溝通即戰力
成為人見人愛職場好咖

黃經宙講師

專長領域：

聲音訓練專家/黃金教練

黃經宙

- 聲音行銷與溝通表達
- 團隊共識與領導管理
- 業務銷售與顧客服務
- 情緒管理與正向激勵

簡歷資料：

- ●政戰學校影劇系44期
- ●現任正向人生企管顧問有限公司總經理
- ●優勢測評分析師國際認證 (Strengthscope Practitioner)
- ●優勢教練國際認證證(Strength Coach Practitioner)
- ●西瓦ESP終極潛能系統(Silva Ultramind ESP Systems)
- ●國際催眠師認證(Hypnotist Certification, C.H.)

授課單位：

臺灣松下、臺灣日立、TDK東電化、友達光電、嘉友電子、暐凱國際、華漢科技、宏達電子、IBM、杜邦電子、亞洲光學、永大電機、八億實業、金百利克拉克、BenQ、久元電子、光寶科技、田欣科技、采鈺科技、明泰科技、統一企業、巨網資訊…等。

溝通四大目標

①被接收（被聽到或被讀到）

②被理解

③被接受

④使對方採取行動（改變行為或態度）

有效溝通的6C原則

清晰（clea）

積極（constructive）

簡潔（concise）

正確（correct）

禮貌（courteous）

完整（complete）

【有效溝通的三要素】

樂 + 透 + 彩

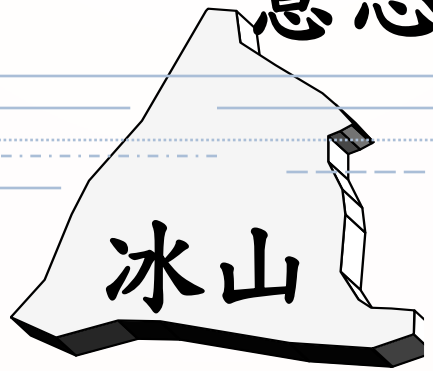
雙方愉快　　達成共識　　多項意願

成功的溝通就是一種 **中獎，頻率** 正確了 對方才能夠買單！

溝通障礙的關鍵

表象

意思



目的

溝通故事

有兩個人帶著幾個大包裹, 匆匆跑出銀行, 跳進一部黑色箱型車, 車子疾駛而去。數秒後，一個男人衝出銀行，揮動手臂，看來很沮喪的樣子。路邊有兩個人討論所見的：

____(a)　這家銀行遭搶了

____(b)　真的!我看到搶匪匆匆離開銀行, 跳進一部車子, 疾駛而去

____(c)　是一部黑色箱型車

____(d)　兩個男人帶了幾個大包裹跳上車

溝通目的

1. 溝通的目的—解決問題

2. 溝通是以對方的認知為主

3. 溝通最高境界

4. 說的人—說到別人很想聽

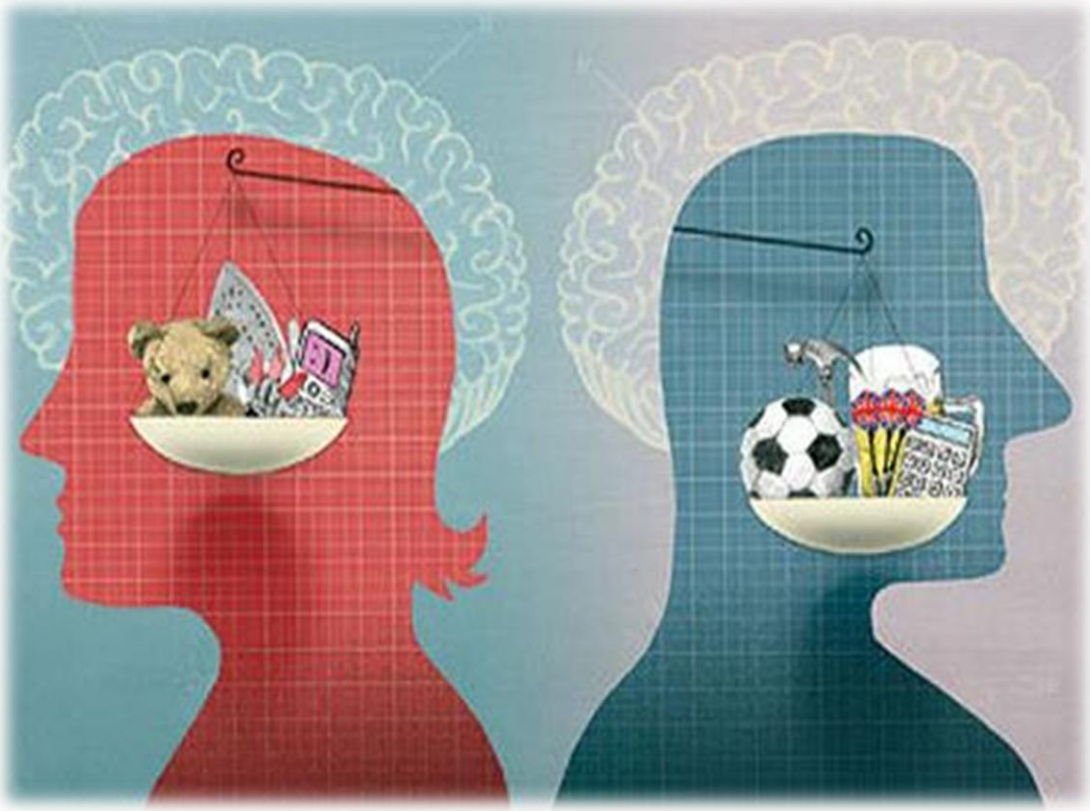
5. 聽的人—聽到別人很想說

溝通迷思?

1. 講了他就知道?
2. 直接指示比較快?
3. 溝通是辯論?
4. 溝通的目的是說服?
5. 堅持的事就不會改變?

溝通差異與磨合

1. 個性差異?
2. 背景差異?
3. 語言差異?
4. 層級差異?
5. 文化差異?
6. 價值差異?
7. 喜好差異?
8. 利益差異?



價值觀的包容與理解

L小姐和M先生是一對情侶，他們分別住在河的兩岸。一天，M先生患了急病，情況好像很嚴重，L小姐很想立即過河探望他，可惜當時狂風暴雨，渡船停航了。L小姐便向擁有私人遊艇的B先生求助，B先生雖然瞭解她的情形，但他認為在惡劣天氣下冒險渡河，也必須收取自己認為值得的酬勞，於是便向她索取十萬元過河費用。L小姐沒錢，只好放棄。她轉而向另一個擁有船隻的S先生求助。S先生一口答應，但他的條件是要L小姐先跟他上床。L小姐心裡焦急，很想在男朋友身邊照顧他，便委屈地跟S先生上了一次床。之後，S先生亦遵守諾言，把她載到對岸。

沒多久，M先生病情好轉，身體慢慢康復。但是當他知道L小姐當日竟答應S先生以肉體作為載她過河的條件，便非常憤怒，覺得L小姐的行為不可原諒，他始終認為，無論在什麼情況下，自己女朋友也不應跟別的男人上床。於是一氣之下便跟L小姐分手。L小姐傷心欲絕。

後來她認識了F先生，她把這段過去告訴他。F先生不但沒有怪責她，更向她示愛，希望照顧她一生一世。

價值觀的包容與理解

L：代表愛情(LOVE)

M：代表道德(MORAL)

B：代表事業、金錢(BUSINESS/MONEY)

S：代表性(SEX)

F：代表家庭(FAMILY)

深度傾聽的3R法則

Receive 接收：

放下自己的想法和判斷，一心一意地體會他人。放下「建議」、「批判」、「安慰」、「詢問」等等干擾項。

Respond 反應：

點頭、微笑、目光注視、肢體同步、記錄、重播（重複對方的話或關鍵字）

Rephrase 確認：

你的意思是這樣嗎？聽起來，你認為...，是嗎？所以，你認為...，是嗎？

FFC讚美法則

Feeling:感受

Fact:事實

Compare:對比

跟你聊天感覺真好，
你都會願意聽我把話說完，
不像有些人，總是會打斷我說話。

人格測驗只需依直覺誠實的回答！

一、在同事（同學）眼中您是一位？
1、積極、熱情、有行動力的人。
2、活潑、開朗、風趣幽默的人。
3、忠誠、隨和、容易相處的人。
4、謹慎、冷靜、注意細節的人。

二、您喜歡看哪一類型的雜誌？
1、管理、財經、趨勢類。
2、旅遊、美食、時尚類。
3、心靈、散文、家庭類。
4、科技、專業、藝術類。

三、您做決策的方式？
1、希望能立即有效。
2、感覺重於一切。
3、有時間考慮或尋求他人意見。
4、要有詳細的資料評估。

四、職務上哪種工作是我最擅長的？
1、以目標為導向，有不服輸的精神。
2、良好的口才，能主動的與人建立友善關係。
3、能配合團隊，扮演忠誠的擁護者。
4、流程的掌握，注意到細節。

五、當面對壓力時，您會？
1、用行動力去面對它，並且克服它。
2、希望找人傾吐，獲得認同。
3、逆來順受，儘量避免衝突。
4、重新思考緣由，必要時做精細的解說。

六、與同事（同學）之間的相處？
1、以公事為主，很少談到個人生活。
2、重視氣氛，能夠帶動團隊情趣。
3、良好的傾聽者，對人態度溫和友善。
4、被動，不會主動與人建立關係。

七、您希望別人如何與您溝通？
1、直接講重點，不要拐彎抹角。
2、輕鬆，不要太嚴肅。
3、不要一次說太多，要給予明確的支持。
4、凡是說清楚，講明白。

八、要完成一件事情時，您最在意的部份是？
1、效果是否有達到。
2、過程是否快樂。
3、前後是否有改變。
4、流程是否正確。

九、什麼事情會讓您恐懼？
1、呈現弱點，被人利用。
2、失去認同，被人排擠。
3、過度變動，讓人無所適從。
4、制度不清，標準不一。

十、哪些是您自覺的缺點？
1、沒有耐心。
2、欠缺細心。
3、沒有主見。
4、欠缺風趣。

人格類型分析

步調快，直接，外向，主動

Dominance

掌控型

Influence

公關型

獨立，以事為主，喜支配

講關係，以人為主，愛助人

先同流才能交流

Compliance

謹慎型

Steadiness

穩定型

步調慢，間接，內向，被動(保守)

Dominance：支配型/老虎型

大優點	• 聰明、挑戰、果決
小缺點	• 掌控、太直接

大優點	• 社交、樂觀、熱情
小缺點	• 忘性、情緒化

Influence：影響型/孔雀型

大優點	• 穩定、貼心、忍耐
小缺點	• 反應慢、主觀弱

Steady：穩定型 / 無尾熊型

Caution：謹慎型 / 貓頭鷹型

大優點	• 質感、分析、內斂
小缺點	• 懷疑、鑽牛角尖

溝通類型應對技巧

老虎型	
需要	尊　　崇
喜歡	◆直接 ◆講重點 ◆時間與效果
討厭	◆無能 ◆被人命令 ◆曖昧不明確

孔雀型	
需要	認　　同
喜歡	◆歡樂 ◆有趣 ◆生活化
討厭	◆悲觀無趣者 ◆被孤立的感覺 ◆技術性挑戰

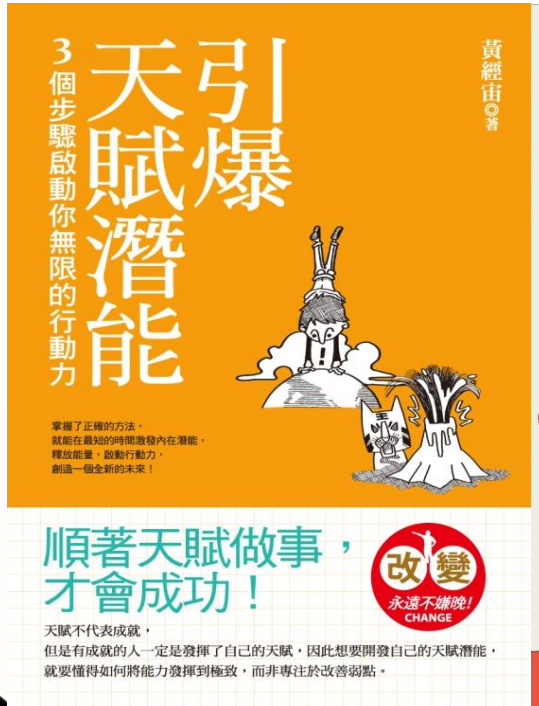
溝通類型應對技巧

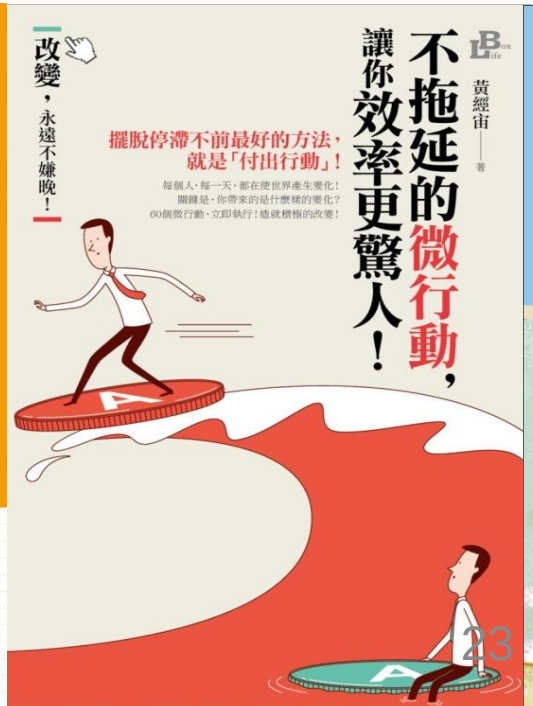
無尾熊型	
需要	關　　心
喜歡	◆穩定 ◆持續 ◆人和
討厭	◆變來變去 ◆衝突 ◆差勁的計劃

貓頭鷹型	
需要	肯　　定
喜歡	◆品質 ◆公平 ◆程序
討厭	◆沒憑據 ◆說大話 ◆規則改變

有時，人與人之間相處困難，不是你不好，也不是他很差，而是兩個人都很好，卻活在不同的世界，思維不同，行為迥異，自然會格格不入，沒有誰對誰錯的問題，只要願意調整一下自己對於『彼此』的認知，也許視界不同，世界就美麗多了！

～黃金教練～





激盪夢想　點亮明天
夢想種子的推手

謝謝指教!!