

「溝通學讓這不完美 的世界更完美一點， 而感謝就是溝通學的核心」

受訪者 | 彭冠宇老師 / 台積電慈善基金會執行長

採訪者 | 雷文韜、藍羚禎、鄧宇庭

清大熱門通識課《職場溝通學》 彭冠宇老師專訪

您曾經思考過何謂溝通學嗎？溝通學乍聽之下並不像物理、電機一樣屬於自然科學的硬科目，但它卻也是有深厚的理論基礎並且能夠在職涯及大學生活的日常上幫助我們做出更好的自省與合作，這是怎麼做到的？快來聽聽現職清大《職場溝通學》特聘教師暨台積電慈善基金會執行長的彭冠宇老師來為大家解密吧。

11 月中旬，我們有幸採訪到了彭冠宇老師。那天老師特地抽空來清華大學接受訪問，有別於一般我們對於老師略為嚴肅的印象，彭老師一來就與我們打著招呼且親切地和我們聊天，也十分願意跟我們分享許多關於在職場溝通上的相關知識及建議大學生可以做的規劃。在歡快的氣氛下，一場關於溝通學的採訪之旅正式開始了。



職場上的溝通之道與處世原則

溝通發生在大學裡任何時刻，小到聊天大到學期報告的討論或是學生社團的管理，都有它的存在，因此好的溝通就很重要，可以讓我們處理事情事半功倍，人際互動上也會更順利。彭老師與我們分享溝通的五部曲：定義溝通的目的、界定溝通的對象、釐清目標對象的需求、發展觸動人心的故事、上線前的發展與測試。總結來說，在溝通前我們需要清楚知道溝通的目的及對象、溝通對象的特質以及聽眾的需求，如此我們才能對症下藥，根據不同的事件及人物有不同的說法（故事），讓對話能夠順利進行，也能有效達到解決事情的目的，此外，也可在溝通前，尋找與設定的聽眾特質相近族群來測試，讓對話更加有效果。

大學是場最美好的饗宴

彭老師跟我們分享，清華是個豐富蘊藏的殿堂，可以盡情去探索與發掘覺得有趣好玩的項目。可以參與不同的課程來認識許跨領域的同學，也可以透過參加社團來發現自己被需要的價值為何，在大學多方經歷不同領域這件事非常非常重要，在接觸跟實作過後才能發現自己真正既喜愛又有才能之處。或至少發現自己不合適什麼，也是很棒的實驗過程。

老師告訴我們核心的規劃點是要找到自己有熱情的事物，因為做自己熱愛的事是不會感到疲憊且會十分開心的，這才是最有意義的。而老師的方式是讓自己抱持著一個好奇的心態去嘗試各種事物，看到也許自己會喜歡的事情

就去做，淺嚐輒止，快速對接自己、了解自己也是未來很重要的部份。

彭老師和我們解釋，在大學時期，漸漸發展出自己的品牌，界定出與班上同學相比的差異化價值是非常重要的。老師以一位正在就讀經濟系的大學生為例，如果這位學生也有著對畫畫的天生熱情，那當他在學習好經濟知識的同時也可以慢慢精通畫技，最後也許就能成為一位經濟學領域專家中繪畫與創作最精湛的，當包含的跨領域元素更多時，甚至會是成為全世界唯一一位的角色，這就是展現差異化價值的專案範例。

在發展自己的優勢組合的過程，不要思考太久，可以先靠直覺選擇甚至稍微發散，再進行篩選。例如修課時，可以直覺先判斷要不要去修這門自己覺得還不錯的課，同步上網查找評價或問問身邊修過同學的感受，更建議直接實際到現場參與第一堂課，立馬可以判斷是否為自己所想要，一定要對自己選擇的科目儘量主導，如此才會對自己所學負責。



融合管理及行銷理論 + 業界實務的溝通學

老師和我們分享他在鴻海事業群的時候，有擔任過營運處的處長，在事業群總經理一半以上時間在美國的情況下，協助總經理管理超過六個處的功能主管，包含企業行銷 (Corp. Marketing)、公關 (PR)、資訊科技 (IT)、法務 (Legal)、人力資源 (HR) 及廠處 (FAC) 處，橫跨台灣、中國大陸及美國。而領導這麼多人的版圖時的老師只有 30 歲。彭老師笑著說，成功也可以不用勾心鬥角、爾虞我詐，想要保有初心減少阻力與干擾的祕訣就在於中翻中的工作。

由於專業的同事們對於自己專精的領域都太過熟悉，可能會沒有意識到講出的語句只有該部門才懂，因此老師會將專業方講的內容一般化並轉譯成其他單位聽得懂的語言，這就是老師念茲在茲的溝通學。

「溝通學的核心就是感謝」這是彭老師不斷與我們提及的。在溝通學的概念中，首先要先鎖定目標聽眾他需要什麼、有什麼需求、想聽什麼話，再來透過「故事」去詮釋溝通，這整個過程中做的翻譯就是溝通學最主要的概念。

彭老師在採訪現場就地取材指著眼前的冰奶茶，那是一杯被我們覺得太淡的冰奶茶，原因是因為店員沒有注意到我們需要去冰。彭老師和我



「職場溝通學，雙向互動的思辨，不只在溝通，更在理性與感性的解題」

採訪團隊之中，也有彭冠宇老師指導過的學生，也跟大家分享，這是來清大沒修到會很可惜的一堂課，也是他最喜歡的課。有美國回台繼續學習的同學表示，沒想到在台灣也能感受到像在美國就學時同學們競相舉手發言的盛況，甚至在很多的議題上思辨的更深、更熱烈。

我們詢問修過的幾位同學都說這堂課很神奇，每堂課都會有已經修過課的學長姐回來旁聽、再聽。彭老師笑著說，大概是老師沒有教好，導致學生這麼喜歡回來補課。問過有上過的同學，都表示因為非常沉浸於其中討論的感動，彭老師創造出一個很支持的環境，引導著我們學習，不只在職場溝通，更在於人生裡如何用理性與感性來解題，每個週三晚上都是充電的過程。

在完成為期四年的大學生涯畢業之時，那意味著我們將已然系上定義的專業學程完成，在面對自身本科相關的產業領域時，我們已具備基礎的實力；而能大學之中與太多不同的人彼此溝通與合作，就是在這個學習的歷程中，彭老師帶領我們變得更加茁壯。

如人飲水，冷暖更有不同的感受，在採訪的過程中不難可知彭老師就是非常在意學生有沒有收穫跟反饋的老師，不僅會督促著學生在進入職場前培養至少一個最厲害的能力，也提醒大家一定要帶走至少一個好朋友，能分享未來人生、職場上的心情。80% 的時間專攻實力更加進化，20% 的精力對接這個世界，練習與人合作，這兩者不可偏廢。當我們成為一個可以跟他人團隊合作與溝通的人時，就能夠透過溝通不斷地用更有效率效果的方式提供目標聽眾想要的內容。

清華人，妳/你們都準備好了嗎？一起去跟著彭老師探索、組織自己，並擁有更好的溝通與未來！

們舉例，一般來說我們也可以怒罵這個店員做不好，甚至重做（但也未必有用），這時候也許就可以在下次在次來這家店時，跟店員說：「老闆謝謝妳上次有幫我奶茶去冰，那個濃度就很剛好真好喝，非常謝謝妳。」如此老闆會達到我們想要的規格的機率就會大增，而且不用動怒。彭老師用這個例子讓我們瞬間領悟了何為溝通、何為感謝，而感謝確實是溝通學的核心。

履歷表撰寫與面試技巧

在彭老師的課程當中，將會以自身當作一個產品的角度解說如何進行行銷溝通。讓我們體現到溝通不僅可以應用在學業與日常生活上，同時也可以內化成自己的經驗應用在職場上亦或是研究所的口試，現場的我們都獲益良多。

彭老師想和所有同學在這裡分享他獨一無二的求職面試技巧：首先就是要先瞭解目標公司最感興趣的價值是什麼，無論你是不是強勁的打擊者，當你能夠了解打擊點在哪裡的瞬間，在面試這場戰役中就能搶先提高你的勝率。

既然知道目標公司最感興趣的價值點為何，那就要用 SWOT 判斷自己與競爭對手的差異化價值，同時也要將自己真實的故事包裝進來闡述，最重要的特質必須精緻挑選到最多三項，而不是把所有會的東西都放進來反而會失焦沒有重點。