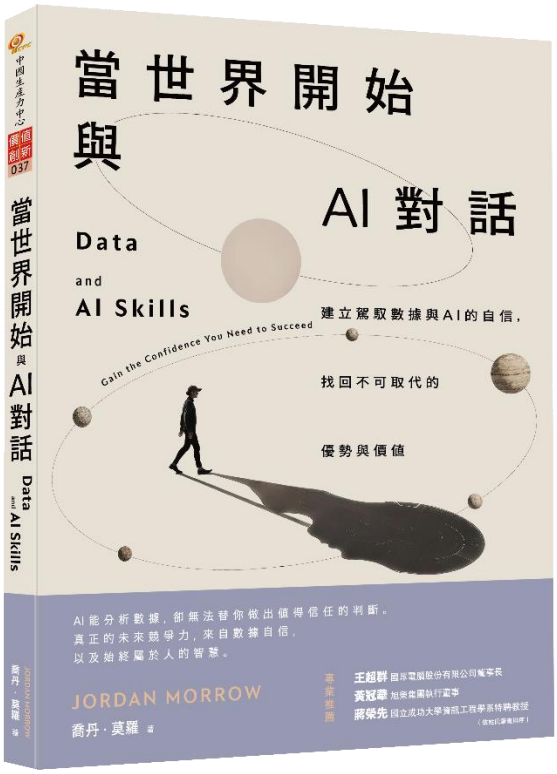


當世界開始與 AI 對話

建立駕馭數據與 AI 的自信，找回不可取代的優勢與價值

內文精選

第 9 章　提問的力量，對話的藝術

你是否曾與使用相同語言的人對話，卻完全聽不懂對方在說什麼？在這種情況下，你對這場對話又有多少信心？溝通是我們生活中不可或缺的一環，而這點對於數據與 AI 來說亦然。了解自己「不知道什麼」，能幫助你多與「懂得那些知識的人」交流，進而在未來不斷提升自身技能。

「數據素養」的定義是閱讀、處理、分析數據，並以數據進行溝通的能力。這歸功於我在 Qlik 工作時的經驗，當時我們採用了一個較舊的定義，並對其進行修改後導出了這個版本。我認為在這項定義中，最重要的特徵就是「閱讀數據的能力」。原因在於，如果你無法正確閱讀數據，又該如何妥善做到其他三個特徵呢？話雖如此，如果說「閱讀」是最重要的部分，那麼「以數據進行溝通」就是成功的關鍵秘訣。無論是「與 AI 溝通」或是「討論 AI」，溝通都是讓你真正掌握數據與 AI 技能並建立信心的核心。那我們該如何改善這一點？

我在導言中提供了術語清單供你研讀，你可以參考這些術語來豐富自己的詞彙庫。別忘了隨時翻回導言查閱詞彙與定義，同時，也可以善用生成式 AI，向它詢問詞彙的定義以及這些概念該

如何應用於你的生活。

你是否曾在數學課上問過：「我以後到底在哪裡會用到這個？」那麼，面對數據與 AI 時，請不要輕易放棄並心生「這到底有什麼用」的疑問。去找出答案吧！萬一你發現了一個過去從未想過的領域，而它最終成為你生活中極其重要的一部分呢？勇敢去實驗、去學習吧。

懂了術語，然後呢？

你可能已經看過導論裡列出的所有術語了，但這代表你必須一口氣把它們通通學會嗎？完全不必！相反地，讓我們在這一步步推進，複習幾個關鍵心法，好讓你在運用數據與 AI 進行溝通時，能建立更強的實力與自信。本章我們將探討：

- 脈絡與細微的語境差異在溝通中扮演著舉足輕重的角色。如果我們只是硬生生丟出數據點或 AI 的回覆，卻抽離了背景脈絡與細節，成果往往大打折扣。
- 試問有幾個人會想把所有晦澀難懂的技術術語啃完？大概沒幾個吧！相反地，將知識轉化為與你自身工作息息相關的內容，才能真正賦予你理解與學習的強大動能。
- 你不需要做到十全十美，但只要清楚有哪些陷阱，就能讓你的溝通效率與影響力更上一層樓。
- 實戰練習的重要性。

脈絡與細微差異

純粹從定義來看，脈絡（Context）指的是環繞著某個詞彙、概念或事件的周遭情境與環境，正是它賦予了事物清晰的意義。你能想到生活中有哪些極度仰賴「脈絡」的場合嗎？我有五個孩子，當他們向我報告學校發生的好事或壞事時，如果我不了解前因後果（脈絡），又怎麼能明白到底發生了什麼、以及為什麼這件事很重要？脈絡與細微差異（Nuance）是構建敘事與進行溝通時極具爆發力的工具。我們絕不希望在溝通中因為漏掉了背景脈絡，而錯失最關鍵的核心訊息。事實上，在打造敘事與進行溝通時，脈絡可能是最不可或缺的一環。

在從數據視角剖析之前，我們先從一般的商業情境來看看脈絡。假設我正在執行一檔行銷專案，那麼「脈絡」就是圍繞著這檔專案的所有背景資訊，例如，鎖定的受眾族群、專案持續的時間，以及廣告訊息所投放的平台。

在溝通的領域中，脈絡佔有舉足輕重的地位。事實上，它也是我所提出的數據敘事敘述「5C」原則之一：脈絡情境（Context）、創意呈現（Creativity）、清晰易懂（Clarity）、前後一致（Consistency）、精簡幹練（Conciseness）。這 5 C 看似簡單直白，但在整套邏輯中，脈絡絕對是核心關鍵。因為如果我們根本不知道「為什麼要這樣溝通」的背景與目的，後面那四個 C 就算做得再好，也極有可能用錯方向。

明確的意義在處理數據與 AI 時非常重要，我們需要藉此理解如何運用數據與 AI，並做出符合企業需求與周遭世界現實的決策。若缺乏情境，我們可能面臨嚴重問題，因為在不知情的情況下，可能會做出錯誤的決策。

以商業情境為例。假設你正在爭取一位潛在客戶，對方明確提出了對新數據專案的需求，也有意使用你們公司的產品，但同時表示目前時程上有難處，因為他們正經歷高層換屆，在新領導團隊就位前，不太可能進行任何採購。這項「時程難處」就是關鍵的情境資訊，它能指引你如何與對方互動，此時不該急於推銷或催促簽約，而是要善用這些資訊，順勢建立更穩固的長期合作關係。

細微差異的定義是微小的差異或細節，是與情境同等重要的考量因素。細微差異有助於我們的溝通，因為我們可以靈活運用它，無論是突顯特定重點、賦予聽眾力量，或是確保聽眾充分理解。在商業溝通中，細微差異的一個案例是讓客戶的形象更加鮮活。如果我們只檢視他們的財務數據，或許能了解公司的營運狀況，但我們是否真正理解整個組織？包含其文化、策略、市場與產業？考量這些面向，細微差異是學習如何與他人溝通的良好方法。

數據敘事的 5C 原則

脈絡情境

作為數據敘事學的第一個「C」，脈絡（Context）在前文已探討過，接下來讓我們直接進入其餘四個原則。但在開始前請記得，部分脈絡其實源自於講者的語氣、甚至是肢體語言。當我在大眾面前演講時，我無法確定聽眾腦子裡在想什麼，也很難判斷他們是否喜歡我分享的內容。

雖然如此，我可以在演講時觀察現場的反應，看著他們的表情與肢體語言，並根據這些反應即時調整。我可能會發現他們感到開心或沮喪；如果他們看起來很無聊，我就得迅速改變說話的語氣與方式。因此，請不要將脈絡侷限於文字本身，多留意其他能營造脈絡的要素，這能讓你更深刻地理解溝通的本質。

在我的職涯中，曾參與過氣氛極為緊迫的會議，這種「緊急感」就是一種脈絡，會促使我意識到必須迅速推進工作；我也曾參加過氣氛歡樂或令人興奮的會議，這時我就知道自己也能一同投入這份熱情。脈絡與其中的細微差異能賦予你力量，讓你在溝通上更臻成功。此外，也別忘了善用你的肢體語言，以及其他非言語、非文字的方式來傳達訊息。

創意呈現

我們必須思考能否讓溝通變得有創意（Creativity）。建立數據敘事需要發揮創意，才能引發人們的共鳴。試想，若有人只用純技術術語來溝通數據與 AI，並希望團隊買單且實際採用，這大概很難成功。相反地，試想若有人能發揮創意，將數據與 AI 結合脈絡與細節，讓整體概念活靈

活現，高階主管與領導者便更有可能批准這個數據或 AI 企劃。

回想我們上一個例子。假設有一間正經歷高層人事異動的公司，正因某些流程所苦，而你的工具恰好能解決這些問題。與其現在急著強推銷售，不如發揮創意，針對他們現有的軟體提供建議、協助他們發揮其最大價值，直到他們購買你的產品為止。你帶入具體案例，展示如何讓現有的解決方案效益極大化，不僅有效傳達了「如何善用現有程式」的敘事，還順勢建立了未來的合作關係。

數據敘事與創意相結合的一個絕佳案例，就是透過數據視覺化來簡化數據。舉例來說，假設某個機構利用統計模型來輔助投資決策，這些模型雖然有效卻極其複雜。因此，你開始將模型簡化為視覺化圖表，如此一來，要傳達模型所呈現的敘事就變得容易許多。

清晰易懂

我們同時也追求清晰（Clarity）。我們有多少人曾在對話中，因為搞不懂對方在說什麼而只能傻傻地看著對方？請盡量別成為讓別人一頭霧水的原因。想想那些統計模型，以及你在使用它們時是否感到自在。你對統計學有透徹的了解、能順暢地運用它們嗎？如果沒有，你可以主動要求對方說明；而如果你是負責溝通的人，則要確保自己表達得夠清晰。

讓我們繼續以那位需要新數據的軟體、且正經歷高層換血的潛在客戶為例。你要確保他們非常清楚兩件事：你明白這是一筆未來的交易，以及當他們準備好時，下一步該怎麼走。如此一來，你就能與他們建立起良好的關係，因為他們會很慶幸你沒有在現階段強行逼迫他們購買產品。

前後一致

保持溝通方式的一致性（Consistency）非常重要。如果一家公司前兩週不斷寄 Email、下一週又頻繁打電話、接著傳簡訊，最後甚至直接跑來辦公室拜訪，這種銷售方式只會令人反感。主動與企業內部同事及外部夥伴討論他們偏好的溝通管道，並尊重他們對於溝通頻率的喜好。這麼做，我們才能維持良好且長遠的合作關係。

回到我們的案例。你可以詢問客戶偏好的溝通管道，並說明未來會每月透過該管道關心一次高層經營團隊的交接進度，以便在合適的時機推進後續的購買流程。

精簡幹練

最後一個「C」代表精簡（Concise）。提供最重要的核心資訊，避免讓對方資訊過載，畢竟數據與 AI 領域很容易變得過於技術導向。在我們的案例中，保持精簡能幫你避免打擾或惹惱潛在客戶，特別是在他們正忙於處理公司內部重大高層人事異動的時候。

在數據與 AI 的工作領域中，若能在溝通時為情境帶入脈絡，無論對聽者或講者都是一種賦能。此外，若有能力在對話中呈現細微差異，我們便能更有力地幫助聽者理解問題，或讓情境的輪廓更加清晰。當你在數據與 AI 領域逐步建立信心與技能時，請致力於精通傳達脈絡與洞察細微差異。隨著實力提升，除了脈絡與細微差異外，更要全面運用這 5C 原則。只要掌握好溝通技巧、熟稔相關詞彙與專有名詞，你就能建立起強大的自信。

作者介紹

喬丹．莫羅 Jordan Morrow

被譽為「數據素養之父」，是全球數據素養與人工智慧素養領域的重要倡議者。他長期致力於推動數據文化，幫助個人與組織培養理解數據、善用數據並以數據做出更好決策的能力。

多年來，他受邀於世界各地演講與分享，合作對象包括耐克（Nike）、富達投資（Fidelity Investments）、寶馬集團（BMW）及聯合國等企業與國際組織，協助不同產業建立數據素養，探索數據在商業決策與組織轉型中的價值。

他是 Bodhi Data 創辦人，曾擔任多家機構的數據、分析與人工智慧轉型領導職務，帶領企業從數據應用走向數據文化，並思考如何在 AI 時代結合科技與人類智慧，創造更具意義的影響力。

除了專注於數據與人工智慧領域，喬丹也重視生活中的學習與成長。他熱愛橄欖球，目前擔任猶他大學橄欖球隊教練，平時喜歡健身、閱讀與寫日記，持續探索個人成長與領導力的可能。

他著有多本數據素養相關作品，包括《數據識讀者》（2025 年由日出出版社出版）、《Be Data Driven》、《Be Data Analytical》以及《Business 101 for the Data Professional》。本書延續他推動數據素養的核心理念，進一步結合人工智慧時代的變革，帶領讀者建立面向未來的數據自信。