



第 252 期 - 2025 年 7 月

奏效的溝通

## 以清晰與自信應對 利害關係人





## 自我領導



01

### 自我教練指南

(含提問引導與情境式反思)

語言的力量：無權力也能產生影響力

## 共同領導



02

### 雙視角比較

(團隊 vs 領導需求)

彌合差距：平衡團隊與領導的期待

## 超越領導



03

### 領導者實戰手冊

(架構、注意事項與實例)

合作不爭權：正確的跨部門影響力

## 健康角落



04

### 反思引導語

溝通過載：當談話變得令人疲憊

IN  
THIS  
ISSUE:



## 語言的力量

## 無權力也能產生影響力

真正的領導力不由職稱定義——而在於是否能以言語打動人心。當你沒有正式權力時，策略性的溝通就是你的超能力。以下是掌握影響力的語言運用方法：

## 說服三要素：

## 邏輯、情感、信任

優秀的溝通者結合三個要素來建立有說服力的論點：

- 邏輯：使用具體數據與清晰推理
- 情感：透過共同價值觀與個人經驗產生連結
- 可信度：展現專業與建立信賴

## 💡 實際對白：

「我們的顧客滿意度數據顯示下降了25%（邏輯）。我知道大家為此努力不懈（情感）。根據我處理類似問題的經驗（可信度），我建議我們……」

## 察言觀色

優秀的影響者會留意細微線索：

- 肢體語言（交叉雙臂、點頭、眼神接觸）
- 能量變化或表現出心不在焉
- 緊張、熱情或抗拒

## 💡 專業建議：

當你察覺抗拒時，轉而發問：「什麼樣的方式能讓這更適合你們的團隊？」

## 無職權也能建立信任

不需要頭銜也能贏得信賴：

- 自然地分享相關經驗或資格
- 引用可信的資料來源或數據
- 展現謙遜：「我不見得所有答案，但……」
- 最重要的是——持續言出必行

## 💡 實戰情境

挑戰：「這不是我們現在的優先事項。」

回應：「我完全理解目前資源有限。如果我們能在兩週內、以最小幹擾實現15%的效率提升，您覺得是否值得一試？」

## 實用技巧

- 使用「是的，而且……」來承接並擴展對話
- 善用策略性沉默，強化重點
- 根據每位利害關係人的思維與需求量身訂做訊息

## 重點摘要

- ✓ 以邏輯、情感與可信度建構溝通內容
- ✓ 觀察群體氛圍並即時調整
- ✓ 即使沒有正式權力，也要持續建立信任

在當今的協作型職場中，無權威也能產生影響力，是最強大的領導技能之一。從低風險對話開始練習這些技巧，你會看見自己的影響力逐漸提升。



Sunny Zhang  
Senior Consultant

## ■ 彌合差距： 平衡團隊與領導層的期待

中階主管身處組織中最複雜的位置：位於高層與第一線團隊之間。他們被期待實現策略目標，同時確保團隊成員有動力、步調一致且受到支持。這種雙重責任常常導致壓力、負荷過重，或感覺「卡在中間」。但若中階主管不把自己視為卡住的人，而是看作策略的翻譯者呢？

以下是雙方典型的期待，以及中階主管如何銜接兩端：

### 領導層的期待

- 將策略轉化為執行
- 提升生產力與成果
- 快速適應業務變化
- 推動績效與責任制度
- 對齊組織方向與願景

### 團隊的期待

- 提供心理安全與同理心
- 為合理目標與工作量發聲
- 提供導師角色與成長機會
- 透明且頻繁地溝通
- 擋下不必要的壓力

要成功，中階主管必須能夠在這兩個階層之間靈活切換。這意味著要能策略性地與高層協商，同時在情感上支持團隊。他們必須以激勵而非打擊士氣的方式傳達領導決策背後的「為什麼」。他們也要向上發聲——將團隊需求轉化為有數據支持的見解，讓高層能有所行動。

最有影響力的中階主管不只是管理，而是能解釋、平衡並依照具體情景進行領導。透過理解績效與人的張力，他們成為組織的連結，把壓力轉化為使命。



**Radhika Dahiya**  
Associate Consultant



合作不爭權

# 正確的跨部門影響力



成功的跨部門合作建立在信任之上，而非控制。權力與職權或許能在短期內讓人服從，但無法產生真正的投入與動力；那只能來自信任、信譽與尊重。

我觀察到，當團隊越精簡，合作就越關鍵。這也意味著我們必須專注於共同目標，攜手登峰，取得勝利。將不同職能團隊結合在一起，我們可以達成更多成果！不同的專業與經驗能為團隊帶來洞察力、技能、知識與力量，創造成功。

知識、承諾、尊重的溝通，加上負責的行為，才能真正建立強大的跨部門影響力。



以下是一些能提升合作的實用技巧：

## 1. 有清楚的計劃

確定團隊想要達成的共同目標與結果。一旦確定目標，就能著手細節，例如時間表、任務、參與者及分工。

## 2. 以好奇心領導

以好奇為出發點，能開啟對話、激發想法、以同理傾聽對方的挑戰，並對協商持開放態度。

## 3. 肯定貢獻

該給肯定就給，讚賞團隊成員的貢獻與成就，並慶祝整體團隊的成功。



以下是你應該避免的事：

## 1. 缺乏透明

若進度或專案所需資料缺乏資訊，將會妨礙交付與成功。請確保有清楚的儀表板顯示進度與相關資料，並使用雲端系統讓所有團隊成員都能取得完成任務所需資訊。

## 2. 缺乏共識

當團隊成員不在同一頻率上，錯誤就容易發生。務必確保每位成員都了解新的更新、流程與程序、公告，以及哪些資訊可公開、哪些應保密。

## 3. 自行做決定

未與相關人員討論就做決策，會在跨部門團隊中引發衝突，也可能被視為貶低對方的角色與影響力。







# 當談話變得 令人疲憊

在今日的數位職場中，你是否常常因為無止盡的郵件、訊息與電話而感覺自己總是「在線上」？這種普遍的溝通過載不只是小小困擾；它可能深刻地影響領導者，消耗心力，引發壓力，甚至導致倦怠。要因應這項挑戰並重新校準習慣，有意識地進行反思能帶來清晰度，幫助你重新找回專注與健康。

花點時間思考以下這些重要的問題，來檢視你的溝通模式：

- 我是否總覺得需要立刻回覆每則訊息或郵件，不論其急迫性或時間點？

這項提問有助於發現過度回應的習慣，這會阻礙專注工作，也模糊了工作與私人時間的界線，即便有些訊息其實不需要立刻回應。

- 我上一次因為一連串的溝通互動而感到極度疲憊、心力交瘁或情緒枯竭是什麼時候？

反思這點能揭露過度溝通的情緒與心理負擔，幫助你辨識最耗能的互動或溝通管道。

- 通知多常打斷我深度工作或私人時光？這些干擾對我有什麼直接的情緒影響？

這個問題點出「通知疲勞」，提醒你不斷跳出的提示音如何打斷專注、降低生產力，甚至讓人因為又來了而產生「抵觸」情緒。

- 我是否因為訊息打擾而頻繁在不同任務間切換？這對我的效率與作品質有何影響？

此提問能發現被中斷與切換情境對生產力與決策品質的影響，重要資訊也可能因此被掩蓋。

- 我為自己與他人設下了哪些溝通界線？我實際上有多常遵守？

這個反思有助於評估你是否有積極策略，例如選擇適當平台、安排「數位排毒日」等，以管理溝通壓力、守護你的時間與能量。

選一個你最共鳴的反思題，並承諾本週採取行動。請記住，建立清楚且一致的溝通界線不只是自我照顧，它其實是高連結世界中有效領導的關鍵策略之一。

