2016-03-28

**陳如月**

**提高績效的溝通**

 如何提高工作績效呢？我們每天都面臨這樣的課題，不斷地做中學。研究發現，用心溝通可以提高績效。不論對象，不論議案，用對方容易理解與期盼的方式對應，並且提供資訊，可以提高其績效表現。

 在職場中，我們處在什麼樣的狀態，工作績效會提高呢？在此逐一說明如下。

**①能覺得自己的工作與公司的目標連結的話，會增加工作的滿意感，績效提高**

 在大型組織中業務被細分化，因此對於自己的工作在公司有什麼作用有不安感。如果知道自己在組織中的位置和理解為了達成公司目標自己應該作的，明白自己和公司之間的連結的話，員工會更加投入工作。

**②得到適當的支持會感覺安心，績效提高**

 為了正確判斷，一旦著手進行的工作能有足夠的資訊和有益的信息，或是即使發生了非預期的事情，知道可以和誰連繫，員工可以充滿信心致力於工作。

**③可以感受到與同事的信任關係，業績提高**

 在工作上能感受到同事的真心合作，會產生打算做自己份內以上的工作的動力，幫助同事的心情。以託團隊之福這樣的動機，隸屬於目前的工作崗位而自豪，自然對工作更熱情。

 請牢記這三個理想的狀態與溝通，整備良好的工作環境。

**有效的管道**

 我們在組織中，用各種管道進行溝通。舉一個典型的例子，從實境到虛擬並行如下。同事、直屬主管、會議、政策會議(town hall meeting﹚、內部刊物、內部網路、電子郵件、部落格、社群媒體、數位標牌。根據調查，上述管道當中，提高工作績效的前五項如下：

**①和直屬主管面對面**

 和直屬主管面談分享的資訊當然可能是最有效的。公司的重要信息透過組織傳達，如果有任何疑問，可以在主管與部屬之間解決是最好的。

**②電子郵件**

 用電子郵件的信息交流可以不受時間和空間的限制，是商務不可缺少的重要管道，證據也證實其實用性。

**③內部網路**

 經由公司內部網路如果能夠容易取用目標和顧客資料、自己的業績、推廣用資料等的資訊，可以方便且提高策略規劃的工作效率。

**④政策會議(town hall meeting﹚**

 用心規劃由主持人和簡報者對談的方式，或是由員工混和的小組討論形式，會比由簡報者對眾多公司員工的單向講話，更能引起閱聽者的共鳴。在營業現場，可以集合營業處的全體員工，設計QA對話，給管理者和MR直接對話的機會是很好的。

**⑤社群媒體**

 這對那些熟悉的人是更有效的管道。如果以營業處或是負責的醫療機構單位建立群組進行交流，能更容易分享工作的資訊，可以提高績效。

 歸結以上各種溝通管道，業務主管和MR面談或是用電子郵件的交換訊息被認為是特別有效的。然而，單只是電子郵件還是不足，面對面用心溝通是不可少的。

 由於光是看電腦或是iPad螢幕難在腦中留下深刻印象這樣的調查結果，所以，最好是抽出時間，面對面確認對方的了解。在很忙之中的實行或許很困難，但這是值得做的事情。和遠距的主管或是部屬面談的障礙更高，在這種情形下，虛擬是好的方式。無論如何，請重視定期見面談話的機會吧。

**取決於下工夫**

 調動和招募有工作經驗者加入組織內的成員，會改變組織的氛圍，引起新陳代謝。為了新成員的即戰力，請充分利用前面提到的管道，積極協助，讓他們盡快融入團隊。週密的OJT﹙on-job training;在職訓練﹚雖然花時間，卻是到達目標最短的距離。嘗試一起做既有的事情，或是模仿迄今進行順利的事情，並且對做得不順利的事情提出改善方案，可以提高整個組織的績效。

 時間管理方面，也請重視下功夫。不論是交付工作或是被託付，限定時間的話績效會提高。譬如要是「今天下午6點以前在公司」的話，會拼命務必在時限內完成工作，所以，績效會提高。主管和部屬彼此確認優先順序也有效果。

 另外一個例子是，根據調查結果，設定會議的時間為45分鐘而不是1小時的話，參加者會準時集合，會議時間不會拖延。總而言之，在溝通上多用心，可以提高績效。請試試看。

– End –