**講師：李思恩 時數：7小時**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **單元名稱** | **課 程 大 綱**  | **時數** | **教學手法** |
| **掌握老闆的意圖** | * **向上管理的目的**帶領學員思考做好向上管理對自身的好處，以及背後的意義與目的。
* **釐清目的與標準**在接受任務指令時，不僅要明確老闆要求的目標與標準，更重要的是要掌握這個任務的目的與老闆的意圖，才能確保執行的方向是正確的。
 | 1hr. | 討論：任務目的 |
| **積極傾聽正確提問** | * **有效傾聽的原則**藉由傾聽測試，讓學員瞭解本身的傾聽習慣，確認需要改善的行為。
* **克服傾聽的障礙**傾聽過程會面臨情緒上、語意上、環境上的障礙。藉由傳達圖像的演練，讓學員掌握排除障礙的技巧，並瞭解回饋對有效溝通的效果。
* **接受指令與澄清提問**藉由案例討論，掌握接受指令時應注意的五個要點，以及確認指令接收的步驟。並掌握向上司澄清提問的語法及技巧。
* **任務回報並爭取支持**學習與上司商定階段性目標或里程碑，按時回報任務進度，讓老闆放心。並且正確表達需要支持的事項，爭取相關資源。
 | 3hrs. | 討論：蘇中堂的疑惑 |
| **有效說服爭取支持** | * **有效說服四步驟**藉由影片範例進行討論，歸納整理有效說服、幫助理解進而使對方接受的步驟與對應技巧。
* **知人知面更知心**測試並分析心理學大師榮格提出的四種不同風格的性格特徵偏向。
* **人格特質分析**透過四種風格的優缺點介紹和現場舉例探討，讓學員善於觀察和檢視不同風格之間的異同，並且掌握自我調整的要點。
* **善用特質選定策略**小組討論面對不同人際風格的說服技巧與避免衝突的方法，提升溝通效率，有效達成
 | 3hrs. | 測試：個人風格討論：不同風格對應討論：鬱悶的馬克 |