



Coach教練領導 帶人技巧

李向霖 老師
起初國際有限公司

溝通五大系統 - 情緒EQ

1. 文字語言

- ☞ 你指的意思是... →
- ☞ 我想你的意思是... →
- ☞ 同理於前，引導為中，教導為後，激勵收尾。
- ☞ 同理前三不：不分析，不批評，不建議
- ☞ 同理四句話：這問題確實有它的挑戰，壓力確實不小，換作是我.....辛苦妳了！
- ☞ 教導後引導：1,學到，2,避免，3,更好。
- ☞ 多用轉折詞：1,同時，2,其實，3,然而。

2. 聲音語調

- ☞ 嘿：專業，篤定，自信。
- ☞ Ka/Ga：抑揚頓挫，停頓加重。

3. 肢體動作

- ☞ 多微笑：建立親和關係，拉近距離。
- ☞ 多點頭：建立安全的對談氣氛。
讓對方易於接受建議。

一. 溫和堅定的態度

溫和的態度可以避免對方的反抗和不爽。

堅定的規範，就是柔柔的堅持，

避免對方逃避該面對的問題。

二. 平等尊重的對待

平等：就是不以上對下，要求與命令的口吻來對話。

尊重：指的是對方說的不一定是對的，然而我們要接納對方所說的。

有效輔導四步驟

+ 同理於前

- 我知道人際關係的相處確實有點挑戰(不容易)，壓力也會不小，換作是我也會一樣，真的難為你了。

+ 引導為中

- 然而，這問題還是要解決不是嗎？(微笑+點頭)
否則，長期下來對你，對團隊都不好，
畢竟，主管我對你有一份責任。
- 我們至少想一個簡單的方法好嗎？(微笑+點頭)
很好！(重述+肯定)你看，你就想到一個方法了，
- 如果還有第二個更好的方法呢？
很棒！(重述+肯定)你就想到第二個了，這麼短的時間你可以....

+ 教導為後

- 我(主管)這邊有幾個角度你聽聽看
或許對你目前問題的解決，
也應該有些幫助，1...，2...。

有效輔導四步驟

激勵收尾

- ◆ 妳還記得我們剛剛談了幾個解決方法？
(拿紙和筆，不要靠記憶，要靠紀錄，紀錄會增加記憶)
- ◆ 如果能落實這四個執行計畫一定對目標的達成，大有幫助。
- ◆ 我們下星期三，下午2點約個時間...在這一週執行計畫中妳做到，做好的部分...經驗值很寶貴，可以成為大家的幫助。
若是遇到瓶頸，我也可以適度的支援你，有效解決問題。
- ◆ 妳來團隊(公司)這幾年...(表達感謝)
妳的積極，認真，負責...(讚美肯定)
妳身上有許多美好的特質，
今年就算有所挑戰，相信我們一起努力....，
整個團隊會變得更加卓越，未來一起加油！

信心的話

- ☞ 我相信你，你一定做得到！
- ☞ 加油！你的表現進步很多！
- ☞ 不要小看自己，我很看好你的！
- ☞ 善用你的特質，努力不會白費的！
- ☞ 你向來認真負責，我們會挺你的！
- ☞ 只要我們有心，事情是可以改變的。
- ☞ 沒問題的，再努力一下，就快大功告成了！
- ☞ 你的勇氣可嘉，這次的困難一定可以克服的！
- ☞ 我希望你負責，是因為你辦事情，我才能放心。
- ☞ 我希望你參與，是因為我很欣賞你，看事情的觀點。

祝福的話

- 👉 祝你有美好豐盛的一天！
- 👉 祝福你一天比一天更好！
- 👉 祝你精神氣爽，活力充沛！
- 👉 祝你工作順利，得心應手！
- 👉 祝你突破所有限制，邁向成功！
- 👉 祝你充滿信心，發揮最大的影響力！
- 👉 祝你心情愉快，所有煩惱一掃而空！
- 👉 祝你這次挑戰成功，超越過去的表現！
- 👉 祝你心想事成，順利達成既定的目標！

感恩的話

- ☞ 謝謝你一直以來對我的體諒跟包容。
- ☞ 真的很感謝你，為團隊所付出的一切！
- ☞ 謝謝你幫忙說明，化解了這次的誤會。
- ☞ 謝謝你的了解與支持，真的讓我很感動！
- ☞ 謝謝你的建議，真的給了我很大的幫助。
- ☞ 謝謝你及時伸出援手，讓我能順利度過難關。
- ☞ 謝謝你的鼓勵，讓我面對困難的時候充滿信心。
- ☞ 這陣子大家辛苦了，謝謝你們對團隊所做的貢獻！
- ☞ 謝謝你的熱情感染了大家，這次才能順利達成任務。