



# 溝通不NG、贏得好人心

主講人：李勝隆老師  
雙贏管理顧問有限公司

# 李勝隆 老師



台南一中  
國立台灣大學法律系法學組  
Axiom Discus 高效能培訓師認證課程 指導主講師  
魅力表達自在溝通專業講師  
美國SUPER CAMP超人營  
國際課程華文講師

李老師擅長從生活的觀察中去體驗生命的幸福價值，在輕鬆簡單的故事中，讓學員了解幸福的滋味，並透過活動式的參與互動，讓學員感受課程所傳達的道理。李老師親切、風趣並且擅長運用思考性的問題帶領學員學習；條理與清晰的表達力讓學員容易體會與紀錄；誠實誠懇用心無私的上課態度感動無數學員。



「一個人的成功，  
15%取決於專業技能，  
85%取決於溝通能力」

—美國訓練大師卡內基



# 雙向溝通的三大要素



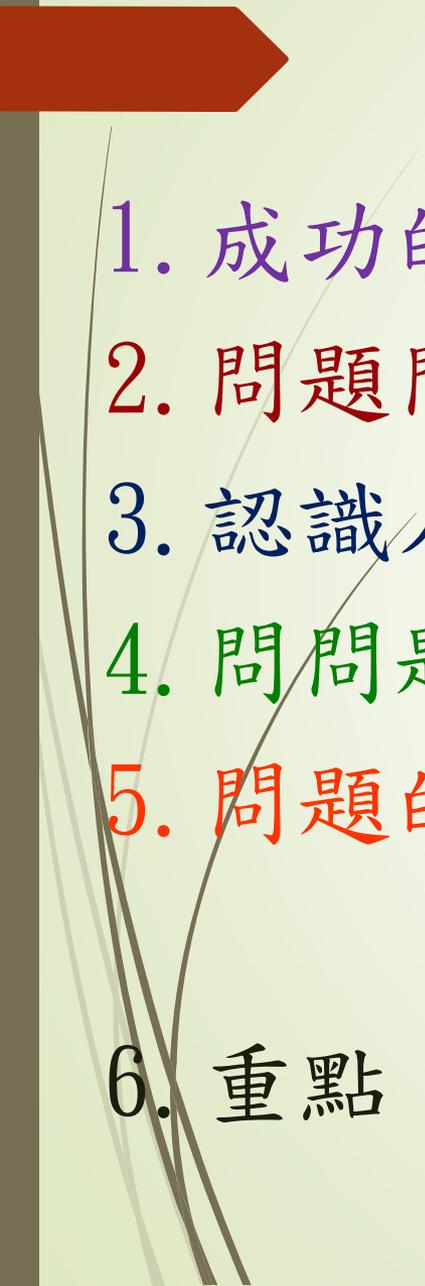
1. 提問技巧

2. 傾聽技巧

3. 表達技巧



# 提問技巧

- 
- A decorative red arrow points to the right at the top left. Several thin, grey, curved lines sweep across the left side of the slide.
1. 成功的人懂得問問題、失敗的人說不停
  2. 問題問得好，答案才有意義
  3. 認識人、了解人才能無所不能
  4. 問問題的時機很重要
  5. 問題的面向：工作、財務、健康、人際  
家庭、社團、心靈、愛情
  6. 重點：適當引導、有來有往、雙向交流

# 五種提問技巧

《會問問題，才會帶人》作者克莉絲·克拉克—艾普斯坦

1. 一次只問一個問題
2. 問題結束時，停頓 10 秒鐘
3. 學習聆聽
4. 後續追問
5. 道謝

# 五種簡單的提問步驟

馬奎德《你會問問題嗎？》

## 1. 打破僵局：

輕鬆的話題起頭（「現在方便先用說話嗎？」「今天過得如何？」）讓大家自在地開始交談。在你要提問時，盡量保持友善的語氣。

# 五種簡單的提問步驟

馬奎德《你會問問題嗎？》

## 2. 說明交談的用意：

最直接的說法就是告訴對方，交談的目的是學習，不是批評

詢問事情可以怎麼做，而不是問事情為何做不好，才是一個領導者應該使用的提問方式。

# 五種簡單的提問步驟

馬奎德《你會問問題嗎？》

## 3. 提出你的問題：

**【1】避免打擊式問題：**這類問題把焦點放在「為什麼沒有或不能完成任務」、「出了什麼錯」上面，把責任怪罪在他人身上，會使被問的人大受挫折，而且激起自我防衛心理，讓問題更找不出解決之道。

**爛問題包括：**你的進度為何落後？這個企劃案有什麼問題？  
是誰跟不上進度？你就只知道這些嗎？

# 五種簡單的提問步驟

馬奎德《你會問問題嗎？》

## 3. 提出你的問題：

**【2】使用激勵式問題：**這類問題會讓人思考，促使他們自己找出答案，有助於建立正面的態度與自我認同，而且可以讓團隊齊心一致，創造出一個高能量、高信任度的工作環境。

**好問題：**

目前為止，你對這案子感覺如何？

就目前你所完成的部份，你最滿意哪些地方？

如果按照你的意思去完成這件事，你會怎麼做？

這些目標裡，你認為哪些部份很容易完成？哪些部份最困難？

# 五種簡單的提問步驟

馬奎德《你會問問題嗎？》

## 3. 提出你的問題：

**【3】盡量多用開放式問題：**開放式問題的用意是探索可能性、感受或原因，大多使用「為什麼」、「如何」、「你的看法怎樣」等問法，讓人延伸想法，思索並充分表達意見。這類問題有助於建立和諧關係、蒐集訊息、增進彼此了解

而在各種開放式問題裡，又以「為什麼」問題（why questions）最重要，因為這類問題督促我們省思，並用新的、無法預期的方式看事情。例如類似「你為什麼那麼想？」「為什麼這麼做會成功？」等問法，能幫助團隊用新角度檢視舊議題。

# 五種簡單的提問步驟

馬奎德《你會問問題嗎？》

## 3. 提出你的問題：

**【4】 適度使用封閉式問題：**封閉式問題追求的是一個明確的答案，例如是或不是，通常以「什麼」、「何時」、「多少」來發問，或者是問對方同不同意某個觀點。  
例如：

多少人會受影響？你同意這個決定嗎？

你會選A計劃還是B計劃？

通常，封閉式問題在對話的開始和結束，都會很有用



# 五種簡單的提問步驟

馬奎德《你會問問題嗎？》

4. 認真傾聽，顯示樂於聽取回答



# 五種簡單的提問步驟

馬奎德《你會問問題嗎？》

## 5. 提問後要有回饋：

問話結束後，問問題的後續動作很重要。那位開誠布公回答你提問的部屬，有權知道你在聽了他的回答後，做出了哪些因應與改變。



# 傾聽技巧



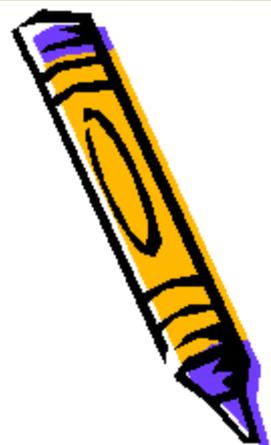
張忠謀董事長

我成功的原因是因為我懂得溝通

而其中的重點在於傾聽

必須做到願意聽與聽的懂

# 傾聽心法

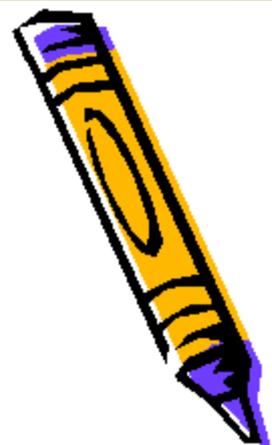


- 表情認真（我正在聽）
- 態度積極（我想要聽）
- 重點重複（我聽懂了）

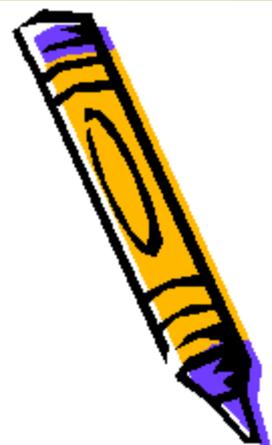


# 表情認真

眼神接觸  
點頭微笑  
身體前傾



# 態度積極



嗯！！（肯定認同）

哇！！（非常有趣）

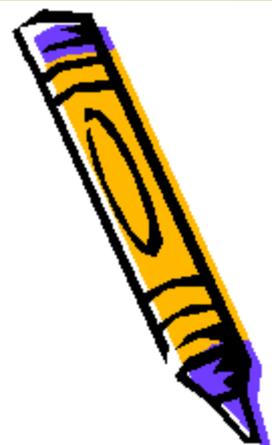
喔！！（原來如此）

還有呢（多說一點）



# 重點重複

你剛剛說的意思是  
.....對嗎？





# 表達技巧

據

情

趣

理

言

思

序

物

動

4. 好處	5. 學習	6. 驚喜
3. 效益	言之有 「物」	7. 意外
2. 重點	1. 內容	8. 收獲

4. <b>3~5個重點</b>	5. <b>舉例(轉)</b>	6. <b>(1)故事 (2)例子 (3)活動</b>
3. <b>說明(承)</b>	<b>言之有 「序」</b>	7. <b>結論(合)</b>
2. <b>(1)問候 (2)讚美 (3)預告</b>	1. <b>破題(起)</b>	8. <b>(1)歸納整理 (2)讚美祝福 (3)呼籲行動</b>

4. 法理	5. 合理	6. 事理
3. 道理	言之有 「理」	7. 正經
2. 條理	1. V.S 理性	8. 理直氣 和、平、柔、順

4. 數「據」	5. 善用「比較」	6. 善用「圖表」
3. 統「據」	言之有 「據」	7. 善用「事例」
2. 根「據」	1. 依「據」(人)	8. 活用「數字」

4. 生「命」力	5. 趣味化	6. 好的「比喻」
3. 生「活」化	言之有 「趣」	7. 笑點V哽
2. 生「動」化	1. 複雜→簡單	8. 容易接受

4. 表情認真	5. 肢體互動	6. 專注面對
3. 眼神接觸	言之有 「情」	7. 互動交流
2. 誠懇真情	1. 放入感情	8. 情感同理

4. 反思狀況	5. 內化	6. 應用模式
3. 沉澱	言之有 「思」	7. 產生比對
2. 產生思考	1. 觸動思緒	8. 化學變化

4.

激「動」

5.

行「動」

6.

「動」機

3.

感動

言之有  
「動」

7.

互「動」

2.

感覺

1.

感受

8.

擊「中」



溝通最大的障礙是

我認為→你認為



# 溝通的最後目標

拉近彼此差距(異)，

解決問題，

創造雙贏甚至多贏



# 溝通品質的根源



# 我



## 正向溝通特質三要素

1. 成熟的性格
  2. 淵博的知識
  3. 慈悲的智慧
- 



「尊重」、 「自信」  
是最重要的溝通態度





滴水之所以可以穿石，是因為持續  
與時間的力量

師生關係之所以可以良好，是因為  
願意付出與不求回饋

親愛的人資，感恩有你，有你真好

5:40



顯示行動條碼



對方僅需使用LINE的行動條碼掃描器，並對準本  
行動條碼，  
即可將您加入好友名單內。

行動條碼掃描器