

## 序言 領導者成功的關鍵

### 第一篇 提問力量大

#### 1.一種受忽視的管理工具

檢視為何領導者通常寧願直接提供答案而不提問，以及這樣做會如何的自我設限，甚至導致災難性的後果。從各個面向證明提問其實是最終極的領導工具。

#### 2.提問型文化的優點

詳列創造鼓勵提問的組織文化，對領導者與組織有哪些好處。提問式文化可增強個人和組織的學習能力，藉由增強自覺與自信的方法，改善制訂決策、解決問題、團隊合作、增強適應力、接受改變及激勵眾人等等。

### 第二篇 有效的提問

#### 3.提問難在哪裡？

揭露許多人在提問時面對的諸多困擾，以及領導者如何克服這些障礙並從中獲益的實例。

#### 4.問對的問題

說明提問得當與否對激勵眾人有何差異，本章詳盡分析各類型態的問題，並點出造就好問題的條件。

#### 5.提問的藝術

探討有效提問的藝術，並檢視一個人的態度、思維、步調與時機，如何左右提問所造成的效應；本章旨在證明，注意傾聽與適時反應是提問藝術的必備要件。

#### 6.創造提問型文化

本章重點由個人轉向組織，就如何在組織中促進提問型文化的產生，提供詳盡的建議。

### 第三篇 領導者提問指南

#### 7.用提問法管理眾人

討論領導者應如何用提問法管理員工、強化與直屬部下的關係、協助員工成長、鼓勵行動和創新思考；這一章還檢視領導者在帶領新人、設定目標、進行業績考核、帶領幕僚會議及其他情況時，應該分別提出哪些問題。

#### 8.用提問法管理團隊

描述領導者可以如何透過提問法，改進團體運作功能、團體會議更有活力、解

決問題、協助團體克服困難以及排解衝突。

#### 9. 使用提問法解決問題

探索提問如何及為何能有效解決問題。介紹技術性與適應性問題、如何用提問法了解真正的問題、找到解決方案，以及在問題解決過程中改善提問法。

#### 10. 用提問法形塑策略及推動改革

說明提問法如何能強化整個組織—強化策略、願景、價值觀和建立改變的能力—亦即將重點放在聯繫組織內部與外部的利益相關團體上。

結語：成為一個提問型領導者

附錄一 受訪企業領袖小傳

附錄二 行動學習—提問型領導者的訓練課程

附錄三 提問型領導者的培訓資源