**108學年度第1學期通識講座記錄**

講次：第8講

講題：溝通不NG、贏得好人心

講者：李勝隆 老師

時間：2019/11/22（五）Am10:20 ~12:00

地點：圖書資訊館 1F 湖畔講堂

記錄：高淑榕

美國訓練大師卡內基說：「一個人的成功，15%取決於專業技能，85%取決於溝通能力」。李老師提到，雙向溝通之重點在於提問技巧，故「成功的人懂得問問題，但是失敗的人說不停」，但是問題又要問得好，答案才有意義。另外，認識人、了解人才能無所不能，所以問問題的時機很重要。提問重點有：適當引導、有來有往、雙向交流，舉例來說，問題可以以興趣、喜好及休閒為主題，並以他人的專長為方向繼續進行提問。除此之外，李老師提出五種簡單的提問步驟：其一，打破僵局；其二，要說明目的；其三，提出你的問題要避免打擊式問題；其四，使用激勵式問題；其五，盡量多用開放式問題，適度使用封閉式問題。

在演講過程中李老師曾多次提到張忠謀先生，因其曾強調溝通的重要性。另外還有一些溝通的重點提示，如：表情要認真、眼神要有接觸、點頭微笑、身體前傾。若是要以一個簡單的步驟，將李老師今天所教的重點全部概括，則溝通不NG有三個步驟，即是問候、讚美、預告。