

當「理所當然」遇上「不以為然」 ——跨越多世代職場溝通障礙

內政部的資料顯示臺灣人口的平均餘命已正式超過80歲的關卡，少子化加上高齡化形成職場新樣貌，多世代並存職場已漸漸成為普遍的組織現象，無論是熟齡世代繼續留在職場，或是已經提早離開職場的中高齡工作者重返職場，雖然每位銀髮工作者多半人生閱歷豐富，還是有必要覺察自己對職場人際溝通所抱持的態度，絕對不要認為別人所想的和自己一樣，並持續提升自己的職場溝通技能，以跨越多世代職場溝通的障礙。

多世代職場溝通障礙的5大起因

1. 互貼標籤

冠上針對性的標籤，例如 LKK或是草莓族等。

2. 專業鄙視

在溝通時出現貶低對方專業技能的言行舉止。

3. 動機誤判

急著以自己的想法揣測溝通對象背後的意圖。

4. 代際固著

固守自己所屬世代的價值觀點。

5. 虛性和諧

為了怕衝突選擇隱藏真正想法，營造出和諧的假象。

跨越多世代職場溝通障礙的10項提醒

1. 專注傾聽：傾聽是最重要的一環，專注則表現對溝通對象的尊重
2. 留意肢體語言透漏的訊息：提升對非語言訊息的解讀能力
3. 表達時簡潔扼要：以簡潔的方式傳達觀點與主張
4. 友善的語氣：咄咄逼人的表達方式，無法達到溝通的目的
5. 展現自信：增加溝通對象對自己的信任感，讓溝通更有效率
6. 同理心：換位思考讓自己更能有效理解溝通對象的觀點與想法
7. 開放的心態：擴大自己的認知空間，發現自己可能存在的盲點
8. 尊重彼此：尊重彼此的價值觀差異
9. 適當回應與適時回饋：回應與回饋是建立雙方信任最重要的關鍵
10. 選擇正確的溝通媒介：學會正確理解不同溝通媒介傳遞的訊息

