



第 252 期 - 2025 年 7 月

奏效的沟通

以清晰与自信应对
利益相关方





IN THIS ISSUE:

01

自我领导

自我教练指南
(含提问引导与情境式反思)

语言的力量：无职权也能产生影响力

02

共同领导

双视角比较
(团队 vs 领导层需求)

弥合差距：平衡团队与领导层的期待

03

超越领导

领导者实战手册
(架构、注意事项与实例)

合作不争权：正确的跨部门影响力

04

健康角落

反思引导语

沟通过载：当谈话变得令人疲惫





语言的力量

无职权也能产生影响力

真正的领导力不由职称定义——而在于通过语言影响他人的能力。当你没有正式职权时，策略性的沟通就是你的超能力。以下是掌握影响力的语言运用方法：

说服力三要素：

逻辑、情感、信誉

优秀的沟通者结合三个要素
来建立有说服力的论点：

- 逻辑：使用具体数据与清晰推理
- 情感：透过共同价值观与个人经验产生连结
- 信誉：展现专业与建立信赖

实际对白：

「我们的顾客满意度数据显示下降了25%（逻辑）。我知道大家为此努力不懈（情感）。根据我处理类似问题的经验（可信度），我建议我们……」

察言观色

优秀的影响者会留意细微线索：

- 肢体语言（交叉双臂、点头、眼神接触）
- 能量变化或表现出心不在焉
- 紧张、热情或抗拒

专业建议：

当你察觉抗拒时，转而发问：
「怎样调整能让这个方案更适合
你的团队？」

无职权也能建立信任

不需要头衔也能赢得信赖：

- 自然地分享相关经验或资格
- 引用可信的资料来源或数据
- 展现谦逊：「我不见得有所有答案，但……」
- 最重要的是——持续言出必行

实战情境

挑战：「这不是我们现在的优先事项。」
回应：「我完全理解目前资源有限。如果我们能在两周内、以最小干扰实现15%的效率提升，您觉得是否值得一试？」

实用技巧

- 使用「是的，而且……」来承接并扩展现对话
- 善用策略性沉默，强化重点
- 根据每位利益相关方的思维与需求量身定制信息

重点摘要

- ✓ 以逻辑、情感与可信度建构沟通内容
- ✓ 观察群体氛围并实时调整
- ✓ 即使没有正式权力，也要持续建立信任



在当今的协作型职场中，无职权也能产生影响力，是最强大的领导技能之一。从低风险对话开始练习这些技巧，你会看见自己的影响力逐渐提升。



Sunny Zhang
Senior Consultant



■ 弥合差距： 平衡团队与领导层的期待

中阶主管身处组织中最复杂的位置：位于高层与第一线团队之间。他们被期待实现策略目标，同时确保团队成员有动力、步调一致且受到支持。这种双重责任常常导致压力、负荷过重，或感到「卡在中间」。但若中阶主管不把自己视为卡住的人，而是看作策略的翻译者呢？

以下是双方典型的期待，以及中阶主管如何衔接两端：

领导层的期待

- 将策略转化为执行
- 提升生产力与成果
- 快速适应业务变化
- 推动绩效与责任制度
- 对齐组织方向与愿景

团队的期待

- 提供心理安全与同理心
- 为合理目标与工作量发声
- 提供导师角色与成长机会
- 透明且频繁地沟通
- 挡下不必要的压力



要成功，中阶主管必须能够在这两个阶层之间灵活切换。这意味着要能策略性地与高层协商，同时在情感上支持团队。他们必须以激励而非打击士气的方式传达领导决策背后的「为什么」。他们也要向上发声——将团队需求转化为有数据支持的见解，让高层能有所行动。

最有影响力的中阶主管不只是管理，而是能解释、平衡并依照具体情景进行领导。透过理解绩效与人的张力，他们成为组织的连结，把压力转化为使命。



Radhika Dahiya
Associate Consultant



合作不争权

正确的跨部门影响力



成功的跨部门合作建立在信任之上，而非控制。权力与职权或许能在短期内让人服从，但无法产生真正的投入与动力；那只能够来自信任、信誉与尊重。

我观察到，当团队越精简，合作就越关键。这也意味着我们必须专注于共同目标，携手登峰，取得胜利。将不同职能团队结合在一起，我们可以达成更多成果！不同的专业与经验能为团队带来洞察力、技能、知识与力量，创造成功。

知识、承诺、尊重的沟通，加上负责任的行为，才能真正建立强大的跨部门影响力。



以下是一些能提升合作的实用技巧：

1. 有清楚的计划

确定团队想要达成的共同目标与结果。一旦确定目标，就能着手细节，例如时间表、任务、参与者及分工。

2. 以好奇心领导

以好奇为出发点，能开启对话、激发想法、以同理倾听对方的挑战，并对协商持开放态度。

3. 肯定贡献

该给肯定就给，赞赏团队成员的贡献与成就，并庆祝整体团队的成功。



以下是你应该避免的事：

1. 缺乏透明

若对进度或项目所需资料缺乏信息，将会妨碍交付与成功。请确保有清楚的仪表板显示进度与相关资料，并使用云端系统让所有团队成员都能取得完成任务所需信息。

2. 缺乏共识

当团队成员不在同一频率上，错误就容易发生。务必确保每位成员都了解新的更新、流程与程序、公告，以及哪些信息可公开、哪些应保密。

3. 自行做决定

未与相关人员讨论就做决策，会在跨部门团队中引发冲突，也可能被视为贬低对方的角色与影响力。



Sharmini Karim

Development Manager,
Solutions Innovation & Excellence



沟通过载

当谈话变得 令人疲惫

在今日的数字化职场中，你是否常常因为无止尽的邮件、信息与电话而感觉自己总是「在在线」？这种普遍的沟通过载不只是小小困扰；它可能深刻地影响领导者，消耗心力，引发压力，甚至导致倦怠。要应对这项挑战并重塑工作习惯，通过有意识地进行反思能帮您获得清晰的认知，从而重拾专注力与幸福感。

花点时间思考以下这些重要的问题，来检视你的沟通模式：

- 我是否总觉得需要立刻回复每则信息或邮件，不论其急迫性或时间点？

这项提问有助于发现过度回应的习惯，这会阻碍专注工作，也模糊了工作与私人时间的界线，即便有些信息其实不需要立刻回应。

- 我上一次因为一连串的沟通互动而感到极度疲惫、心力交瘁或情绪枯竭是什么时候？

反思这点能揭露过度沟通的情绪与心理负担，帮你辨识最耗能的互动或沟通渠道。

- 通知打断我深度工作或私人时间的频率有多高？

这个问题点出「通知疲劳」，提醒你不断跳出的提示音如何打断专注、降低生产力，甚至让人因为又来了而产生「抵触」情绪。

- 我是否因为信息打扰而频繁在不同任务间切换？这对我的效率与工作质量有何影响？

此提问能发现被中断与切换情境对生产力与决策质量的影响，重要信息也可能因此被掩盖。

- 我为自己与他人设下了哪些沟通界线？我实际上有多常遵守？

这个反思有助于评估你是否有积极策略，例如选择适当平台、安排「数字排毒日」等，以管理沟通压力、守护你的时间与能量。

选一个你最有共鸣的反思题，并承诺本周采取行动。请记住，建立清楚且一致的沟通界线不只是自我照顾，它其实是高连结世界中有效领导的关键策略之一。



Leeanne L. Dio
Managing Director