

上課原則



人的記憶

- ✎ 對於人的記憶力，有80%的人都過度信賴也過度自信(記憶力不可靠)
- ✎ 「對於一堆不相關的事情，人的記憶力只有一天而已」，而且，過了30天可能就忘得一乾二淨。也就是說，人的記憶力有「意圖性」與「關聯性」的特質，缺乏這兩個特質的記憶，很快就會被大腦給拋棄了。

人的記憶(2)

☞ 為什麼考試才剛過，之前苦讀的內容就忘光光？

工 具

- ✎ 記事本(傳統或數位)。
- ✎ 上課，將來職場開會與溝通，養成紀錄的好習慣是重要的。
- ✎ 透過記事本的記錄，刺激思考，尋找盲點，甚至想出新的創意。

實 例

👉 **Story** about Confirmation & Note

新進人員生產線事件；紡織廠插單事件

👉 「上次交代的事情怎麼沒有辦好？」
或者「這事情需要我講幾遍？」

實例(2)

- ✎ 太依賴自己的記憶力，只記得任務本體，但是執行任務的配套，品質檢察，還有之前被挑過的錯誤等等都忘得一乾二淨，所以可能事情做好了，但是重覆的錯誤都沒有改過來，白白被挨罵。
- ✎ 執行任務並不只是「執行」而已，目標是希望能有「正面的結果」
- ✎ 最簡單的做法是Checklist，把要檢查的項目列出來，一項一項勾選。

哈佛小女生的故事

- 👉 感恩節Long weekend，老師交代take-home exam，不能借助Internet資源，只能夠依自己所學及書籍解決問題；
- 👉 回家後，幾經努力仍然百思不得其解，懊惱萬分；
- 👉 媽媽見狀詢問情況，建議”反正在家老師也不知道妳有沒有上網，為什麼不上網趕快做完作業過感恩節。

哈佛小女生的反應

☞ 斥責媽媽怎麼可以如此不守規定的建議，
破壞老師與學生間的相互尊重與信任。

☞ 哈佛的師生可以，我們？

我們也可以！

Self-Respect

Trust

Honesty

三個小故事

你的感受？

妳以後會怎樣作？

說個撼動人心的好故事

- 👉 抓住隱藏議題
- 👉 了解我們希望打動的對象
- 👉 用「渴望」打動人心

抓住隱藏議題

- ☞ **希望**: 反映一個人的抱負、對未來的積極看法(提出未來的目標)
- ☞ **需求**: 來自於恐懼、或是想要補足某樣東西的渴望(需要的是安心保證)
- ☞ **價值觀**: 建立在對方深刻的信念之上

了解我們希望打動的對象

👉 Who

👉 What

👉 When

👉 Where

👉 How

用「渴望」打動人心

➡ 傳達情感、熱情、希望(傳達出內心的渴望)

➡ 故事的旅程

- 角色

- 旅程:目的與意義，還要有轉折點



R U Ready to Go!