GROW 教練技術

情境實戰測驗

Situational Coaching Practice Exam

01 職場升遷困境	02 親子關係疏遠	03 照顧者耗竭	04 害怕衝突主管	05 全職媽媽失自我
06 害怕打電話業務	07 找不到方向碩士	08 說不出口主管	09 無法放下傷害	10 婚姻陷入絕望

測驗說明

- 本測驗共 10 題情境題，每題包含一段教練與個案的對話
- 對話中有 3 處空白（A、B、C），代表教練應說的話被刪除
- 請根據 GROW 模型與 NLP 教練技術，填入最適合的教練話語
- 每個空白請說明：① 你說的話　② 你這樣說的原因（考點）
- 每題配分 10 分（每空白 A/B/C 各約 3～4 分），共 100 分

姓名：_____　班級：_____　日期：_____

情境題 01　職場升遷困境

👤 **個案：**小美・32歲・行銷主任・任職同公司五年
🔍 **議題：**有意願申請經理職缺，但一直沒有行動，不斷自我懷疑

情境說明

小美在同一家公司擔任行銷主任五年，部門最近開出了經理職缺。她有意願申請，卻遲遲沒有行動，原因是「覺得自己不夠資格」。然而她自己也知道，公司列出的條件她都符合。她說：「我就是沒辦法邁出那一步。」

教練對話

教練	小美，今天你想聚焦在什麼議題上？
個案	我想談談升遷的事。公司有一個經理的位置開出來了，我有想要申請，但我一直沒有動作。
教練	你說「有想要」但「一直沒有動作」——在這中間，有什麼讓你停下來了？
個案	我怕自己不夠資格。我覺得我還有很多不足的地方。
教練	你說「不夠資格」——這個判斷是從哪裡來的？是公司的要求，還是你自己的標準？
個案	（停頓）……應該是我自己的標準。公司的條件我其實都符合。

教練	【空白A】

個案	嗯……我猜可能是怕失敗？如果我申請了，卻沒有被選上，我不知道我能不能接受那個結果。
教練	我聽到了。所以真正讓你停在原地的，不是能力，而是對失敗的恐懼——這樣說準確嗎？
個案	（沉默）……對，是的。

教練	【空白B】

個案	如果我申請了？我會覺得我至少試過了，不管結果如何。就算沒選上，我也比現在更清楚自己的方向。

教練	那如果你沒有申請呢？一年後，這個職缺被別人拿走，你會有什麼感覺？
個案	（眼神黯淡）……我會後悔的。我知道我會後悔。

教練	【空白C】

個案	我要……申請。我要在這週五之前把申請表交出去。

作答區

（A）【考核重點：G－目標深化】

小美說出「公司條件我都符合」，卻仍不行動。教練應如何追問，幫助她說出她自己心裡真正擋住她的那個更深層的原因，而不是直接告訴她答案？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

（B）【考核重點：O－框架轉換】

教練確認了「真正阻礙是對失敗的恐懼」之後，應該問什麼問題，把焦點從恐懼轉向「如果你真的行動了，會發生什麼」？讓小美自己看見行動的可能性。

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分:_____ ／ 4 分

（C）【考核重點:W—具體承諾】

小美說「我知道我會後悔」——這是她最有動力的時刻。教練應說什麼，把這份「後悔的預感」轉化為今天的具體承諾，讓她做出明確的行動決定？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話:**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）:**

評分:_____ ／ 4 分

📌 **教練要點提示**

(A)考核： G階段深化技術——客戶說的第一層阻礙（不夠資格）往往不是真正的阻礙，教練需要繼續追問讓她說出更深一層的真相。

(B)考核： O階段框架轉換——把焦點從「恐懼失敗」轉向「如果行動了會怎樣」，讓客戶自己看見行動的意義，而非教練替她分析。

(C)考核： W階段收網技術——用客戶自己說出的「後悔」作為動力錨點，引導她做出具體、有時限的承諾。

情境題 02 親子關係的疏遠

👤 **個案:**大偉·45歲·工廠主管·育有16歲兒子
🔍 **議題:**與兒子關係越來越疏遠，自己不知道怎麼開口，希望改善親子連結

情境說明

大偉發現與兒子的關係越來越疏遠——兒子一進門就躲進房間，兩人幾乎沒有真正的對話。大偉說他「不知道怎麼開口」，而且他也意識到，自己從來沒有對兒子說過鼓勵或讚美的話。他說：「我知道應該要說，但就是說不出口。」

教練對話

教練	你說想改善和兒子的關係。如果關係真的改善了，你們的互動會是什麼樣子？
個案	我希望他願意跟我說話。隨便說什麼都好，不要一進門就躲進房間。
教練	你說「隨便說什麼都好」——你心裡最想和他說的是什麼？
個案	（沉默很久）……我想告訴他，我以他為榮。但我從來沒說過。

教練	【空白A】

個案	我爸也是這樣。我爸從來不說這種話，我就覺得……說這種話很奇怪，很不自在。
教練	你說「不自在」——如果你可以忍受那個不自在五分鐘，你覺得會發生什麼？
個案	（停頓）……也許他會知道我在乎他。也許他不會再覺得我只知道批評他。

教練	【空白B】

個案	他成績很好……他最近幫我修了手機，我當時只說了「謝謝」，其實我很開心，但我什麼都沒有多說……
教練	那是一個真實的時刻，那份開心是真的。如果你把那份開心直接告訴他，你認為他聽到會有什麼感覺？
個案	（眼睛有點紅）……他可能會很驚訝。但……也許會很高興吧。

教練 【空白C】

個案 今晚。我今晚回家就跟他說。就說修手機那件事，我說「你很厲害，我真的很開心」。

作答區

（A）【考核重點：G－目標連結價值觀】

大偉說「我從來沒說過」這句話非常關鍵。教練應如何溫柔地追問，讓他探索「為什麼從來沒說」，而不是讓他感到被批評？目的是幫他看清阻礙來自哪裡，以及他真正想要的是什麼。

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

（B）【考核重點：R－找具體資源時刻】

大偉說「也許他不會覺得我只知道批評他」，這說明他已看見改變的意義。教練應怎麼問，幫助他在真實生活中找到一個具體的、已經發生的時刻，作為開口表達的起點？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分:_____ ／ 4 分

（C）【考核重點:W—催化當天行動】

大偉說兒子「也許會很高興」，他已感受到改變的可能。教練應說什麼，讓他把「也許」變成「今晚就去做」的具體行動承諾，而不是停留在「我改天試試看」？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分:_____ ／ 4 分

📌 **教練要點提示**

(A)考核： G階段——連結目標與內在阻礙，溫柔追問而非評判，讓客戶自己說出為什麼沒有行動。

(B)考核： R階段——把抽象的「表達關心」轉化為生活中具體可操作的真實時刻，讓行動有了具體的起跳點。

(C)考核： W階段——用客戶自己的洞察作為燃料，把「也許」催化為「今晚就做」的具體承諾。

情境題 03　長期照顧者的自我消耗

👤 **個案：**淑芬・52歲・全職照顧者・同時兼職工作
🔍 **議題：**三年來照顧中風母親，出現憂鬱傾向，覺得自己「快撐不下去了」

情境說明

淑芬長期照顧中風的母親，同時兼顧工作，已滿三年。她最近出現憂鬱症狀，卻覺得「我不能倒下，因為沒有人可以替代我」。她來找教練，說自己「快撐不下去了」，但說不清楚自己真正需要的是什麼。

教練對話

教練　你說「快撐不下去了」——如果這次對話結束的時候，你帶走了一樣東西，讓你覺得「這一個小時值了」，那個東西會是什麼？

教練　【空白A】

個案　（停頓很長）……也許是……知道我可以怎麼繼續走下去，但不用把自己搞垮。

教練　「可以繼續走下去，但不用把自己搞垮」——這是很重要的方向。現在告訴我，你說的「快撐不下去」，最消耗你的是什麼？

個案　不是身體，是心裡。我每天做一樣的事，沒有盡頭。而且我發現我開始對媽媽沒有耐心了。我會對她兇，然後我很自責。

教練　【空白B】

個案　（眼眶紅了）……因為我愛她。我不想讓她在最後的日子裡，記得的是我對她兇的樣子。

教練　那份愛還在。正是因為愛，所以你才這麼在意那個兇的瞬間。我想問你一件事——在這三年裡，有沒有任何人問過你：你還好嗎？

個案　（長時間沉默）……沒有。大家都只問媽媽怎麼樣了。

教練　我現在問你：你還好嗎？

個案	（哭了）……我很累。我真的很累。我需要有人告訴我，我可以休息一下，這樣不是自私的。
教練	如果你的好朋友來找你，說她三年來不眠不休地照顧家人，你會對她說什麼？
個案	我會告訴她要好好照顧自己，她已經很了不起了，她需要休息，這不是自私……（停下來，慢慢意識到）

教練	【空白C】

個案	（輕聲笑了）……我知道了。我對自己太苛刻了。我要……我要讓自己喘一口氣。

作答區

（A）【考核重點：G－目標設定——開場問句】

淑芬說「快撐不下去了」，但還沒有說出今天的目標。教練問了「如果帶走一樣東西，那個東西會是什麼」，但空白在個案回答之前——個案回答之前，教練應如何回應個案的沉默或猶豫，鼓勵她說出心裡的答案？還是教練該補充什麼讓她更容易說出來？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

（B）【考核重點：R－正向意圖挖掘】

淑芬說對媽媽兇然後很自責。教練應怎麼問，幫助她從「自責」轉向「為什麼在乎」的深層資源，讓她連結到自己照顧媽媽背後的愛，而不是停留在自我批判中？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因(運用了哪個GROW技術？)：**

評分:_____ ／ 4 分

（C）【考核重點:O—角色轉換重框】

淑芬剛才對「想象中的朋友」說了很有力量的話。教練應說什麼，溫柔地讓她看見，她對朋友說的那番話，其實也正是她自己需要聽到的？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因(運用了哪個GROW技術？)：**

評分:_____ ／ 4 分

📌 **教練要點提示**

(A)考核： G階段——開場目標設定技術，當個案面對這個問題沉默或猶豫時，教練如何回應以幫助她說出目標。

(B)考核： R階段——NLP「每個行為背後都有正向意圖」前提假設的實際應用，從自責轉向愛的動機。

(C)考核： O階段——角色轉換重框技術，讓客戶把對他人的慈悲，轉移到對自己身上。

情境題 04　害怕衝突的團隊領導

👤 **個案:** 建宏‧38歲‧部門主管‧剛升任半年
🔍 **議題:** 下屬工作態度散漫，不敢直接溝通，因「怕破壞關係」而一直迴避

情境說明

建宏剛升任部門主管半年，發現一個成員阿傑工作態度散漫、時常遲到，但他一直不敢直接跟阿傑說，因為「怕破壞關係」。他知道這樣下去不行，但每次想開口就退縮。他說：「我知道我必須說，但我就是做不到。」

教練對話

教練	你說你一直想跟阿傑談，但每次想開口就退縮。我很想了解——在退縮的那一刻，你心裡發生了什麼事？
個案	我就會想……如果他不高興怎麼辦？如果他覺得我在針對他怎麼辦？如果他就此跟我鬧翻怎麼辦？
教練	你在想象三種可能的壞結果。這三種結果，在現實中發生的機率有多高？
個案	（想了一下）……其實不高。阿傑人不壞，他只是比較懶散。他應該不會跟我鬧翻。
教練	【空白A】
個案	我現在已經跟他的關係不好了——因為我每次看到他遲到，我心裡就有氣，但我什麼都不說，結果表面上笑，心裡在記仇。
教練	所以為了「保護關係」，你反而讓關係一直在惡化——這個選擇，現在看起來是有效的嗎？
個案	（苦笑）……完全沒有效。
教練	【空白B】
個案	就……直接告訴他我觀察到的情況，問他是不是有什麼困難。不要評判他，就是說事實，然後聽他說。

教練	你剛才說的這個方式——「說事實，不評判，然後聽他說」——聽起來很成熟。這是你自己想到的，你知道嗎？
個案	（有點意外）……我是說出來了，但我不知道我到時候做不做得到。

教練	【空白C】

個案	就……先把我想說的話，寫下來。練習一遍，然後明天找他談。就明天。

作答區

（A）【考核重點：R－代價可視化】

建宏說「機率不高，阿傑不會鬧翻」，他已看見自己的恐懼是誇大的。教練應如何追問，讓他看見：為了避免這個低機率的風險，他目前的迴避策略，已經讓他付出了什麼真實的代價？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

（B）【考核重點：O－引導選項生成】

建宏承認「完全沒有效」，已意識到現況無法繼續。教練應說什麼，自然地把對話從「這個方法沒用」帶入「那什麼方法有用」，讓建宏自己生成替代選項？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

（C）【考核重點：W－障礙預判與準備】

建宏說出了好方法，但隨即說「不知道到時候做不做得到」。教練應如何回應，把這個「不確定」轉化為「我要如何準備讓自己可以做到」，並幫他做出明天就執行的具體承諾？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

📌 **教練要點提示**

(A)考核： R階段——機會成本可視化技術，讓客戶看清楚「迴避」這個選擇本身的真實代價。

(B)考核： O階段——從「這個不行」自然引導到「什麼可以」，讓客戶自己生成選項。

(C)考核： W階段——障礙預判技術，把「不確定」轉化為具體的準備行動，確保承諾真正落地。

情境題 05　失去自我的全職媽媽

👤 **個案**：雅婷・36歲・前廣告創意總監・三年前辭職成為全職媽媽
🔍 **議題**：孩子上幼兒園後有了一點時間，卻感覺「我這個人消失了」，不知道如何找回自我

情境說明

雅婷曾是廣告公司的創意總監，三年前因生育辭職。孩子現在上幼兒園，她有了一點時間，但她不知道「我現在是誰」。她說：「我感覺我這個人消失了。那個有想法、有創意的我，不見了。」

教練對話

教練	你說「我這個人消失了」——這讓我很想多了解。在你心裡，「你這個人」是指什麼？
個案	就是那個有想法、有創意、會做很多事情的我。以前我很清楚自己是誰，現在我只是一個媽媽。
教練	你說「只是一個媽媽」——這個「只是」，讓我想問你：照顧一個孩子三年，是一件小事嗎？
個案	（停頓）……不是小事，但……那不是我全部。我還想要有自己的東西。
教練	當你說「有自己的東西」，你腦子裡有沒有一個畫面或感覺，是那個狀態的樣子？
個案	（閉上眼睛一下）……我想到以前在公司開提案會議的感覺。我在白板上寫滿了想法，大家都很興奮。那種感覺……我很懷念。
教練	【空白A】
個案	投入感。那種覺得自己的腦子在運轉，創意在流動，而且是對別人有貢獻的感覺。
教練	那個投入感，在過去三年裡，完全消失了嗎？有沒有任何時刻，讓你感覺到它的存在？
個案	（想了一下）……有耶。我有時候在幫孩子設計手工課的材料，我會花很多時間在上面，想怎麼讓他覺得好玩。那個時候……有點像。
教練	【空白B】
個案	對！我完全沒有想過可以這樣說。那個確實是「我」在做，只是應用的地方不同。

教練	所以那個你，從來沒有消失——只是換了一個舞台在發光。現在的問題是：你希望讓它在更多地方發光，對嗎？
個案	對。我想要找回一個屬於我自己的創意出口。不只是為了孩子，是為了我。

教練	【空白C】

個案	我以前有想過做自由接案……或者開一個關於親子手工的帳號……或者去找一個兼職的工作……。

作答區

（A）【考核重點：G－感受萃取——目標精確化】

雅婷描述了開提案會議的具體畫面。教練應怎麼問，幫助她從「具體的情境畫面」，提煉出那個狀態裡讓她真正渴望的「核心感受」是什麼？讓目標從「我想像以前一樣工作」精確化為「我想要那個___的感覺」。

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

（B）【考核重點：R－例外發現——打破限制信念】

雅婷說在幫孩子設計手工課時「有點像」那個投入感。教練應說什麼，讓她看見：那個「消失的我」，其實從來沒有真正消失，只是換了一個情境在表現——這個洞察如何幫她打破「我這個人消失了」的限制信念？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因(運用了哪個GROW技術？)：**

評分:_____ ／ 4 分

（C）【考核重點:O—開啟選項階段】

雅婷清楚說出目標:「我想要屬於自己的創意出口，是為了我」。教練應說什麼，用一個開放性問句自然引導她進入O選項階段，讓她自由探索所有的可能性，而不是由教練替她建議？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因(運用了哪個GROW技術？)：**

評分:_____ ／ 4 分

📌 **教練要點提示**

(A)考核： G階段——感官具體化技術，從情境畫面萃取核心感受，讓目標從模糊的渴望變為清晰可辨的感受方向。

(B)考核： R階段——例外發現技術結合重框，讓客戶看見資源從未消失，打破「我消失了」的限制信念。

(C)考核： G→O的轉折——目標確立後，用開放性問句自然引導進入選項探索，保護客戶的自主性。

情境題 06 害怕開口的業務員

👤 **個案:**志豪‧29歲‧科技公司業務員‧入職一年半
🔍 **議題:**產品知識紮實，業績卻無法突破，因害怕打陌生電話而一直迴避

情境說明

志豪的產品知識紮實，主管也認可他的能力，但他的業績一直無法突破，因為他非常害怕打電話開發新客戶。每次拿起電話，手會抖，最後放下來。他說:「我知道我應該打，但我就是打不出去。」

教練對話

教練	你說「打不出去」——我想先問你:如果你今天這個電話恐懼完全解決了，你的業務工作會是什麼樣子？
教練	【空白A】
個案	(想了一下)……我每天會主動打五到十通電話，約到見面，然後用我對產品的了解去說服客戶。我覺得我在那個部分是有能力的。
教練	「用我對產品的了解去說服客戶」——你說你在那個部分是有能力的。那打電話這個環節，是你真的不會，還是有什麼讓你停下來了？
個案	我在想對方會不會不耐煩。或者覺得我在浪費他的時間。最壞的情況是被罵。
教練	「被罵」——在你一年半的業務經驗中，你被客戶罵過幾次？
個案	(想了一下)……沒有。一次都沒有。
教練	一次都沒有，但你的大腦每次都在預測「這次會被罵」。這個預測，準確率是多少？
個案	(苦笑)……零。完全不準。對，我在用一個從來沒發生過的事情嚇自己。
教練	在你打過的電話裡，有沒有一通讓你覺得「這通我打得不錯」的？
個案	有，上個月有一個客戶，我打過去本來很緊張，但對方很親切，我們聊了快二十分鐘，最後約到了見面。我就直接說我是誰、我們公司是做什麼的、我想了解一下他的需求。很簡單。
教練	【空白B】

個案	對，我就說那幾句話就好了……我其實已經知道怎麼做了，只是被自己嚇到了。
教練	所以這不是「你不知道怎麼打電話」的問題，而是「你讓想象阻止了你的行動」。這兩件事，解決方式完全不同。
個案	對，你說得對。

教練	【空白C】

個案	今天下班前，我要打三通陌生開發電話。就說那幾句話，打完拉倒。

作答區

（A）【考核重點：G－目標感官具體化】

教練問「如果電話恐懼完全解決了，你的業務工作會是什麼樣子？」但個案需要被引導才能描述出具體的畫面。如果個案沉默或說「我不確定」，教練應如何追問，讓他用視覺、聽覺或感覺描述出那個狀態的具體樣子？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

（B）【考核重點：R－資源確認】

志豪描述了那一通成功電話，說出了開口的方法（說我是誰、公司做什麼、了解需求）。教練應怎麼回應，讓他清楚看見：他已經擁有了成功的方法，不需要學習新技能，只需要重複已有的行為？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

（C）【考核重點：W－承諾啟動】

教練點出「想象阻止行動」之後，應說什麼把這個洞察轉化為今天就可以執行的具體承諾？讓志豪從「我理解了」走向「我今天要做這件事」。

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

📌 **教練要點提示**

(A)考核： G階段——目標感官具體化，用視覺、聽覺、感覺的問句幫客戶把模糊的目標變得清晰可感。

(B)考核： R階段——資源確認技術，讓客戶看見他已有成功的方法，強化「我做得到」的信念。

(C)考核： W階段——承諾啟動技術，把洞察轉化為當天的具體行動。

情境題 07　高學歷卻找不到方向的年輕人

👤 **個案**：思齊・27歲・台大財金碩士・三份工作都做不滿半年
🔍 **議題**：找不到「感覺對的工作」，不清楚自己真正想要什麼

情境說明

思齊台大碩士畢業，主修財務金融。他找了三份工作都做不滿半年就離開，理由都是「感覺不對」。父母很擔心，他自己也很焦慮，但說不清楚「感覺對的工作」是什麼樣子。他說：「我不知道我要什麼，這是最大的問題。」

教練對話

教練	你說「不知道自己要什麼」——我想先問一個不同的問題：你知道自己不要什麼嗎？
個案	這個我知道很多（苦笑）。我不要每天對著數字。我不要那種感覺自己在一個很大的機器裡，做一個小螺絲釘的工作。我不要……沒有人看見我的工作。
教練	你說了三件「不要的」，我聽到一個很清楚的主題。你能說說你聽到了什麼嗎？
個案	（停頓）……我要的是……被看見？還有做一些跟人有關的事，不是跟數字有關的？
教練	【空白A】
個案	嗯……我很喜歡和人交流。在學校的時候，我最有成就感的事是當助教，看著同學因為我的解釋而理解了一個東西。還有我有帶過登山社，我覺得帶著一群人完成一件事，那種感覺很好。
教練	助教、帶社團——在那些時刻你扮演的角色，有什麼共同點？
個案	都是……在引導別人？幫助別人？而且我要對結果負責。
教練	【空白B】
個案	（眼睛亮了）……對耶！我在跟你說話的這個過程，和你問我問題、幫我看清楚東西的這個過程，我覺得這很有意思。我是不是……也可以做這樣的事？

教練	你剛才在問自己一個很重要的問題。我想讓你再想大一點——不管可不可行——如果要做一份「引導別人、幫助別人看清楚自己」的工作，你能想到哪些可能性？
個案	教練……顧問……講師……心理師……HR……培訓師……

教練	【空白C】

個案	教練。我想先了解教練這個領域到底是什麼。我願意這個月內去參加一個入門的課程或講座。

作答區

（A）【考核重點：R－高峰經驗挖掘】

思齊說出了「我想被看見、做跟人有關的事」。教練應怎麼問，幫助他從「我要什麼」進一步連結到「我在什麼時候最有活力、最有成就感」，挖掘生命中的具體高峰經驗，作為找到方向的資源基礎？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

（B）【考核重點：O－此時此地的鏡照】

思齊說出「引導別人、對結果負責」的共同點。教練應說什麼，讓他把這個洞察和眼前正在發生的教練對話連結起來——讓他自己看見，他現在正在體驗的，就是他所渴望的工作狀態？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

（C）【考核重點：W－清單篩選與第一步】

思齊列出了一串可能性，眼睛發亮。教練應怎麼問，讓他從清單中找出最有共鳴的那一個，並做出這個月內可以執行的具體第一步？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

📌 **教練要點提示**

(A)考核： R階段——高峰經驗挖掘技術，從「我要什麼」深入到「我在什麼時候是活著的」，找到具體的生命資源。

(B)考核： O階段——此時此地的鏡照技術，讓客戶看見當下對話中正在發生的，就是他渴望的狀態，這是最有力量的即時連結。

(C)考核： W階段——清單篩選加第一步，從可能性回到最有共鳴的那一個，再具體化為可執行的行動。

情境題 08　說不出真實想法的主管

👤 **個案:**雅琳‧41歲‧外商公司行銷協理
🔍 **議題:**老闆提出方向錯誤的策略，她在會議上沒說出來，事後後悔卻又害怕「說了也沒用」

情境說明

雅琳的老闆提出了一個她認為方向完全錯誤的策略，但在會議上她什麼都沒說。事後她很後悔，但也害怕「說了也沒用」、「說了只會讓自己難堪」。她來找教練，想解決「我明明有想法，卻說不出口」的問題。

教練對話

教練	你說「說了也沒用」——這個結論，是從哪裡來的？
個案	我老闆很強勢，我之前提過幾次意見，他都沒有採納。後來我就覺得……反正說了也是白說。
教練	你說「提過幾次意見，都沒有被採納」——他是完全忽視你，還是有任何的回應？
個案	（想了一下）……他有回應，他說過理由，但他最後還是照自己的方式做。
教練	所以他有聽，有回應，只是最後結果不是你要的。「沒有被採納」和「完全沒用」，是一樣的事情嗎？
個案	（沉默）……好像不一樣。

教練	【空白A】

個案	也許……他知道我有在思考策略的問題。也許他記得我說過什麼，只是時機不對。
教練	這次的策略，你認為問題在哪裡？你有清楚的想法嗎？
個案	非常清楚。這個方向完全忽略了我們最核心的客戶族群，短期數字會好看，但會傷害品牌長期的忠誠度。我有數據支持這個判斷。
教練	你有清晰的判斷、有數據支持——如果你今天說出來，最壞的情況是什麼？
個案	他不接受，然後就這樣。

教練	【空白B】

個案	如果我沒說……我會眼睜睜看著這個決策出問題，然後一直在心裡想「我早就知道了，但我沒說」。這比被拒絕更難受。
教練	你剛才自己說出了答案。那麼，你說出來，和你不說，哪一個讓你更能夠尊重自己？
個案	說出來。就算沒用，我至少對得起自己的判斷。

教練	【空白C】

個案	我要在下週一的策略會議上，把我的數據和分析提出來。我不需要他採納，但我要說出來。

作答區

（A）【考核重點：R－認知校準】

雅琳開始看見「沒有被採納≠完全沒用」。教練應怎麼問，讓她進一步看見，之前說出意見這件事，其實在某些層面是有正向影響的？幫助她把「說了也沒用」的扭曲認知，校準到更貼近事實的詮釋。

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

（B）【考核重點：O－代價對比】

教練問「最壞的情況是什麼」之後，雅琳說「被拒絕就這樣」。教練應反問什麼，讓她對比「說出來被拒絕」和「不說」兩種選擇的代價，讓她自己做出選擇，而不是由教練告訴她「你應該說」？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

（C）【考核重點：W－動機錨定】

雅琳說「說出來，至少對得起自己的判斷」——這是她整個對話中最有力量的一句話。教練應說什麼，把這份清晰轉化為下週一會議前的具體承諾，讓她帶著這份力量離開？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

📌 **教練要點提示**

(A)考核： R階段——認知校準技術，幫客戶區分「事實」與「詮釋」，讓她看見過去說意見的真實影響而非扭曲的結論。

(B)考核： O階段——代價對比技術，讓客戶自己比較兩種選擇的代價，結論由她自己說出來才有力量。

(C)考核： W階段——動機錨定技術，把客戶說出的最有力量的那句話作為行動錨點，引導具體承諾。

情境題 09　無法放下過去傷害的工程師

👤 **個案：**冠廷・34歲・工程師・五年前被前主管惡意打壓
🔍 **議題：**過去傷害形成的防衛反應，干擾了現在與新主管的關係

情境說明

五年前，冠廷被前公司主管惡意打壓，導致他離職。現在他在新公司，表現很好，但每次與主管互動，就會觸發強烈的防衛反應，總覺得對方一定有惡意，導致職場關係緊張。他知道新主管人不錯，但「就是控制不了自己的反應」。

教練對話

教練　你說「控制不了自己的反應」——如果這個反應不再困擾你，你希望和現在主管的關係是什麼樣子？

教練　【空白A】

個案　（想了想）……我希望我可以正常地和他合作，不要每次開會我都在猜他的動機。我希望我能夠聽他說話，而不是一直在防備。甚至……我希望他可以成為一個我可以學習的對象。

教練　「可以學習的對象」——這句話說明了什麼？

個案　說明……其實我知道他是不錯的主管。是我自己的問題。

教練　那個防衛反應，當初對你有什麼幫助？

個案　讓我保持警惕。讓我不會再被人從背後捅刀。

教練　【空白B】

個案　對。它保護了我。但它現在保護過頭了，反而讓我沒辦法跟人好好相處。

教練　你目前的新主管，他有過任何一次讓你真正確認他有惡意的行為嗎？

個案　（停頓很久）……沒有。他其實對我還不錯，有時候我事後想想，覺得我的反應太過度了，人家根本沒那個意思。

教練	我想請你做一件事——把五年前那個主管的臉，和現在這個主管的臉，放在你腦子裡。他們是同一個人嗎？
個案	不是。

教練	【空白C】

個案	我可以……在我的反應出現的時候，先停一秒，提醒自己：「他是不同的人，這是不同的情況。」然後再看他實際做了什麼，而不是想象他想做什麼。

作答區

（A）【考核重點：G－目標感官具體化】

教練問「如果這個反應不再困擾你，你希望和主管的關係是什麼樣子？」——這是G階段目標設定的關鍵問句。如果冠廷沉默或只說「正常就好」，教練應如何追問，讓他更具體地描述那個「正常合作狀態」的樣子？讓目標從模糊變為清晰可感。

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

（B）【考核重點：R－正向意圖確認】

冠廷說防衛反應讓他「保持警惕、不被捅刀」。教練應怎麼回應，先肯定這個防衛反應在當時的正向功能，然後溫柔引導他評估：這個反應放在現在的情境裡，還適用嗎？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

（C）【考核重點：W—行為替代設計】

冠廷已看見「我在用過去的人的臉看現在的人」。教練應怎麼問，讓他自己設計一個具體的「中斷機制」——當防衛反應出現時，他可以做的一個具體替代行為，而不只是「我要改變」的模糊承諾？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

📌 **教練要點提示**

(A)考核： G階段——目標感官具體化，讓「不再被干擾」的模糊目標，變為清晰描述的具體關係狀態。

(B)考核： R階段——NLP正向意圖前提假設，肯定防衛反應的歷史功能，再評估其當下的適切性。

(C)考核： W階段——行為替代設計，「當……我就……」的執行意圖格式，讓改變有明確的操作路徑。

情境題 10　對婚姻感到絕望的丈夫

👤 **個案**：明哲・43歲・建築師・結婚15年
🔍 **議題**：與太太感情在過去五年逐漸冷淡，兩人如同室友，不確定婚姻是否還有救

情境說明

明哲和太太結婚15年，感情在過去五年逐漸冷淡。他們幾乎不交流，各自過各自的生活。他來找教練，說他「不知道這段婚姻還有沒有救」，但還沒有決定要不要放棄。

教練對話

教練	你說「不知道還有沒有救」——在你心裡，「有救」是什麼樣子的？
個案	就是……我們可以像普通夫妻一樣說說話，一起做點什麼，不要像室友一樣住在同一個屋簷下，但彼此都是陌生人。
教練	你說「像室友一樣」——這個狀態是從什麼時候開始的？有沒有一個時間點，你記得感覺不對了？
個案	大概五年前。我那時候一個案子壓力很大，那段時間完全沒時間陪她。她說過她需要我，我說「等案子結束再說」。案子結束了，但我也不知道怎麼回去了。
教練	「不知道怎麼回去了」——你說的「回去」，是回到什麼樣的狀態？
個案	就是……以前那種感覺。我們以前會聊天，會笑，會對彼此有興趣。

教練	【空白A】

個案	（沉默很長）……在。我覺得……還在。只是我不知道她那邊還在不在。
教練	你說「不知道她那邊還在不在」——你問過她嗎？
個案	沒有。我怕問了，答案是「不在了」。
教練	我理解那個恐懼。讓我問你另一個問題：如果你五年後回頭看，你沒有問，這段婚姻就這樣慢慢消失了——你會後悔沒有問嗎？
個案	（很長的停頓）……會。我一定會後悔。

教練	【空白B】

個案	我想要試試看。我不想因為沒有問，就放棄了一段十五年的關係。
教練	你說「試試看」——我想讓這個更具體。如果你今天晚上，只做一件最小的事，去讓那個「試試看」開始，你會做什麼？
個案	我可以……今天晚上吃完飯，跟她說：「我想跟你說一件事，你有時間嗎？」就這樣。

教練	【空白C】

個案	9分。我知道我今晚一定要說，因為如果今晚不說，我又會找藉口拖下去。

作答區

（A）【考核重點：R－內在資源探索】

明哲說「以前那種感覺」還讓他懷念。教練應怎麼問，讓他去檢視那個「以前有的感覺」，在他心裡是否還存在——這個探索不只是情感的，也是確認他是否還有繼續這段婚姻的內在動力？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

（G）【考核重點：G－→W 目標轉化】

明哲說「我一定會後悔」——這是他整個對話中內在動力最清晰的一刻。教練應怎麼問，讓他從「我會後悔」自然轉化為「所以我現在想要……」的主動選擇，讓目標從恐懼後悔變為積極的渴望？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

（C）【考核重點：W－承諾量表】

明哲說出了具體的第一步「今晚跟她說」。教練應如何用承諾量表確認他的承諾程度，問出讓他說出分數的問句，並追問是什麼讓他沒到10分，幫他找到並即時排除最後的阻礙？

✏️ **現在你是教練，請寫出這句話：**

💡 **請說明你這樣說的原因（運用了哪個GROW技術？）：**

評分：_____ ／ 4 分

📌 **教練要點提示**

(A)考核： R階段——內在資源探索，確認客戶心裡是否仍有繼續的意願與動力，這是整個對話能否有效推進的基礎。

(B)考核： G→W轉折——用客戶自己說出的動機（後悔的預感）轉化為主動選擇，目標從「逃避後悔」升級為「我想要的」。

(C)考核： W階段——承諾量表完整使用，問出分數、問出不確定的原因、即時化解障礙，確保行動真正發生。