

課程名稱：18588_你講得有道理，為什麼他不聽 課程摘要

本摘要由 Gemini AI 協助生成，僅供參考

1. 適合對象與能力門檻

- **適合族群：**職場新鮮人、跨部門溝通頻繁者、經常需向主管報告風險或與客戶溝通進度之專業人士。本課程旨在解決「講道理卻被誤會唱反調、解釋原因卻被當成推卸責任」的職場溝通痛點。
- **能力門檻：**入門。無需任何管理或心理學背景，適合所有希望提升溝通效率與人際協調能力的職場人士。

2. 課程核心大綱與架構圖

- **章節架構：**
 - **章節一：為什麼講道理沒有用？** — 剖析對方在聽進道理前的防禦機制（感覺被否定、被責怪、被挑戰）。
 - **章節二：評判語言 vs. 具體觀察** — 分析常見評判語言對溝通的破壞，並教授如何轉化為客觀事實與觀察。
 - **章節三：接住對方情緒與溝通四步驟** — 介紹「接住情緒 → 描述事實 → 說明影響 → 提出方案」的成熟溝通結構。
 - **章節四：跨部門與客戶溝通實戰** — 破解「被質疑推卸責任」的情境，學習以「解決問題、推進任務」為核心的應對技巧。

3. 必備前置知識清單

- **基本職場互動經驗：**具備與主管報告、跨部門協作或對外客戶溝通的基本經驗即可。

4. 專有名詞與概念辭典

- **評判 (Judgement)：**帶有主觀認定、責備或否定的語言（如「你們部門每次都拖延」），容易引發對方防禦機制並造成溝通斷裂。
- **接住情緒 (Catch Emotion)：**在陳述事實與道理前，先理解並認同對方當下的擔憂或壓力，降低其防衛心態。
- **非暴力溝通 (Nonviolent Communication)：**強調將主觀評判轉換為客

觀觀察，避免否定與批判，促進建設性對話的溝通架構。

5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱：**職場跨部門協調專家 / 客戶關係溝通專員
- **主要工作任務/能力指標：**
 - **情緒察覺與防衛化解力：**能敏銳察覺對方的防禦心態，避免使用引發對立的評判語言。
 - **問題推進與衝突解決力：**能運用「觀察、事實、影響、方案」四步驟結構，將對立爭執轉化為共同解決問題的動能。