課程名稱：18766_職場溝通技巧：把抱怨變有效表達 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**：
  - **職場工作者與新鮮人**：常在日常溝通中不自覺帶有情緒字眼，導致對方防衛心起而無法順利推動工作者。
  - **跨部門協作人員**：需要經常協調跨部門資源，但容易陷入「互相推託、指責延誤」防衛機制者。
  - **需經常向上管理/對主管匯報者**：想對主管決策提出風險反饋，卻常被誤會為否定主管或態度草率者。
- **能力門檻**：入門。無需具備管理或溝通心理學背景，只要有職場日常對話、跨部門協同或向上溝通經驗即可學習。

📚 2. 課程核心大綱與架構圖

- **章節架構**：
  - **章節一：第一句話的心理機制** — 剖析批判性語言引發的防衛反應，理解抱怨背後未被滿足的真實需求。
  - **章節二：事實與評判的界線** — 學習抽離情緒與定罪字眼，用可被驗證的具體事實取代個人評判。
  - **章節三：抱怨轉譯 4 步驟模型** — 掌握「拿掉評判、說出事實、說明影響、提出請求」的實用轉化架構。
  - **章節四：向上溝通與異見表達技巧** — 學會先承認主管目標、列出具體風險、並同時附帶配套解決方案。
  - **章節五：高效表達 4 金句實務套用** — 演練「我看到...影響到...我擔心...能不能...」模板，推動事情往前走。

🛠️ 3. 必備前置知識清單

- **基本職場情境認知**：具備基礎的跨部門溝通、對主管匯報或客戶應對經驗，以利將句型套入自身情境。

- **自我覺察意識**：願意在開口前給自己 3 秒鐘暫停，檢視發言目的與預期效果。

📖 4. 專有名詞與概念辭典

- **情緒性抱怨**：帶有批判、定罪或攻擊人格的語言（例如：「你們每次都拖」、「主管根本不聽」），容易引發對方自我防衛而模糊問題焦點。
- **抱怨轉譯**：將情緒背後的真實問題、壓力和需求拆解，重新包裝成「對方聽得懂且能著手處理」的具體行動資訊。
- **可驗證事實**：客觀存在、可描述且能讓雙方共同確認的現況（例如：未收到資料、修改次數達三次），而非主觀的形容詞定義。
- **防衛機制**：當個人感受到被指責或定罪時，注意力會從「解決事情」轉移至「保護自己」，進而形成反駁與互相推託。

💼 5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱**：跨部門溝通協調管理師／專案管理執行者
- **主要工作任務/能力指標**：
    - **分析與決策能力**：能辨析溝通中的客觀事實與主觀評判，在向上匯報時能精準評估潛在風險並提出對應解決對策。
    - **工具操作與執行能力**：熟練運用「抱怨轉譯 4 步驟」與「有效表達 4 句型」，化解跨部門協作阻力，引導各方聚焦於行動與成果產出。