課程名稱：18767_職場溝通技巧：用停接問化解對立轉成合作 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**：
  - **跨部門協作常碰壁的工作者**：常遇到其他部門推託、拖延或防衛心強，需要建立順暢協作流程的人。
  - **面對強勢主管或嚴格客戶的職場人士**：在溝通進度與交期時常被誤認為「找藉口/推責任」，需要向上管理與安撫客戶技巧的人。
  - **職場溝通新手與各階工作者**：容易陷入「越講道理對方越反駁」溝通僵局的所有職場人。
- **能力門檻**：入門（無需特殊管理背景，只要具備日常職場或跨部門溝通經驗即可理解套用）。

📚 2. 課程核心大綱與架構圖

- **章節架構**：
  - **章節一：解析防衛心理的根本原因** — 剖析對方抗拒的三大心理狀態（害怕被怪罪、覺得沒有選擇、覺得難處未被理解）與常見溝通盲點。
  - **章節二：三大職場實戰情境應對術** — 解析「跨部門協調」、「向上回報強勢主管」、「面對不滿客戶」的破局溝通技巧。
  - **章節三：關鍵解法「停、接、問」模型** — 學習停下反駁、接住情緒/立場/顧慮，並提問引導至解決方案的完整操作。
  - **章節四：開啟合作空間的實用話術** — 掌握將對立轉為合作的 4 句金牌對話模板。

🛠️ 3. 必備前置知識清單

- **基礎專案/工作進度管理概念**：理解交期、排程及工作優先級對跨部門與主管的影響。
- **基本同理心與傾聽意識**：能意識到溝通目標不是「在道理上爭輸贏」，而

是「推進問題解決」。

📖 4. 專有名詞與概念辭典

- **「停、接、問」溝通模型**：
  - **停**：停下來傾聽對方，即便對方口氣強硬也不急著反駁。
  - **接**：接住對方的「情緒、立場與顧慮」，讓對方感到被理解並降低防衛。
  - **問**：以開放與協作的問句，將對話焦點拉回「如何推進下一步」的具體行動。
- **溝通防衛狀態**：當人感到被指責、逼迫或擔心承擔責任時，本能優先選擇保護自己而非合作的心理機制。

💼 5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱**：職場溝通與專案協調管理師 / 跨部門協作與客訴處理人員
- **主要工作任務/能力指標**：
  - **溝通協調與衝突管理能力**：能辨識對方的防衛與壓力心理，化解跨部門及客戶對立，建立合作關係。
  - **問題分析與向上管理能力**：向上回報時能準確對齊主管核心焦點、釐清卡關原因並主動提出替代解決方案。