

## 一、課程綱要：

目的：本課程旨在提升內外部溝通技巧，促進資訊流通與協同合作，增強解決溝通挑戰的能力，並制定具體行動計劃，將學習成果應用於實務，全面優化組織溝通效能與工作協作。

時間：2024/11/30(六) 9:00~17:00

地點：國訓中心(高雄市左營區世運大道 399 號)

流程：

時間	課程名稱
9:00-10:30	<p>溝通風格與元素</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Lumina 溝通風格 – 地墊大風吹 Check</li><li>✓ 溝通元素：<ul style="list-style-type: none"><li>#薩提爾溝通模式：兼顧自我(S)、他人(O)、情境(C)的一致性溝通法</li><li>#從 “I” 到 WE” 的溝通模式</li><li>#冰山理論：了解自己內在 (情緒、觀點、期待、渴望)開啟自我覺察之門</li><li>#五種溝通姿態：指責、討好、超理智、打岔、一致性</li><li>#練習：冰山小日記書寫與分享</li></ul></li><li>✓ 溝通阻礙：忽視對方經驗、忽視對方情緒</li><li>✓ 溝通 SWIFT 原則(自我覺察、預設雙贏、友善提問、找出盲點、建立信任)</li></ul>
10:30-12:00	<p>內部溝通</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 主管同仁內部溝通的挑戰<ul style="list-style-type: none"><li>#Pain(痛點)：對方的焦慮、擔心、疑惑、需求，最在乎的焦點是什麼？</li><li>#Gain(亮點)：別人最想從你身上或的解決方案是甚麼？</li></ul></li><li>✓ 內部溝通的策略和技巧<ul style="list-style-type: none"><li>1. 事前準備與明確目標 2. 肯定語氣和解決方案 3. 適時反饋和更新</li><li>4. 適當時間和形式 5. 建立關係和信任</li><li>#練習：內部溝通的 Pain 與 Gain 分析</li><li>#練習：語意核對練習</li></ul></li></ul>
13:00-14:30	<p>外部溝通</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 主管同仁外部溝通的挑戰<ul style="list-style-type: none"><li>#練習：桌邊諮詢 Table Consulting</li></ul></li><li>✓ 外部溝通的策略和技巧<ul style="list-style-type: none"><li>#如何積極傾聽：同理情緒法 - 「先處理心情，再處理事情」</li></ul></li></ul>

	<p>#自己的心情：6A 自我情緒對話法 (覺察、承認、允許、接受、轉化、欣賞)；對方的心情：接納、好奇、謙虛</p> <p>#練習：iMessage 我訊息</p>
14:30-16:30	<p><b>最佳實踐</b></p> <p>✓ <b>實際場景模擬</b>：提供一個真實的工作場景，讓參與者應用學到的技巧，例如解決團隊/客戶衝突或有效組織會議。</p>
16:30-17:00	<p><b>整合學習</b></p> <p>✓ <b>Lumina 地墊 Check Out</b>：課程總結與回饋</p> <p>✓ <b>學員撰寫行動計畫</b></p>

## 二、講師簡介：

### 講師介紹

**資歷**

- 英國Warwick大學英語教學碩士 (獲英國政府全額獎學金就讀)
- 國立臺灣師範大學 英語學系學士
- 「華視英語全壘打」英文學習節目主持與示範教學
- 寶策會 企業內訓特聘講師

**專業認證**

- 美國ICF 國際教練聯盟 - 「薩提爾模式」認證國際教練
- 美國AL加速式學習 課程設計與引導認證通過講師
- 美國ATD 培訓大師 認證通過講師
- 美國 Lumina Spark 認證通過執行師
- ACDC 亞洲職業生涯發展中心 人生設計卡專業執行師

**履歷企業**

- 金融/醫療/生技/美容：兆豐金控、國泰人壽、巴黎萊雅集團蘭蔻、智必立國際生醫.....
- 科技/製造/營造：台灣松下 Panasonic、LG 集團、Kia起亞汽車、日本SANYO Denki、冠德建設集團、MITAC 神達電腦、飛德科技、經創科技集團、永光化學、法德利科技、嘉敏科技、日月晶華、京博企業、慈濟科技、會傑科技.....
- 服務/流通/媒體/行銷：安麗 Amway、遠東新世紀集團、Tutor ABC、惠思傳媒女人迷、宮華數位行銷(HP指定行銷)、致富科技傳媒、摘星社群行銷、瀟瀟國際餐飲集團.....
- 政府單位/財團法人/公益團體/文化：行政院經濟部水利署、行政院人事行政總處、台中市政府、嘉義市政府、台灣港務公司、寶策會、企管會、中華民國工業協會x國際品牌創業加速器、中華數位學習與科技推廣協會、牛津大學出版社、慈濟基金會、勸業基金會、家扶基金會...



**吳佳真 Sophia Wu**