



資歷架構  
Qualifications  
Framework

# 溝通技巧《通用能力說明》



2025年3月

# 目錄

|                         | 頁   |
|-------------------------|-----|
| 第一章：溝通技巧在職場上的需求.....    | I   |
| 一) 第四次工業革命及軟實力.....     | 1   |
| 二) 溝通技巧在職場上的重要性.....    | 1   |
| 三) 溝通挑戰及應付方法.....       | 3   |
| 四) 有效溝通技巧對工作或事業的好處..... | 4   |
| 五) 員工必備的溝通技巧.....       | 4   |
| 第二章：關於溝通技巧《通用能力說明》..... | II  |
| 一) 香港資歷架構.....          | 1   |
| 二) 通用能力.....            | 1   |
| 三) 溝通技巧核心領域.....        | 1   |
| 四) 資歷級別.....            | 3   |
| 五) 資歷學分.....            | 3   |
| 六) 能力單元.....            | 3   |
| 第三章：能力單元總覽.....         | III |
| 第四章：能力單元.....           | IV  |



# 第一章：

## 溝通技巧在職場上的需求



溝通技巧是職場上的其中一項核心軟實力，不僅影響個人的職業發展，也對機構的整體成功有著關鍵作用。本文將重點探討其在職場上的需求，以闡述制訂溝通技巧《通用能力說明》的背景原因。

## 一) 第四次工業革命及軟實力

第四次工業革命帶來了顛覆性技術，像雲端運算、人工智慧、虛擬實境等，這些技術不僅取代了許多重複性高的工作，也創造了新的工作。僱主的目標是通過科技應用去創造一個更高效的工作場所，讓每個人都更精明地工作。

機構若要在第四次工業革命中蓬勃發展，必須確保員工獲得再培訓和技能提升。至於個人方面，亦必須持續學習，深化必備技能並掌握新技能，以便能夠勝任機構內不同工作崗位。

在第四次工業革命中，軟實力仍舊非常重要：

- 科技雖然快速進步，但核心工作仍需要人性化的溝通和互動。軟實力能促進人與人、人與機器之間的交流。
- 在這個日新月異的世界，人們需要有靈活性和創新思維，以應對不斷的改變。良好的解決問題能力和創造力是重要的軟實力。
- 雖然許多工作將會被機器設備、系統所取代，或生產／管理過程會自動化，但富有同理心、團隊合作和解決衝突的能力仍然是不可或缺的。這些都是軟實力的重要組成部分。
- 在快速變化而充滿挑戰的環境中，學習能力和適應力尤其寶貴。人們需要不斷學習，掌握新的技能和知識；這需要堅強的自我驅策力和自我管理能力。
- 在科技日漸普及的時代，道德品格和價值觀（如：真誠、正直）依然是機構實現目標的關鍵。良好的道德品格和價值觀是最基本的軟實力。

總括而言，雖然技術能力很重要，但結合軟實力的高低，才是決定個人和機構在第四次工業革命中成敗的關鍵，因此機構應當重視和培養員工的軟實力。在眾多軟技能中，溝通技巧有多重要呢？

## 二) 溝通技巧在職場上的重要性

溝通技巧在現代商業環境中愈來愈重要。隨著科技的進步，虛擬工作和全球連通性使得有效的溝通變得不可或缺。良好的溝通技巧能提高工作效率，並在招聘中受到高度重視。即使在數碼環境下，強大的溝通能力仍是成功的關鍵。

### 1. 對求職者的溝通技巧之要求

在求職市場上，溝通技巧被視為最重要的軟實力之一。招聘廣告中對於溝通技巧的需求遠超過其他技能。機構期望求職者具備人際關係、積極聆聽、非語言溝通、書面溝通、演示、公

開演講、同理心、建立關係、解決衝突、談判等。

若以一個本地招聘網站在 2023 年 6 月 28 日刊登的招聘廣告作為數據源，並採用 11 組英文關鍵字進行搜索，以進一步瞭解僱主對求職者的溝通技巧之要求，得出結果如下：



從上述搜索結果可見，溝通技巧在本地職位空缺中被提及的數量最多。

## 2. 虛擬工作及全球連通性對溝通能力需求的衝擊

疫情後，數碼通訊方式成為商務溝通的主要管道，員工須熟練掌握協作工具，以作靈活的工作安排。儘管面對面溝通仍具優勢，但靈活的工作安排要求員工熟練掌握協作工具，並提升跨文化和跨時區的溝通能力。然而，並非所有人都熟悉數碼通訊，這可能導致溝通不順暢。良好的溝通技巧能有效促進討論，避免尷尬局面，在此情況下顯得尤為重要。

顧客服務方面，愈來愈多顧客偏好使用聊天機械人解決問題，顯示對人際互動的需求下降。與此同時，人工智慧在顧客服務中提供了更迅速的回應和個性化服務，或會進一步改變商業運作。

雖然生成式人工智慧可能取代部分工作崗位元，但職場對於具備強大溝通能力的人才仍有需求，尤其是一些需要人際互動和創造力的職業。強大的溝通技巧（如：清晰表達、積極聆聽），將成為未來職場的重要軟實力。

## 3. 勞動人口的變化對職場所需溝通技巧的影響

全球勞動人口的變化，包括高齡化、多元化和世代差異，對職場所需的溝通技巧產生了深遠影響。許多員工因追求幸福感、工作與生活平衡而辭職。香港的移民潮加劇了中層職位的空缺，影響了人才流動。

隨著勞動力高齡化，機構需理解世代之間的溝通差異。年輕員工傾向使用即時通訊，而年長員工則偏好結構化的溝通方式。這種差異可能導致誤解，因此需要加強數碼工具和環境下的溝通培訓，以促進知識轉移。

為提高不同年齡層員工的合作效能，機構應採取無年齡偏見的人力資源管理做法，並利用各年齡層喜好的溝通管道。有效溝通需具備尊重、聆聽、同理心等技能，並重視直覺創造力、協作和解決問題的軟技能，以應對世代間的溝通挑戰。

#### 4. 經濟因素對溝通技巧需求的影響

經濟因素（如：經濟增長、全球化和行業趨勢）對溝通技巧的需求產生了顯著影響。銷售、市場推廣和顧客服務等行業特別依賴有效溝通以推動業務成果。隨著消費行為和市場推廣策略的變化，這些行業對溝通技巧的需求相應增加。

全球化為行業提供了擴展機會，尤其是在顧客服務和銷售領域，對談判和跨文化溝通能力的需求不斷上升。在多元文化的環境中，為要與不同背景的人進行有效互動，跨文化溝通能力變得尤為重要。

在遙距和混合型工作環境中，書面溝通（如：電子郵件、即時通訊）成為主要的聯繫方式，強調措辭和解讀能力的重要性。此外，正式溝通和達成協議的能力在全球化經濟中同樣不可或缺，是法律上有效合約所需具備的特定要素。

未來 5 至 10 年，對強大溝通技巧的需求預計不會減少，儘管人工智慧和自動化可能減少日常溝通的需求，但對於人際關係的溝通技巧需求將會上升。

### 三） 溝通挑戰及應付方法

在職場上會遇到各式各樣的溝通挑戰。例如：談判業務條款、向高級管理人員進行演示、與來自不同文化的持份者進行溝通、處理項目團隊成員之間的溝通不暢，以及解決行政人員之間的衝突。如何應付這些溝通挑戰可以視乎情況而定，常見策略包括：顯示同理心、積極聆聽、清晰的訊息傳遞、鄭重地處理異議，以及預留多些時間以達成共識。

特定的挑戰可能需要額外的技能。例如：與國有企業談判、處理醫療糾紛或舉辦遙距風險研討會，都可能需要調解技巧；而彌合世代之間的技術知識差距，則可能需要加強良好的溝通，並舉行日常管理會議來鼓勵互動。

當要傳達難以啟齒（如：大規模裁員）或顛覆行業常規（如：引入組裝式建築概念）的訊息時，良好規劃、清楚直接的溝通、同理心、聆聽持份者的憂慮、提供支援和資源，以及保持尊重和保密，都至關重要。

總括而言，應付溝通挑戰需要揉合技術和軟技能，包括：同理心、積極聆聽、清晰的訊息傳遞，以及瞭解不同持份者真正需求的能力。

## 四) 有效溝通技巧對工作或事業的好處

有效溝通在多方面產生正面影響，包括：

- 跨文化敏感度：在商業活動中，以禮相待和創意表達能促進合作，克服語言和文化障礙。
- 建立融洽關係：開放的管理風格，以及向相關持份者清晰傳達即將出現的變化，能增進信任與合作，縮短同事與客戶之間的距離。
- 不帶年齡色彩的人力資源管理：理解學習者的需求和能力，有助於縮小技術知識差距，幫助學習者迅速適應工作環境，從而對業務拓展作出貢獻。
- 直覺創造力：透過定期會議和清晰的溝通，促進合作並及早解決潛在問題。

廣泛的溝通技巧（如：積極聆聽、外交手腕）若運用得宜，均可促進更好的諒解、信任、團隊合作和業務成效，從而對工作產生正面影響。

## 五) 員工必備的溝通技巧

前線、中級及高級員工在各行各業中所需的溝通技巧各有特點。

前線員工需具備書面溝通、群組溝通、情緒智慧、談判、解決問題、深入的產品知識、說服力、積極聆聽顧客需要、真誠、同理心和圖像表達。

中級員工則需要具備積極聆聽、書面溝通、說服力、促導、解決衝突、人際關係技巧、提供及時反饋、領導型溝通、策略性溝通、變革管理、團隊合作、調解、指導和組織等溝通技巧。

高級或行政級員工應具備具遠見的領導力、策略性溝通、公開演講、對反饋持開放態度、決策、談判、危機溝通、正面的身體語言、提問和聆聽、激勵和鼓舞人心，以及情緒智慧。

總括而言，良好的溝通技巧對於所有層級的員工都至關重要，能促進工作效率和業務成功。



## 第二章：

# 關於溝通技巧《通用能力說明》



# 關於溝通技巧《通用能力說明》

## 一) 香港資歷架構

香港特別行政區政府於 2008 年開始推行資歷架構，以鼓勵市民持續進修及終身學習，並透過資歷架構的平臺去締造多元化的資歷，促進資歷之間的銜接。資歷架構為學術、職業專才及持續教育界別的資歷釐定明確及客觀的標準，確保進修人士所獲得的資歷及其相應學習課程的質素，及確保學習內容能配合行業的需要。長遠而言，資歷架構有助提升香港的人力質素及競爭力。

## 二) 通用能力

通用能力與個別行業有關的專門技術一樣，是從業員在工作上有效履行職務的重要一環。教育局制訂的《通用（基礎）能力說明》（簡稱《通用能力》）涵蓋了四種通用能力：英文、中文（包括廣東話及普通話）、資訊科技及運算。今次新增的溝通技巧《通用能力說明》（同屬《通用能力》），涵蓋資歷級別第 2 至 5 級與溝通技巧相關的能力。在針對行業需要去制訂學習課程時，《通用能力》與《能力標準說明》可相輔相成。

## 三) 溝通技巧核心領域

基於訪談、焦點小組及市場調查所得的觀點和意見，溝通技巧《通用能力說明》將溝通技巧歸納為下列 6 個核心領域：



**人際溝通：**這個核心領域包括一些維持有效雙向溝通，以促進人際關係中密切感、安全感和互諒度的技巧。此領域是支撐其他溝通技巧核心領域、發展高階溝通技巧，以致成功建立個人和專業關係的磐石。

**團隊溝通：**這個核心領域包括一些通過開放、參與和包容的溝通，在團隊內建立凝聚力和協作的技巧。當中涉及聆聽各方觀點、促導討論、管理群組動態，以及達成共識的技巧。

**組織溝通：**這個核心領域包括一些使用正式和非正式的溝通管道，在機構各個層面清晰、簡潔和一致地傳遞資訊的技巧。這些技巧可確保員工充分瞭解機構的目標、使命和價值觀，從而積極參與並與機構保持一致。

**數碼傳意：**這個核心領域包括一些利用數碼工具和平臺的互聯、互動及有效溝通技巧。當中包括以適用於媒體的筆調和風格進行寫作、採用視覺元素來增強溝通，以及理解和應對科技媒介溝通中之細微差別。

**關鍵情境／危機溝通：**這個核心領域包括一些在關鍵、緊急或危機情況下，進行透明、具同理心和主動溝通的技巧。當中涉及盡量減少混亂和苦惱、建立和維持信任，以及減輕潛在的損害。

**創意溝通：**這個核心領域包括一些以新穎、原創和引發思考的溝通技巧來傳達想法、訊息和資料。當中包括採用具創意的敘事技巧、使用意象手法，以及引起共鳴和啟發行動的專業溝通。

溝通技巧《通用能力說明》能力單元表

| 核心領域      | 資歷級別     |          |          |          | 總計        |
|-----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
|           | 2        | 3        | 4        | 5        |           |
| 人際溝通      | 2        | 3        | 1        | 1        | 7         |
| 團隊溝通      | 1        | 0        | 2        | 1        | 4         |
| 組織溝通      | 1        | 1        | 2        | 1        | 5         |
| 數碼傳意      | 0        | 1        | 2        | 0        | 3         |
| 關鍵情境／危機溝通 | 1        | 1        | 1        | 1        | 4         |
| 創意溝通      | 0        | 1        | 1        | 1        | 3         |
| <b>總數</b> | <b>5</b> | <b>7</b> | <b>9</b> | <b>5</b> | <b>26</b> |

## 四) 資歷級別

香港資歷架構是一個七級的資歷框架，每項資歷均按照《資歷級別通用指標》去釐定該資歷的級別，反映學習的深度和複雜度，以及應達致的成效標準。《資歷級別通用指標》分為四個範疇，分別為：

1. 「知識及智能」；
2. 「過程」；
3. 「自主性及問責性」；及
4. 「溝通、資訊及通訊科技及運算」

《資歷級別通用指標》各範疇內不同級別的表述，以循序漸進方式，由淺入深來說明，如第一級的最簡單能力，遞進到第七級的最高階能力。《資歷級別通用指標》可於資歷架構網站 [www.hkqf.gov.hk](http://www.hkqf.gov.hk) 下載。

## 五) 資歷學分

資歷學分反映資歷的學習量，讓進修人士得知完成學習及取得該資歷的學習成果所需的時間。在香港資歷架構下，一個資歷學分相當於 10 個學時，而學時涵蓋一般學員通過各種模式學習所需的時間，包括上課、網上學習、實習、自修、考試等時數。

## 六) 能力單元

溝通技巧《通用能力說明》內的每項能力皆以一個獨立「能力單元」的形式展示。「能力單元」包括以下八個基本項目：

1. 名稱
2. 編號
3. 應用範圍
4. 級別
5. 學分
6. 能力
7. 評核指引
8. 備註

各「能力單元」均按照《資歷級別通用指標》所訂定的基準，釐定所屬的資歷級別。值得注意的是，「能力單元」所列的能力，可能涵蓋《資歷級別通用指標》的全部或部分範疇，釐定某一「能力單元」所屬的資歷級別時，須從整體上考慮該單元的綜合成效要求，然後作出判斷。



## 第三章：

# 能力單元總覽



# 能力單元總覽

## 「人際溝通」核心領域

| <u>級別</u> | <u>名稱</u>          | <u>編號</u> | <u>學分</u> | <u>頁數</u> |
|-----------|--------------------|-----------|-----------|-----------|
| 級別 2      | 清楚傳達訊息以確保互相理解      | 111500L2  | 1         | IV-1      |
| 級別 2      | 以積極聆聽的方式參與討論       | 111501L2  | 1         | IV-2      |
| 級別 3      | 運用身體語言來強化口語訊息      | 111502L3  | 1         | IV-3      |
| 級別 3      | 識別情緒及展現同理心         | 111503L3  | 1         | IV-4      |
| 級別 3      | 運用社交禮儀及技巧進行互動      | 111504L3  | 1         | IV-5      |
| 級別 4      | 提供建設性回饋            | 111505L4  | 1         | IV-6      |
| 級別 5      | 運用提問技巧來提升溝通質素和解決問題 | 111506L5  | 1         | IV-8      |

## 「團隊溝通」核心領域

| <u>級別</u> | <u>名稱</u>         | <u>編號</u> | <u>學分</u> | <u>頁數</u> |
|-----------|-------------------|-----------|-----------|-----------|
| 級別 2      | 以互動性的演示與目標受眾交流    | 111507L2  | 1         | IV-9      |
| 級別 4      | 運用會議技巧促進共識與協作     | 111508L4  | 1         | IV-10     |
| 級別 4      | 發揮影響力及說服他人來實現既定目標 | 111509L4  | 1         | IV-11     |
| 級別 5      | 管控分歧和衝突           | 111510L5  | 2         | IV-12     |

## 「組織溝通」核心領域

| <u>級別</u> | <u>名稱</u>            | <u>編號</u> | <u>學分</u> | <u>頁數</u> |
|-----------|----------------------|-----------|-----------|-----------|
| 級別 2      | 展現合適的多元文化交流模式        | 111511L2  | 1         | IV-13     |
| 級別 3      | 選擇合適的職場溝通管道向目標受眾傳達訊息 | 111512L3  | 1         | IV-14     |
| 級別 4      | 宣導機構策略方針的正面訊息        | 111513L4  | 1         | IV-15     |
| 級別 4      | 編撰商務檔以符合既定傳意目的       | 111514L4  | 2         | IV-16     |
| 級別 5      | 談判以達成協議              | 111515L5  | 2         | IV-18     |

### 「數碼傳意」核心領域

| <u>級別</u> | <u>名稱</u>          | <u>編號</u> | <u>學分</u> | <u>頁數</u> |
|-----------|--------------------|-----------|-----------|-----------|
| 級別 3      | 撰寫社交媒體或電子訊息與目標受眾溝通 | 111516L3  | 2         | IV-19     |
| 級別 4      | 運用多媒體和多模式演示以傳達訊息   | 111517L4  | 2         | IV-20     |
| 級別 4      | 主持視像會議             | 111518L4  | 1         | IV-21     |

### 「關鍵情境／危機溝通」核心領域

| <u>級別</u> | <u>名稱</u>          | <u>編號</u> | <u>學分</u> | <u>頁數</u> |
|-----------|--------------------|-----------|-----------|-----------|
| 級別 2      | 回應及／或分享經核實的資料予指定人士 | 111519L2  | 1         | IV-22     |
| 級別 3      | 處理不同關鍵情境           | 111520L3  | 1         | IV-23     |
| 級別 4      | 主動與持份者溝通以解除危機或降低風險 | 111521L4  | 1         | IV-24     |
| 級別 5      | 管理不同關鍵情境           | 111522L5  | 1         | IV-25     |

### 「創意溝通」核心領域

| <u>級別</u> | <u>名稱</u>      | <u>編號</u> | <u>學分</u> | <u>頁數</u> |
|-----------|----------------|-----------|-----------|-----------|
| 級別 3      | 運用具創意的敘事技巧強化訊息 | 111523L3  | 1         | IV-26     |
| 級別 4      | 運用意象手法解說意念／概念  | 111524L4  | 1         | IV-27     |
| 級別 5      | 引起共鳴和啟發行動的職場溝通 | 111525L5  | 1         | IV-28     |



# 第四章：

# 能力單元



## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「人際溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 清楚傳達訊息以確保互相理解                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 編號   | 111500L2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要就已知課題主動與人進行日常溝通的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 1 ( 僅供參考 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 認識基本的職場溝通知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識人際溝通的基本原則 ( 如：雙向、尊重 )</li> <li>• 認識職場溝通的主要模式和渠道 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 口頭溝通 ( 如：面對面的會議、電話 )</li> <li>○ 書面溝通 ( 如：說明書、通告 )</li> <li>○ 電子溝通 ( 如：社交媒體、網路論壇 )</li> </ul> </li> <li>• 認識言語溝通 ( 如：口頭、書面 ) 和非言語溝通 ( 如：圖示、手勢 ) 在人際溝通中的重要性，以及它們在確保互相理解方面的作用</li> <li>• 認識自己專業領域及所屬行業的溝通方式</li> <li>• 認識現實生活中的案例或其他與自己專業領域及所屬行業的相關例子</li> </ul> <p>2. 就已知課題主動及清楚傳達訊息以確保互相理解</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用短句傳達簡要訊息</li> <li>• 在交談過程中，使用各種溝通技巧 ( 如：聆聽、視覺—聽覺—動覺溝通 )</li> <li>• 提供相關背景資料或知識，以幫助他人理解討論的內容</li> <li>• 使用日常用語，避免專業術語或行業特定的詞彙</li> <li>• 主動解釋所用詞彙或概念 ( 如：某簡寫或潮流用語所代表的意思 )</li> <li>• 加入相關例子來說明想法，這包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 使用口頭陳述和身體語言等方式，把自己的想法表達出來，幫助他人理解</li> <li>○ 舉一些生活實例來解釋自己的想法，並使用簡單有趣的說話方式，使解釋變得更生動來增強效果</li> </ul> </li> <li>• 在交談結束前，歸納交談內容或請他人總結，以確保彼此理解一致</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以自己專業領域及所屬行業的溝通方式，使用言語溝通外，還會以非言語溝通來傳達情感和態度</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠展示基本的職場溝通知識，就已知課題主動及清楚傳達訊息，從而確保互相理解，以免產生誤解</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 備註   | 此能力單元適用於各種職場溝通情境，建議結合相關能力單元使用。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「人際溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 以積極聆聽的方式參與討論                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | 111501L2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要參與討論的在職人士，透過積極聆聽的方式就已知課題主動參與討論。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 級別   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 學分   | 1（僅供參考）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 認識基本的積極聆聽知識和行業溝通特點</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識積極聆聽的概念（如：不僅聽到他人的意見和觀點，更強調理解和回應他人的意思和感受）</li> <li>● 認識積極聆聽的要素（如：專注、提問和澄清、表達共鳴、回饋）</li> <li>● 認識所屬行業的專業術語、溝通習慣和期望</li> </ul> <p>2. 以積極聆聽的方式就已知課題主動參與討論</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在熟悉及 / 或日常情況下，識別他人意見與非言語的表達方式</li> <li>● 專注地聆聽他人的意見和觀點（如：不打斷他人、眼神接觸）</li> <li>● 在熟悉及慣常的環境和協助下，運用覆述和回饋來維持互動，並適當使用行業術語</li> <li>● 提出具體問題或請求進一步闡釋，以確保對於他人的用意和觀點有清晰的理解</li> <li>● 留意他人的非言語溝通（如：面部表情、語速）</li> <li>● 使用非言語溝通技巧（如：點頭、微笑），向他人表示關注和支持</li> <li>● 使用肯定性的話語（如：感謝、讚美），向他人的觀點表示尊重和興趣</li> <li>● 記錄重點和相關資料，以指定的書面及口頭形式，提出具建設性的回應、意見或建議</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠在工作會議、討論或社交場合中實踐積極聆聽，並適當運用行業特定的溝通方式</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠展示基本積極聆聽和行業溝通特點相關的知識，就已知課題表達意見，並理解他人的觀點，從而保持良好的討論氣氛</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 備註   | 此能力單元適用於各種職場溝通情境，建議結合相關能力單元使用。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「人際溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 運用身體語言來強化口語訊息                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | 111502L3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於在熟悉但偶然陌生的環境下，需要與人溝通的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 學分   | 1（僅供參考）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 認識身體語言技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識身體語言的定義和原理（如：身體語言可以傳達豐富的情感訊息、與言語溝通互補，從而更完整地帶出訊息）</li> <li>● 認識身體語言在溝通中的作用（如：當說「很高興見到你」時，微笑和眼神接觸可以強調我們的喜悅和誠意）</li> <li>● 認識各種身體語言元素（如：面部表情、手勢、語調、觸碰、私人空間）</li> <li>● 認識身體語言帶出訊息的技巧（如：儀容、語調、眼神接觸）</li> <li>● 認識解讀身體語言的方法（如：話語跟身體語言之間的一致性或矛盾）</li> </ul> <p>2. 在熟悉但偶然陌生的環境下，運用身體語言來強化口語訊息</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分辨他人的言語溝通和非言語溝通（如：外貌打扮 / 舉手投足可反映其性格類型，或各種手勢動作與文化背景之間的關聯）</li> <li>● 識別職場中常見身體語言元素的基本表現（如：開會時的座位空間）</li> <li>● 運用身體語言來強化口語訊息，確保一致性和清晰度（如：除了口頭讚美之外，同時拍拍他人的背，從而加強訊息的力度）</li> <li>● 運用適當的面部表情、手勢、姿勢和語調等來傳達不同的情感和用意（如：與同事保持適當的距離，尊重他們的私人空間）</li> <li>● 觀察他人的身體語言，並認識其潛在的含義、用意、需求與期望（如：他人不停眨眼或眼神飄忽，可能代表著焦慮或惶恐不安的情感）</li> <li>● 運用身體語言來建立信任，增強與他人的連結</li> <li>● 適應不同文化背景下的身體語言差異，避免誤解和衝突（如：在西方文化中，點頭通常表示贊同。然而，在一些亞洲文化中，點頭可能表示尊重、聆聽或理解，而不一定代表贊同）</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠運用身體語言技巧和相關知識來強化口語訊息，並傳達情感和用意，以提升溝通質素、增加互相理解，及建立良好人際關係</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 備註   | 此能力單元適用於各種職場溝通情境，建議結合相關能力單元使用。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「人際溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 識別情緒及展現同理心                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | 111503L3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於在熟悉但偶然陌生的環境下，需要識別情緒並展現同理心的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 學分   | 1（僅供參考）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 明白同理心的涵義</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識情緒通常可分為正面情緒（如：高興）和負面情緒（如：焦慮），兩者都可能出現在職場中</li> <li>● 認識同理心的三個類別及其價值 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 認知同理心，讓我們以最能傳達給他人的方式傳遞訊息</li> <li>○ 情感同理心，讓我們與他人建立情感連結</li> <li>○ 富有同情心的同理心，讓我們盡力向他人提供援助</li> </ul> </li> <li>● 認識不同元素（如：不同性格特質、成長經歷、學習體驗、文化型態等）對溝通風格的影響（如：時間觀念在不同文化中也可能影響到溝通風格。一些文化十分著重時間的準確性和效率，因而傾向於直接、適時進行溝通）</li> <li>● 認識各種溝通風格的特徵（如：直接型、外向型）</li> <li>● 明白同理心指嘗試瞭解他人思想和感受的能力。通過配合他人的溝通風格，可以增進溝通，幫助建立商務合作伙伴關係</li> </ul> <p>2. 在熟悉但偶然陌生的環境下，識別情緒及展現同理心</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 識別職場中常見情緒的基本表達方式（如：緊張時會皺眉）</li> <li>● 識別不同類別人士的溝通風格</li> <li>● 運用理解力，解讀他人意圖表達的訊息（如：辨別他人使用的關鍵詞是否與其需求相關）</li> <li>● 運用適當的話語和行為，根據不同情況展現同理心（如：使用肯定性的話語、積極聆聽）</li> <li>● 表達對他人處境和情緒的理解，並展現體諒和支持（如：當同事面對工作模式改變時，分享自己的經驗或提供建議，幫助他人克服困難）</li> <li>● 運用情緒識別和同理心的技巧進行職場互動（如：在聆聽顧客投訴時，識別顧客的情緒，並運用身體語言和話語，展現同理心，並瞭解顧客需求，從而找出解決方案）</li> <li>● 運用情緒識別和同理心的技巧面對衝突，調節自己的行為及情緒，以保持和諧及互助的人際關係</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠運用情緒識別和同理心的知識和技巧進行職場互動，並建立互信的良好人際關係</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 備註   | 此能力單元適用於各種職場溝通情境，建議結合相關能力單元使用。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元**

「人際溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 運用社交禮儀及技巧進行互動                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | 111504L3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要在熟悉但偶然陌生的環境下，與各式人士進行社交互動的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 學分   | 1 ( 僅供參考 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 認識各種職場社交的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識各種社交場合 ( 如：酒會、晚宴 ) 的規範</li> <li>● 認識不同場合的社交禮儀、穿著要求等</li> <li>● 瞭解不同年齡、職級、文化背景人士的社交習俗和需求</li> <li>● 認識各種職場社交的技巧</li> </ul> <p>2. 在熟悉但偶然陌生的環境下，運用社交禮儀及技巧進行互動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 遵守基本社交禮節，主動打招呼並自我介紹</li> <li>● 運用恰當語氣言辭，與不同人士友善互動交流</li> <li>● 因應特定場合的需求，順應社交習俗開展話題</li> <li>● 避免涉及敏感或過於複雜的問題</li> <li>● 運用適當的肢體語言，傳達開放友好的態度</li> <li>● 明白主動介紹、發問、主題轉換等對話技巧</li> <li>● 適應並尊重不同文化背景人士的社交習慣和禁忌</li> <li>● 注意並適當照顧特殊需求人士的參與</li> <li>● 因應不同階層對象，在社交互動中體現對多元化和包容性的重視</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠運用各種職場社交的知識、禮儀及技巧進行互動，從而建立互相尊重和包容的良好人際關係</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「人際溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 提供建設性回饋                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 編號   | 111505L4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要給予他人明確、具體且有建設性回饋的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 1 ( 僅供參考 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 掌握建設性回饋的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 理解建設性回饋的概念和價值 ( 如：在團隊中促進成長和發展的作用 )</li> <li>● 理解提供建設性回饋的原則 ( 如：描述行為而非推斷、對事不對人 )</li> <li>● 掌握提供建設性回饋的技巧 ( 如：使用正面的字眼、描述具體行為 )</li> <li>● 理解不同文化價值觀 / 個人成長經歷 / 學習體驗等對溝通風格的影響 ( 如：個人主義、集體主義 )</li> <li>● 理解應對不同對象所合適使用的溝通風格</li> <li>● 理解不同溝通風格的應用手法</li> </ul> <p>2. 以邏輯推理和論證方法，提供建設性回饋</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分辨需要提供建設性回饋的情況 ( 如：指正、績效管理 )</li> <li>● 為提供建設性回饋做準備，分析績效和行為的數據、員工的強項和有待改進的地方</li> <li>● 使用結構嚴謹的方式，將建設性回饋的內容和觀點呈現出來，令他人易於理解、接受和應用 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 描述觀察到的行為或情況 ( 如：同事接待顧客時微笑或沒有微笑 )</li> <li>○ 表達自己觀察到上述行為時的感受</li> <li>○ 提供可行和實用的建議，幫助他人加強正面的表現或改進負面的表現</li> <li>○ 給予鼓勵，加強他人應用上述建議的信心、決心和恆心</li> </ul> </li> <li>● 平衡正面和負面回饋，並根據情況提供可行和實用的改進建議或解決方案</li> <li>● 以開放的態度回應和討論回饋 ( 如：聆聽和尊重他人的回應 )</li> <li>● 調整溝通風格，使用多元化的溝通方式，這包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 語言：使用他人的母語或首選語言進行溝通</li> <li>○ 身體語言：留意他人的身體語言 ( 如：手勢、面部表情 )，解讀和回應其溝通信號，以避免因文化差異產生誤解</li> <li>○ 音調和語調：調整說話的音調和語調，以符合對方的溝通風格</li> <li>○ 視覺元素：留意他人身上的文化符號 ( 如：服飾上的圖案、顏色搭配 )，並嘗試理解其意義，以確保訊息的適應性和視覺吸引力</li> <li>○ 社交禮節：瞭解並尊重不同文化之間的社交禮節和禮儀規範，這包括問候方式、稱呼方式和商務禮節等，從而建立信任和良好的關係</li> </ul> </li> <li>● 解讀和回應溝通信號，包括間接表達、禮節用語和避免衝突的方法</li> <li>● 根據不同情境，調整提供建設性回饋的方式，以配合個人和團隊需求</li> <li>● 對自己工作成果的質量負責，樂意接受他人提供的建設性回饋</li> <li>● 尊重並接納不同對象的觀點、價值觀和信仰，以促進共識和合作，並解決可能產生的衝突和誤解</li> </ul> |

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

|      |                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評核指引 | 此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠掌握建設性回饋的技巧和相關知識，提供建設性回饋，以促進個人和團隊學習和改進，並增強合作和凝聚力</li></ul> |
| 備註   |                                                                                                                    |

**溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元**

「人際溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 運用提問技巧來提升溝通質素和解決問題                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 編號   | 111506L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要在不同種類之技術、專業或管理工作中，利用提問技巧來提升溝通質素和解決問題的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 1 ( 僅供參考 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 掌握提問技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握如何根據目的，適當利用不同提問技巧 ( 如：開放式提問、探測式提問 )</li> <li>● 分析不同提問技巧的應用場景，評估及 / 或整合構思、概念、資訊及議題，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 獲取資訊</li> <li>○ 澄清</li> <li>○ 測試他人對特定主題的認知深度與闊度</li> <li>○ 激勵他人以不同方式思考特定主題</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 在不同種類之技術、專業或管理工作中，運用提問技巧來提升溝通質素和解決問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據目的和主題來擬定問題，並預想一些可能出現的回應</li> <li>● 按步就班向不同對象陳述問題，以助交談或討論順利進行 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 寒暄</li> <li>○ 說明交談的用意</li> <li>○ 提問</li> <li>○ 聆聽並顯示樂於聽取回應</li> <li>○ 給予回饋</li> </ul> </li> <li>● 根據交談或討論情況，適時調整提問方式 ( 如：無法從開放式提問獲取更多資訊，改用漏斗式提問 )</li> <li>● 利用追問技巧 ( 如：將所有回應串聯起來、略加修改問題 )，幫助他人表達，並鼓勵他人深入發表意見</li> <li>● 提出創新性提問方法，打破常規思維，以解決非傳統及複雜問題 ( 如：五個為甚麼、假設性情境 )</li> <li>● 根據對方的溝通風格來調整問題的陳述方式，幫助他人理解問題 ( 如：對視覺型人士，邊提問邊畫圖或寫關鍵字 )</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠掌握提問技巧和相關知識，根據不同目的和場景，運用各種提問技巧獲取資訊、澄清問題等，以提升溝通質素和解決問題</li> <li>● 能夠根據交談或討論情況，適時調整提問方式，以確保資訊的傳遞和理解</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

**溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元**

「團隊溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 以互動性的演示與目標受眾交流                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 編號   | 111507L2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要在日常工作中（如：會議、工作匯報、培訓、產品介紹），就已知課題使用演示技巧來與他人分享資訊的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 級別   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 1（僅供參考）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 認識基本的演示技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識演示的基本結構（即：開場白、主要內容、總結）</li> <li>● 認識增加演示說服力的方法（如：統計數據、圖片、例子）</li> <li>● 認識可以增加演示互動性和趣味性的工具（如：網上即時投票、簡單遊戲）</li> </ul> <p>2. 就已知課題以互動性的演示與目標受眾交流</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按演示主題搜集資料，準備講稿</li> <li>● 在組織講稿的過程中，專注於「為甚麼」、「誰」、「甚麼」和「如何」等要素</li> <li>● 在可預計及規範的環境下，按演示的基本結構，邏輯地建構內容</li> <li>● 使用基本的輔助工具（如：投影片、道具、示範）和材料，來提升目標受眾對演示內容的理解和記憶效果</li> <li>● 清晰地表達演示內容，並使用適當的語言和語調與目標受眾互動</li> <li>● 使用非言語溝通技巧（如：眼神接觸、手勢）來加強演示的效果</li> <li>● 使用演習式的方法，回應目標受眾提問</li> <li>● 在熟悉及慣常的環境和協助下，提出新穎、有趣的點子，激發目標受眾在演示過程中的參與和討論（如：獲取目標受眾贊同建議）</li> <li>● 與其他團隊成員協作，共同建構有趣且具有影響力的演示</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠展示基本的演示知識和技巧，就已知課題以互動性的演示與目標受眾交流，加深他們對演示內容的理解和記憶效果</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「團隊溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 運用會議技巧促進共識與協作                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | 111508L4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要主持會議（如：業務會議、項目專案討論）的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 1（僅供參考）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 認識會議技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識如何制定清晰的會議目標</li> <li>• 認識如何邀請適當的人員參與會議</li> <li>• 認識如何鼓勵參與和分享意見的技巧</li> <li>• 認識正式會議的常見文件（如：議程、會議摘要）的格式規範</li> </ul> <p>2. 運用會議技巧促進共識與協作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 平衡邀請足夠的人員參與會議。其中包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 擬定會議目標和討論範圍，並根據這些資料甄選與會者</li> <li>○ 考慮每位與會者的專業知識、權限和責任，以確保會議能夠符合預期的結果</li> <li>○ 邀請關鍵人物（如：主題專家、執勤人員）參與會議，以確保不同觀點的充分表達和考慮，關鍵人物對於會議的結果和決策具有重要影響力</li> <li>○ 利用其他溝通渠道（如：電子郵件、文件傳閱）處理一些不需要全體與會者討論的議題，以減少會議的頻率</li> </ul> </li> <li>• 預備議程，擬定議題</li> <li>• 控制會議進度，在會議中嚴格控制時間，令與會者專注於核心內容，並按時開始和結束</li> <li>• 運用會議技巧來主持會議，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 確保踴躍發表意見的與會者和較為靜默的與會者都有平等的發言機會</li> <li>○ 提問來引導與會者討論</li> <li>○ 主動協調參與者觀點，並引導會議討論方向</li> <li>○ 歸納會議討論的重點和具體行動</li> </ul> </li> <li>• 在團隊討論中分享訊息和思路，並邀請他人積極分享觀點</li> <li>• 運用適當的溝通方式和風格，以促進團隊合作</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠運用會議技巧和相關知識，包括控制會議進度、引導討論及歸納重點，確保會議符合預期結果，並提升整體溝通效率</li> <li>• 能夠擬定明確的會議目標，確保與會者充分參與並表達觀點，以促進共識與協作</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

**溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元**

「團隊溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 發揮影響力及說服他人來實現既定目標                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | 111509L4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要在若干專門知識的工作中發揮影響力來說服他人的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 1 ( 僅供參考 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 掌握說服他人的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握如何得知他人需求並設定說服目標 ( 如：處理複雜的項目，協調多個部門之間的協作；與顧客溝通，促成交易；糾正員工的工作行為 )</li> <li>● 測試關注圈 / 影響圈如何在發揮影響力及說服他人時產生作用</li> <li>● 掌握影響力的六大原則，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 互惠原則：人們傾向以同樣的方式給予回報</li> <li>○ 稀缺原則：稀缺的東西可促使人們更積極地採取行動</li> <li>○ 好感原則：人們更願意與他們喜歡的人合作</li> <li>○ 社會認同：人們會仿效同類的做法</li> <li>○ 言行一致原則：人們會兌現明確的承諾</li> <li>○ 權威原則：人們願意聽從專家的意見</li> </ul> </li> <li>● 掌握說服他人的主要方式 ( 即：情感說服、邏輯說服，以及人格說服 )</li> </ul> <p>2. 發揮影響力及說服他人來實現既定目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 發揮影響力 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 建立良好的人際關係，展示誠信和可靠性</li> <li>○ 理解他人的立場有助於建立共鳴，並設定說服目標</li> <li>○ 清晰地表達觀點，避免使用模糊或含糊不清的語言 ( 如：在糾正員工的工作行為時，清晰地表達自己的觀察，並提供具體的例子 )</li> <li>○ 把握時機在他人最容易接受的時候提出論點，避免在工作繁忙或氣氛緊張的時刻討論問題</li> </ul> </li> <li>● 採用邏輯說服法的五個步驟來說服他人 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 引起重視：基於事實的陳述，表明問題的存在及嚴重性</li> <li>○ 建立需求：邏輯推理問題，讓他人產生改變的需求</li> <li>○ 滿足需求：基於他人的立場和需求，制定個性化的解決方案和建議</li> <li>○ 提供價值：描述問題解決後可能獲得的益處</li> <li>○ 開始行動：鼓勵他人立即採取行動</li> </ul> </li> <li>● 根據不同情境，引用故事來傳達論點、引起共鳴，讓他人更容易接受解決方案和建議</li> <li>● 預設不同方案處理潛在因素 ( 如：反對意見 )，並根據情況靈活調整策略</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠運用影響力和說服他人的技巧和相關知識，根據他人的需求和立場，表達觀點並制定個性化的解決方案，以促進協作和推動工作進度</li> <li>● 能夠採用邏輯說服法的五個步驟，說服他人行動，並在不同情境中展示應變能力</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

**溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元**

「團隊溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 管控分歧和衝突                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 編號   | 111510L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要在不同種類之技術、專業或管理工作中，管控內部或外部分歧和衝突、調和各方見解以尋求共識的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 學分   | 2 ( 僅供參考 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 掌握管控分歧和衝突的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 解構職場衝突的常見類型和來源</li> <li>● 判斷可預測的情緒觸發因素和對衝突的反應</li> <li>● 評價常見回應衝突的策略 ( 如：合作、遷就、迴避 )</li> <li>● 掌握可管控分歧和衝突的技巧</li> </ul> <p>2. 在不同種類之技術、專業或管理工作中，管控分歧和衝突</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辨識分歧和衝突的警號 ( 如：溝通的頻率下降、有團隊成員被排擠 )，並通過一些方法來避免情況惡化 ( 如：採取合作而非對抗的態度、展現尊重和關懷，並減少誤解和偏見 )</li> <li>● 確定分歧和衝突的根源</li> <li>● 建立問題框架和重組問題框架，以管控分歧和衝突 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 建立問題框架，及早以更高的格局看清事情全貌，找到真正的問題切入點</li> <li>○ 分析問題或痛點的涉事人及事件，並從不同觀點來思考</li> <li>○ 重組問題框架，試著加以量化並瞭解進一步細節</li> <li>○ 檢驗目前的問題框架，提出最佳問題</li> </ul> </li> <li>● 在處理分歧和衝突時，避免情緒升級。如有需要，暫停討論或延遲決策，以便冷靜思考和分析</li> <li>● 權衡各種解決方法的利弊，並篩選出最可行的解決方法</li> <li>● 擬定落實解決方法的計劃</li> <li>● 實踐計劃，並檢討成果</li> <li>● 以系統性思考整合多方面因素來分析分歧和衝突的根源</li> <li>● 提出創新方法來化解特殊和長遠影響的重大分歧和衝突</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠掌握管控分歧和衝突的技巧和相關知識，確定分歧和衝突的根源，運用管控技巧化解分歧和衝突，促進各方理解與合作，從而達成共識並解決問題</li> <li>● 能夠權衡各種解決方法的利弊，並篩選出最可行的解決方法，確保團隊專注於更重要的業務策略和營運事務上</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「組織溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 展現合適的多元文化交流模式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 編號   | 111511L2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要在多元文化環境中，就已知課題主動展現對文化差異的理解、尊重和包容的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 級別   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 學分   | 1 ( 僅供參考 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 認識多元文化和社會包容的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識自己文化的特質和價值觀，同時瞭解個人偏見可能對交流產生的影響</li> <li>● 認識尊重多元文化和社會包容的重要性和益處</li> <li>● 認識不同文化在商業模式、觀念和習慣上的差異 ( 如：在業務交流風格上，北美文化傾向直截了當、歐洲文化講究禮貌周旋、亞洲文化著重聚舊寒暄後才商談 )，並瞭解這些差異如何影響職場互動</li> <li>● 瞭解不同文化的忌諱，避免觸碰紅線</li> <li>● 瞭解行業溝通特點，避免產生誤會</li> <li>● 認識非言語溝通在跨文化交流中的重要性 ( 如：手勢、面部表情 )</li> </ul> <p>2. 就已知課題主動展現合適的多元文化交流模式</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 尊重不同文化在商業模式、觀念和習慣上的差異，並視之為機構/團隊的優勢</li> <li>● 避免觸及他人的舒適區，留意身體語言及距離感的文化差異 ( 如：北美文化按個人領域保持一定距離、拉美和南歐文化在對話時會縮短彼此間的距離 )</li> <li>● 使用包容性言語，避免使用可能被視為冒犯或歧視的詞彙和表達方式 ( 如：避免用手指人或物而造成誤會 )</li> <li>● 聆聽他人，表達願意進一步瞭解和接納不同文化觀點和價值觀</li> <li>● 在可預計及規範的環境下，因應不同文化差異以展現合適的交流模式，避免觸犯文化忌諱或產生誤會</li> <li>● 在熟悉及慣常的環境和協助下，運用行業知識和文化敏感度，在不同文化背景的業務環境中傳達業務訊息 ( 如：在正式場合採用適當的商業用語 )</li> <li>● 顧及可識別的工作後果，在解決衝突時，考慮不同文化背景人士的需求和觀點</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠展示多元文化和社會包容的基本知識，在交流中展現尊重和包容，以保持良好的溝通並實現業務目標</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

**溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元**

「組織溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 選擇合適的職場溝通渠道向目標受眾傳達訊息                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 編號   | 111512L3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要在熟悉但偶然陌生的環境下，向目標受眾傳達書面及/或口語訊息的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 學分   | 1 ( 僅供參考 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 認識基本的職場溝通渠道</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識目標受眾的特徵 ( 如：偏好、需求、文化背景 )</li> <li>● 認識不同溝通渠道 ( 如：電子郵件、電話、會議、報告、社交媒體 ) 的優點和限制</li> <li>● 認識不同溝通渠道對溝通效果和質素的影響</li> </ul> <p>2. 在熟悉但偶然陌生的環境下，選擇合適的職場溝通渠道向目標受眾傳達書面及/或口語訊息</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 選擇合適的溝通渠道，以符合溝通目的、內容、目標受眾和情境 ( 如：在緊急情況下，先以電話通知，後以電子郵件補充詳情 )</li> <li>● 根據機構既定的溝通策略、計劃和指引，使用不同溝通渠道向不同目標受眾傳達一致的訊息 ( 如：對於機構的重大政策變更，使用內部的電子郵件系統或內聯網發布公告。另外，使用正式的信函通知顧客和合作伙伴 )</li> <li>● 傳達書面及/或口語訊息時，使用切合目標受眾的溝通風格</li> <li>● 依情況安排回應或跟進，並適時更新訊息內容 ( 如：準備標準說詞或範本，以支援前線人員處理顧客查詢 )</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據行業溝通習慣，考慮多方面因素 ( 如：訊息的重要性和時效性、目標受眾的特徵 )，應用多種溝通工具 ( 如：平板電腦、手機、傳真機 )，選擇並設定不同溝通渠道 ( 如：聊天室、熱線、傳真 ) 與目標受眾連繫</li> <li>● 評估溝通效果，並提出自我改進建議</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠運用對職場溝通渠道的知識，根據目標受眾的特徵和溝通情境，選擇合適的溝通渠道向不同目標受眾傳達一致的書面及/或口語訊息</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 備註   | <p>建議按需要同時參考下列能力單元：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展現合適的多元文化交流模式 [111511L2]</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

**溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元**

「組織溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 宣導機構策略方針的正面訊息                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 編號   | 111513L4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要在熟悉的及若干新環境下，代表機構向員工作介紹以促進彼此共同參與推動工作等策略方針的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 1（僅供參考）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 掌握宣導技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 理解機構的策略方針</li> <li>● 理解不同持份者的溝通需求及影響因素</li> <li>● 理解如何根據不同目標受眾的特徵，清晰傳達策略訊息</li> <li>● 理解如何運用積極正面態度，激發員工投入參與</li> </ul> <p>2. 在熟悉的及若干新環境下，宣導機構策略方針的正面訊息</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 運用不同溝通渠道發布策略訊息，以符合不同目標受眾的訊息需求</li> <li>● 根據不同目標受眾的需要與期待，運用恰當的溝通方式和內容，向他們闡釋策略方針背後的邏輯與價值觀</li> <li>● 啟發性地描述機構對未來的願景</li> <li>● 適時、簡潔和具體地回應提問</li> <li>● 積極聆聽，對提問表示尊重和理解，並表明有興趣繼續交流</li> <li>● 介紹機構的跟進機制，鼓勵提問和意見，以持續完善策略方針</li> <li>● 以同理心傳達挑戰性訊息，並處理同事的情緒需要</li> <li>● 運用案例闡述立場，與員工分享願景和價值觀，帶動員工積極情緒</li> <li>● 以結構嚴謹的模式，運用危機與負面訊息管理的回應技巧</li> <li>● 評估宣導效果，並提出改進建議</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠掌握宣導技巧和相關知識，針對不同目標受眾，宣導機構策略方針的正面訊息，讓他們瞭解機構動向，以促進彼此共同參與推動工作等機構策略方針</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「組織溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 編撰商務文件以符合既定傳意目的                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 編號   | 111514L4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要在不同的環境下，代表機構透過書面形式與他人溝通的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 2 ( 僅供參考 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 掌握編撰商務文件的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 理解常用商務文件類型 ( 如：電子郵件、項目建議書、業務報告 )、書寫結構 ( 如：信函包括稱謂語、正文、祝頌語、署名、發信日期 ) 和格式 ( 如：字體、字號、間距、頁腳、段落縮進 )</li> <li>● 掌握商務溝通的7C原則，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 明確 ( Clear )</li> <li>○ 簡潔 ( Concise )</li> <li>○ 一致性 ( Consistent )</li> <li>○ 正確 ( Correct )</li> <li>○ 連貫性 ( Coherent )</li> <li>○ 完整 ( Complete )</li> <li>○ 禮貌 ( Courteous )</li> </ul> </li> <li>● 熟悉相關法律、法規及政策，確保商務文件的合規性及準確性，避免潛在風險</li> </ul> <p>2. 編撰商務文件以符合既定傳意目的</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 選用合適的書寫結構和格式，以符合既定傳意目的</li> <li>● 遵循已選用的書寫結構和格式的規範，進行編撰</li> <li>● 選用合適的編撰方法，建構商務寫作邏輯來闡述內容 ( 如：運用倒金字塔寫作法，按內容的重要程度區分和排列 )</li> <li>● 選用一致的用語 ( 如：英式英語 )，以及簡潔通順的語言來表達內容</li> <li>● 根據對象、既定傳意目的和場合，調整書寫風格 ( 如：使用美式英語、在信件上親筆寫稱謂語和簽署 )，並選用合適的商務文件類型</li> <li>● 在編撰過程中，整合多方訊息，確保文件內容不洩露機構或商業機密</li> <li>● 確保為編撰後的文件進行詳細校對，以保持文件的專業性及完整性</li> <li>● 根據行業背景及機構文化，確保內容及表達方式符合機構的價值觀、專業定位、相關標準和期望</li> <li>● 掌握不同場合下的專業用語和慣用語 ( 如：為顧客做產品說明、與內部同事跟進項目進度 )，確保用詞專業得體</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠掌握編撰商務文件的技巧和相關知識，根據既定傳意目的進行編撰，確保文件的合規性及準確性，並在編撰過程中維護機構的價值觀和商業機密</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 備註   | <p>建議按需要同時參考下列能力單元：</p> <p style="text-align: center;">中文通用 ( 基礎 ) 能力說明</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

- 能寫作各種專業事務紀實文書 [GCCH413A]
- 能寫作各種專業社交禮儀文書 [GCCH414A]
- 能寫作各種專業指示說明文書 [GCCH415A]
- 能寫作各種專業宣傳推介文書 [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]

**溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元**

「組織溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 談判以達成協議                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | 111515L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要在不同種類之技術、專業或管理工作中，掌握談判技巧，從而在各種商務談判中達成協議的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 學分   | 2 ( 僅供參考 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 掌握談判技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 理解商務談判的定義和類型 ( 如：合約談判、國際貿易談判 )</li> <li>● 解構商務談判的過程和階段 ( 如：準備和規劃、啟動、進行，以及結束階段 )</li> <li>● 熟悉商務談判的原則 ( 如：最佳替代方案、共同利益 )</li> <li>● 判斷商務談判的策略 ( 如：錨定策略、試探策略、時間壓力策略 ) 和風格 ( 如：合作、妥協 )</li> </ul> <p>2. 在不同種類之技術、專業或管理工作中，談判以達成協議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 準備和規劃商務談判 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 解構雙方的需求和利益</li> <li>○ 確定雙方的談判權力和籌碼</li> <li>○ 設定自己的最佳結果、最壞結果和底線</li> <li>○ 制定自己的談判策略和方案</li> </ul> </li> <li>● 啟動和進行商務談判 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 根據既定的策略建立談判的氣氛和關係</li> <li>○ 運用各種溝通技巧 ( 如：聆聽、視覺—聽覺—動覺溝通 )</li> <li>○ 提出和回應談判的要求和建議</li> <li>○ 處理談判的分歧和衝突</li> </ul> </li> <li>● 結束商務談判 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 確認談判的協議和承諾</li> <li>○ 處理和預防談判的後續問題</li> </ul> </li> <li>● 瞭解不同文化背景的商務談判風格的差異 ( 如：先談原則抑或先談細節、著重立場抑或著重利益 )，主動適應或調整談判方式</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠靈活運用談判技巧和相關知識，包括建立良好的談判氣氛、運用各種溝通技巧及處理分歧，並在結束階段確認協議和承諾，確保談判順利進行</li> <li>● 能夠理解商務談判的定義、類型及過程，並解構雙方的需求和利益，制定明確的談判策略，以達成最佳協議</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「數碼傳意」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 撰寫社交媒體或電子訊息與目標受眾溝通                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 編號   | 111516L3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要根據機構既定指引的規劃內容、發布頻率等因素，撰寫不同類型的社交媒體或電子訊息與目標受眾溝通的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 2（僅供參考）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 認識撰寫社交媒體或電子訊息的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識機構的溝通策略、計劃、指引和目標</li> <li>● 認識機構的溝通目標和品牌形象</li> <li>● 認識機構顧客群的喜好及社交媒體使用情況</li> <li>● 認識社交媒體或電子訊息的目標受眾和訊息主旨，並理解目標受眾的需求和興趣</li> <li>● 認識社交媒體或電子訊息的特點和限制（如：標題長度、內容字數限制）</li> </ul> <p>2. 根據機構既定指引，撰寫社交媒體或電子訊息與目標受眾溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據機構的溝通策略、計劃和指引，撰寫社交媒體或電子訊息</li> <li>● 使用適當的語言風格和語調，以符合機構的形象和目標受眾</li> <li>● 使用簡潔明確的語句和段落結構，確保訊息的清晰度和易讀性</li> <li>● 使用關鍵詞和標籤，以增加訊息在社交媒體平台上的可見度和搜尋引擎優化</li> <li>● 運用視覺設計及多媒體內容提高溝通效果</li> <li>● 確保社交媒體或電子訊息的準確性和可靠性，並遵守相關法律、法規和隱私政策（如：資料來源、圖片版權、影片公開播送權）</li> <li>● 發布社交媒體或電子訊息前，進行拼字檢查、修訂語法和錯別字</li> <li>● 追蹤社交媒體平台上的熱門話題和趨勢，並相應地調整撰寫方法和內容</li> <li>● 根據不同情境和目標受眾，運用多渠道互動</li> <li>● 適時回應及跟進社交媒體上的評論或電子訊息的回覆，並以專業和友善的態度處理各種情況</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠運用撰寫社交媒體或電子訊息的技巧和相關知識，根據機構的溝通策略、計劃、指引和目標，撰寫社交媒體或電子訊息，從而幫助機構在社交媒體平台或透過電子訊息與目標受眾進行溝通</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

**溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元**

「數碼傳意」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 運用多媒體和多模式演示以傳達訊息                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 編號   | 111517L4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於對工作環境有若干專門知識，需要使用簡報軟件或其他互動工具傳達訊息的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 2 ( 僅供參考 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 掌握多媒體和多模式演示技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 理解演示的各種目的 ( 如：提供資訊、說服、啟發 )</li> <li>● 理解資訊配合適當的視覺元素的重要性，並理解視覺元素的選擇和使用原則</li> <li>● 理解多媒體和多模式演示的基本元素 ( 如：文字、音樂、畫面轉接效果 )</li> <li>● 熟悉各種多媒體工具和技術 ( 如：影片剪輯軟件、混音軟件、圖形設計工具 )，並瞭解其功能和操作方法</li> <li>● 理解演示內容如何符合不同人士的學習型態 ( 如：視覺型、聽覺型 )</li> </ul> <p>2. 運用多媒體和多模式演示以傳達訊息</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辨別目標受眾的需求和背景，並根據演示之目的，製作貼題的多媒體和多模式演示</li> <li>● 確保演示的檔案格式可在一般器材上播放，而不需要轉換檔案格式或使用特定的器材</li> <li>● 製作具有視覺吸引力的多媒體和多模式演示 ( 如：投影片、影片 )，包括適當的配色、圖片、資訊圖表和圖形，以增強訊息的表達效果</li> <li>● 運用影音元素，提高演示的吸引力和影響力</li> <li>● 運用互動元素 ( 如：問題、投票、小測驗 )，以促進目標受眾的參與或學習</li> <li>● 使用適當的標題、段落和標記，令演示內容的組織結構清晰，讓目標受眾可以輕鬆閱讀、理解和記憶</li> <li>● 確保演示的流暢性和連貫性，並使用適當的连接詞，使整個演示內容具有邏輯性</li> <li>● 根據不同目標受眾製作多款演示內容</li> <li>● 考慮不同文化背景的目標受眾需求，提供多語言配音、字幕、手語傳譯等輔助，以製作無障礙多媒體和多模式演示</li> <li>● 理解不同文化背景的目標受眾的文化差異和禁忌，運用跨文化敏感度，選擇適當的語言和圖片，以確保演示的內容和風格在不同文化背景下都能被理解和接受</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠掌握多媒體和多模式演示技巧和相關知識，根據目標受眾的需求，製作貼題的多媒體和多模式演示以傳達訊息</li> <li>● 能夠運用各種多媒體工具和互動元素，提升演示的吸引力和影響力，並考慮文化差異，確保演示內容在不同背景下均具可理解性和接受度</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「數碼傳意」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 主持視像會議                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編號   | 111518L4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要運用視像會議工具主持會議的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 學分   | 1 ( 僅供參考 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 掌握主持視像會議的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估視像會議的優缺點，並權衡利弊，以選擇最合適的會議模式（如：視像會議、電話會議、面對面會議）</li> <li>● 熟悉常用的視像會議平台和工具，瞭解其安全性和隱私政策，並掌握其功能和操作方法</li> <li>● 瞭解視像會議的設備要求，包括硬件（如：電腦、攝像頭、麥克風、揚聲器）和軟件（如：視像會議平台、操作系統）的要求</li> <li>● 瞭解視像會議的安全性和隱私問題，包括如何保護會議內容的機密性和防止未經授權的人員訪問會議</li> <li>● 瞭解視像會議的禮儀，包括如何適當地使用視像會議設備、如何與其他與會者互動，以及如何處理會議中的突發情況</li> </ul> <p>2. 主持視像會議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按與會者的背景和需要（如：地理位置、時間限制），選用合適的視像會議平台和工具</li> <li>● 掌握必要的技術與設備要求，以確保會議質素</li> <li>● 鼓勵與會者開啟攝像頭，以建立更直接的面對面交流</li> <li>● 盡可能運用多媒體和多模式演示，幫助與會者理解正在傳遞的訊息</li> <li>● 邀請與會者運用平台上的工具（如：留言區、表情符號反應功能等）分享意見、提出問題或提供建議，並確保所有與會者有公平和充分的發言機會</li> <li>● 留意視像會議平台上的留言，並適時回應。同時，亦可給個別或全體與會者留言和傳送檔案</li> <li>● 引導發言順序，維持會議秩序和節奏，運用網上工具（如：投票、小測驗）帶動會議氣氛和互動</li> <li>● 避免時間浪費在無關的討論上，以確保會議順利進行，按時開始和結束</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠掌握主持視像會議的技巧和相關知識，評估視像會議的優缺點，選擇合適的會議模式並掌握必要的技術與設備要求，以確保會議的安全性和效果，並熟悉視像會議的禮儀，以促進溝通</li> <li>● 能夠明確傳達會議之目的，鼓勵互動與參與，靈活引導會議進程，使用多媒體工具提升參與者的理解和注意力，確保會議順利進行</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 備註   | <p>建議按需要同時參考下列能力單元：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 運用會議技巧促進共識與協作 [111508L4]</li> <li>● 運用身體語言來強化口語訊息 [111502L3]</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「關鍵情境／危機溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 回應及／或分享經核實的資料予指定人士                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 編號   | 111519L2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要根據機構的既定指引，就已知課題主動作出回應的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 級別   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 學分   | 1（僅供參考）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 認識分享資料的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識機構在關鍵情境／危機溝通方面的既定指引、資料安全政策和程序</li> <li>● 認識在何種情況下需要回應及／或分享經核實的資料予指定人士（如：顧客、獲授權的同事、執法人員），並理解這些情況的背景和原因</li> <li>● 具備相關領域的基本知識，從而認識和說明所分享的核實資料</li> </ul> <p>2. 就已知課題主動回應及／或分享經核實的資料予指定人士</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在不同關鍵情境／危機下，使用演習式的方法，適時回應來自指定人士的要求，確保在答允的時間內提供所需的回應或跟進（如：在核實資料期間，每隔一段時間便通知顧客進展）</li> <li>● 確保所回應及／或分享的資料經過核實，並具有高度的準確性和可靠性（如：已取得相關部門提供的文件）</li> <li>● 根據機構的既定指引，在獲得核實資料後盡快與指定人士分享（如：按照機構提供的回覆稿，回應顧客對關鍵情境的查詢），並能以清晰和簡潔的方式分享這些資料</li> <li>● 顧及可識別的工作後果，區分各類資訊來源的可靠性，並識別和排除不準確或不相關的資訊</li> <li>● 在可預計及規範的環境下，整理經核實的資料為簡明易懂的內容，並能使用合適的格式和語言，以滿足不同目標受眾的需求</li> <li>● 與指定人士進行溝通，瞭解其需求，並就必要的事項進行協調</li> <li>● 確保所回應和分享的資料得到適當的保密和保護，並遵守機構的資料安全政策</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠展示分享資料的技巧和相關知識，根據機構的既定指引、資料安全政策和程序，通過機構認可的溝通渠道，處理指定人士的查詢及分享經核實的資料，從而保障資料傳遞的合法性和準確性</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

**溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元**

「關鍵情境／危機溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 處理不同關鍵情境                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 編號   | 111520L3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要在熟悉但偶然陌生的環境下，根據機構的既定指引處理關鍵情境的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 學分   | 1 ( 僅供參考 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 認識處理不同關鍵情境的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識機構的既定指引、資料安全政策和程序，瞭解在不同關鍵情境下需要遵循的準則和要求</li> <li>● 辨別不同關鍵情境的重要性和影響，包括危機管理、法律合規、公共安全等</li> <li>● 認識常見顧客情緒和行為特點 ( 如：等候時間過長會令顧客感到急躁或焦慮，因而提高噪音表達不滿 )，並認識這些情緒和行為背後的原因</li> <li>● 認識建立安全氣氛的方法 ( 如：承諾尋找共同目標，找到雙方都滿意的解決方案 )</li> </ul> <p>2. 在熟悉但偶然陌生的環境下，處理不同關鍵情境</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在面對關鍵情境時，根據機構的指引適時處理相關事務</li> <li>● 觀察周圍情況，確保自身和相關人士安全的情況下，處理突發事件</li> <li>● 在可預計及規範的環境下處理和應對各種挑戰</li> <li>● 幫助顧客平伏情緒，處理緊張情況 ( 如：禮貌地詢問詳情，以同理心瞭解問題或誤會成因，主動解釋或提出相應的解決方案 )</li> <li>● 在指導 / 評估下，應對和解決各種關鍵情境，確保符合相關法律、法規和機構的政策</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 面對複雜的關鍵情境，盡快通知管理層具體進展，並徵詢意見</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠運用處理不同關鍵情境的技巧和相關知識，幫助顧客平伏情緒，處理緊張情況，並在指導下，確保所採取的解決方案符合機構的要求和標準</li> <li>● 能夠根據機構的既定指引、資料安全政策和程序，適時處理相關事務，確保自身及他人的安全</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「關鍵情境／危機溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 主動與持份者溝通以解除危機或降低風險                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 編號   | 111521L4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於對工作環境有若干專門知識，需要在危機事件或高風險情況下，主動與不同持份者溝通的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 1（僅供參考）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 掌握與持份者溝通的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辨別和理解不同持份者（如：員工、顧客、投資者、媒體、政府）在危機情境下的需求、關切和期望，並預測他們的反應和行為</li> <li>● 熟悉機構的溝通策略、計劃和指引，並根據不同持份者的需求和期望選擇和使用合適的溝通渠道、頻率、內容和形式</li> </ul> <p>2. 主動與持份者溝通以解除危機或降低風險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 以清晰、具體的方式向持份者傳達關鍵訊息，包括風險評估結果、解決方案等</li> <li>● 理解和應對不同持份者在危機情境下可能出現的情緒反應，並以適當的方式回應和平伏其情緒</li> <li>● 適時提供準確的最新訊息，回答持份者的問題和疑慮</li> <li>● 聆聽持份者的意見和回饋，並做出相應的反應</li> <li>● 確保持份者能夠理解和接受訊息，避免使用專業術語和難懂的詞彙</li> <li>● 適應不同持份者及其文化背景，以確保溝通的有效性</li> <li>● 與危機管理團隊、公關團隊、法律團隊等內部和外部持份者合作，並協調不同持份者之間的溝通，以確保溝通的一致性和協調性</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠掌握與持份者溝通的技巧和相關知識，理解和應對不同持份者在危機情境下可能出現的需求與期望，並根據機構的溝通策略選擇合適的渠道和形式，以清晰、具體的方式傳達關鍵訊息來降低風險</li> <li>● 能夠適時提供準確的最新訊息，回答持份者的問題和疑慮，確保溝通的一致性與協調性，以促進信任和理解</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「關鍵情境／危機溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 管理不同關鍵情境                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | 111522L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要在不同種類之技術、專業或管理工作中，根據機構的政策和程序，制定緊急應對方案和管理不同關鍵情境的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 學分   | 1（僅供參考）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 掌握管理不同關鍵情境的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 熟識機構的管理政策及法律合規要求，並瞭解如何在不同情境下作出決策</li> <li>● 分析各種關鍵情境的重要性及其對機構的影響，包括風險管理、資源配置及員工安全等</li> <li>● 掌握不同持份者的情緒和行為特徵，分析其背後的原因，以便在管理關鍵情境時能夠做出適當的反應</li> <li>● 掌握建立信任和安全氣氛的方法，促進溝通和合作</li> </ul> <p>2. 管理不同關鍵情境</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據機構的政策和程序，適時制定和實施緊急應對關鍵情境的行動方案，確保問題或突發事件得到及時處理</li> <li>● 評估周圍環境和情況，以確保自身、員工和相關人士的安全，並監察員工處理不同關鍵情境的過程</li> <li>● 在面對高壓和不確定性時，就與持份者溝通方面，為員工提供必要的支援和指導（如：適時批核回應顧客查詢的回覆稿）</li> <li>● 主動與持份者進行溝通，瞭解他們的需求和關注，並指揮員工適時發放相關資訊和解決方案</li> <li>● 在給予指導和監督期間，確保所有行動符合相關法律、法規和機構的政策</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在面對複雜的關鍵情境時，適時向最高管理層匯報具體進展，在有需要時徵詢專家意見，以解除危機</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠掌握管理不同關鍵情境的技巧和相關知識，根據機構的政策和程序，管理不同關鍵情境，確保員工和持份者在危機情境下安全與信任</li> <li>● 能夠主動應對持份者的需求，適時制定和實施緊急應對方案，以促進業務持續運行和發展</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元**

「創意溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 運用具創意的敘事技巧強化訊息                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 編號   | 111523L3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要在熟悉但偶然陌生的環境下，在溝通過程中發揮創意，以達成溝通目標的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 學分   | 1（僅供參考）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 認識具創意的敘事技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解具創意的敘事技巧的定義及其應用（如：非線性敘事可以增強故事的深度和吸引力；多視角敘事則讓目標受眾獲得更全面的理解）</li> <li>● 瞭解運用具創意的敘事技巧強化訊息的優缺點</li> <li>● 認識家喻戶曉的故事（如：歷史故事、名人勵志故事、賣座電影故事）</li> <li>● 辨別家喻戶曉的故事與自己專業領域及所屬行業的關聯</li> <li>● 認識不同故事結構的特色和主要元素（如：V型結構、倒V型結構、N型結構、W型結構）</li> </ul> <p>2. 在熟悉但偶然陌生的環境下，運用具創意的敘事技巧強化訊息</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 選擇與目標受眾的背景和價值觀相關聯的故事或情節，以支持要傳達的訊息，並引起他們的興趣和共鳴</li> <li>● 運用具創意的敘事技巧（如：故事結構、生動的描述、感官細節），將要傳達的訊息融入故事中，使其自然流暢</li> <li>● 使用講好故事的步驟（如：目標、障礙、突圍、挫敗、轉折、結局）</li> <li>● 生動敘述與訊息相應的故事情節，使其更具說服力和吸引力。這包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 形象化詞語</li> <li>○ 節奏感</li> <li>○ 音調和語調</li> </ul> </li> <li>● 視乎情境需要，運用感官描述（如：聽覺描述、味覺描述、觸覺描述）來加強故事的影響力和記憶點</li> <li>● 根據溝通對象的背景和專業知識，選擇合適的故事或情節，並調整故事的內容和表達方式，以確保故事的有效性和適切性</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠運用具創意的敘事知識和技巧，在熟悉但偶然陌生的環境下，運用相關技巧來加深他人理解要傳達的訊息，以符合溝通目標</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

**溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元**

「創意溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 運用意象手法解說意念/概念                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 編號   | 111524L4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要在溝通過程中，運用意象手法（如：隱喻、比喻）解說若干專門知識的意念/概念的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 學分   | 1（僅供參考）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 掌握意象手法和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 理解運用意象手法解說意念/概念的優缺點</li> <li>● 理解隱喻或比喻的選取標準（如：他人對隱喻中的事物或概念的熟悉程度）</li> <li>● 理解著名故事（如：神話故事、童話故事）的寓意</li> <li>● 熟悉要解釋的意念/概念，並識別隱喻或比喻的可能性</li> </ul> <p>2. 運用意象手法解說若干專門知識的意念/概念</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 選擇合適且具說服力的隱喻或比喻來解說意念/概念</li> <li>● 理解目標受眾的背景和經驗，以確保所選用的隱喻或比喻能夠引起他們的共鳴和理解</li> <li>● 組織和結構化訊息，將意念/概念與隱喻或比喻有機結合</li> <li>● 運用生動、形象和具說服力的言語，流暢地解釋隱喻或比喻，使其與意念/概念相互融合，令他人能更清晰和容易理解並接受</li> <li>● 根據目標受眾的需求和回饋做出適當的回應</li> <li>● 回應提問並提供進一步解說，以幫助目標受眾更好地理解隱喻或比喻所解釋的意念/概念</li> <li>● 根據溝通對象的背景和專業知識，選擇合適的隱喻或比喻，並調整隱喻或比喻的內容和表達方式，以確保隱喻或比喻的有效性和適切性</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠掌握意象手法和相關知識，理解運用意象手法解說意念/概念的優缺點，選擇合適且具說服力的隱喻或比喻來提高溝通的有效性</li> <li>● 能夠根據目標受眾的背景和需求，組織和結構化訊息，將意念/概念與隱喻或比喻有機結合，流暢地解釋內容，並適時回應目標受眾的提問，以提升理解度和接受度</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「創意溝通」核心領域

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 引起共鳴和啟發行動的職場溝通                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 編號   | 111525L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要在不同種類之技術、專業或管理工作中，回應他人的情感需求、透過引起共鳴來啟發他人採取行動的在職人士。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 級別   | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 學分   | 1 ( 僅供參考 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 掌握引起共鳴的溝通技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 理解人性心理和行為模式 ( 如：同理心、認同感 )，從而構思回應他人的情感需求、引起共鳴的故事或敘述</li> <li>● 分析目標受眾的需求、期望和特徵，以適應性地選擇或創作貼題的故事或敘述來傳達訊息</li> <li>● 掌握引起共鳴的溝通技巧，這包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 分享真實感人的故事和案例，特別是成功的例子，這可以激發他人的動力，讓他們看到行動的價值</li> <li>○ 利用對比喚起想像</li> <li>○ 運用故事中的情感元素，與他人建立情感連結 ( 如：驚喜、啟發 )，以加強故事的影響力和記憶點</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 在不同種類之技術、專業或管理工作中，引起共鳴和啟發行動的職場溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢視演講/演示的目的，並確定要實現的業務目標</li> <li>● 探討目標受眾面臨的共通議題，及其在此議題上的態度、關切和期望，以找出能形成同理心的切入點</li> <li>● 搜集第一手資料，瞭解目標受眾面臨的共通議題本身以及可能的解決方案，用以構思故事結構</li> <li>● 運用著名故事 ( 如：神話故事、童話故事 ) 的寓意，使其與要傳達的訊息相互融合，令他人能更清晰和容易理解並接受</li> <li>● 利用情感元素 ( 如：激情、憂慮、希望 ) 和情感強烈的情節，引發情感共鳴，進而啟發行動</li> <li>● 運用非言語技巧，傳達自己的熱忱</li> <li>● 以富啟發性的方式 ( 如：提問、打油詩 ) 結束故事或敘述，同時明確提出能讓他人參與及支持的具體行動方案或方式，藉此啟發他人採取積極行動</li> <li>● 引起他人深入討論的熱情</li> <li>● 理解他人的處境，並表達同理心，這有助於建立信任，使人更願意採取行動</li> <li>● 根據現場反應適時調整故事或敘述內容和表達方法，以實現業務目標和達成啟動行動的目的</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠掌握引起共鳴的溝通技巧和相關知識，理解人性心理和行為模式，以適應性地選擇或創作引起共鳴的故事或敘述，並分析目標受眾的需求與期望，以促進情感連結和啟發行動</li> <li>● 能夠運用情感元素和非言語技巧傳達熱忱，並以富啟發性的方式進行溝通，從而引起他人深入討論並積極參與</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

|    |  |
|----|--|
| 備註 |  |
|----|--|