

國立臺灣師範大學
103年度中高階人員研習班

第三組學習成果報告： 溝通協調力

組名：NTNU GO GO GO！

組長：林串良

組員：林怡君、呂秋慧、郭美慧

許雯逸、陳淑慧

103年6月26日

溝通用心我最棒，協調合作也不難；
中高人員研習班，學習成果有夠讚！

劈哩叭啦碰，劈哩叭啦碰，
NTNU Go Go Go！



簡報大綱

1

前言

2

學習重點分享

3

案例情境演繹

4

未來工作運用建議

5

結語

壹、前言



一般醫師開業，招牌上常會寫：王外科、李內科。

但如果這樣就麻煩了：

姓段的開骨科：「**段骨**」科

姓吳的開齒科：「**吳齒**」科

姓宋的開中醫：「**宋中**」醫

聽到的未必是真的！

溝通一定要用心，才會成功與有效！

溝通可以有更好的方式嗎？



立法院打群架



**搭公車錯過站
日悍婦狠踹司機**

這衝突出現了什麼協調困境？

鐵飯碗的兩難：從國道收費員到政府派遣工

【聯合報／社論】

2014.06.16 11:34 am

因國道實施電子收費而遭資遣的收費員，最近不斷衝撞官署，甚至占領高速公路交流道，抗爭態勢節節升高。持平看待此事，論情理，政府部門有義務督促遠通儘快完成轉置工作的安排，勿讓大批收費員失業流離；論法理，高公局約聘的收費員要求「國家安置」並不合理，要求提撥五億安置基金也欠缺正當性。

回顧兩個月前，持續十八年的「關廠工人連線」抗爭方告落幕，政府和勞工皆付出了慘烈的代價。有了上次的殷鑑，這次對於國道收費員的轉置處理，政府無論如何不能再重蹈覆轍，不能讓社會公共場域被失業勞工當成抗爭和洩憤的工具；那樣，只會造成三輸的局面。

這又是怎麼回事？

大學甄試撞期 招聯會設平台協調

2013年10月08日 04:10

[林志成](#) / 台北報導

A

A

148 點閱

★ 8/10

我要評比



f 讚 0

8+1 0



今年大學個人申請第二階段指定項目甄試，全國2/3科系同一周舉行，嚴重撞期。大學招聯會昨天召開會員會大會決定，將建置一個網路平台，明年各校系選定甄試日期時，就能得知其他校系的時間，避免撞期。



大學個人申請第2階段指定項目甄試，各校系於3月底至4月底間共4周的周五、六、日辦理，但卻發生集中在第3周狀況，考生去甲校可能就無法到乙校。全國72所一般大學1589個系中，今年高達1045系、65.76%第2階段甄試在第3周舉行。每年約9萬多考生參加個人申請。

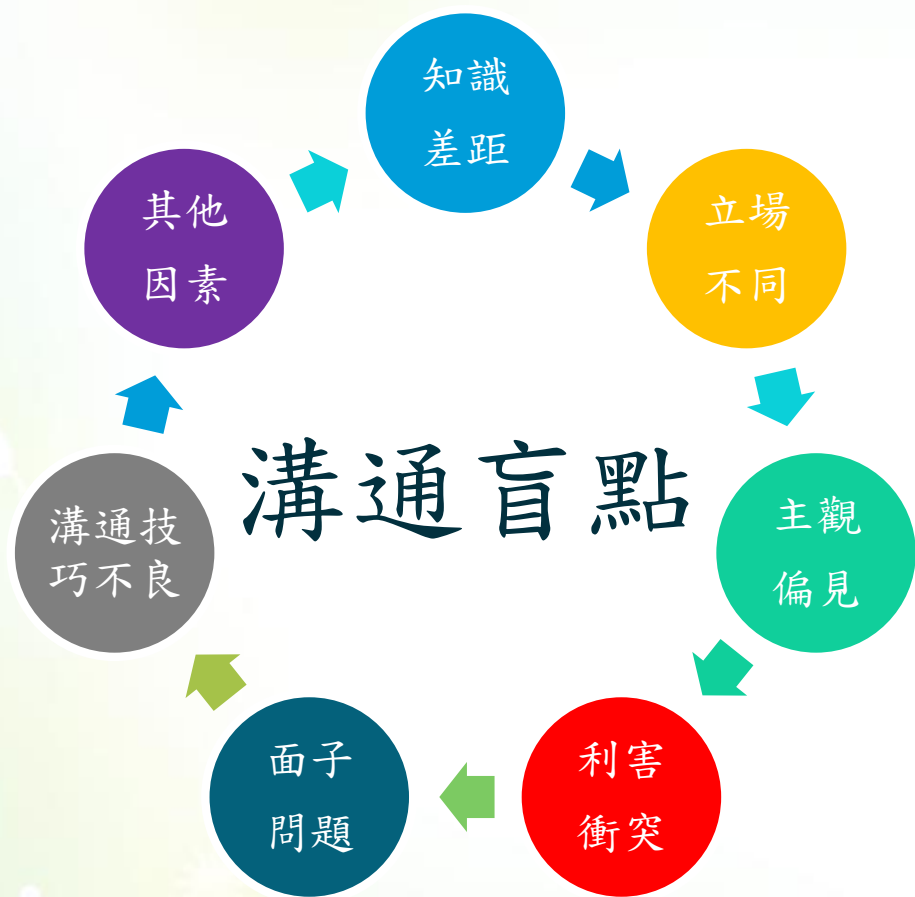


- * **溝通與協調是現代人的必修課程**：只要涉及到「人」，就一定存在著溝通與協調的問題。
- * **透過溝通與協調維持和諧的關係**：家庭中的夫妻或是親子關係、學校中的師生情誼、職場中的團隊合作、社交生活中的交往應對、朋友相處、管理者與被管理者，都必須透過不斷的溝通與協調來維持和諧的關係。

WHY?

既然大家都很清楚溝通與協調的重要性，為什麼爭議仍然會一再發生呢？





有理說不清！
反正就是





貳、學習重點分享

重點主題



有效溝通

=管理(預防衝突)



衝突協調

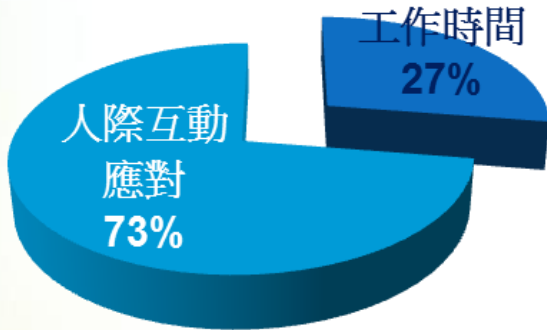
=處理

金玉良言:

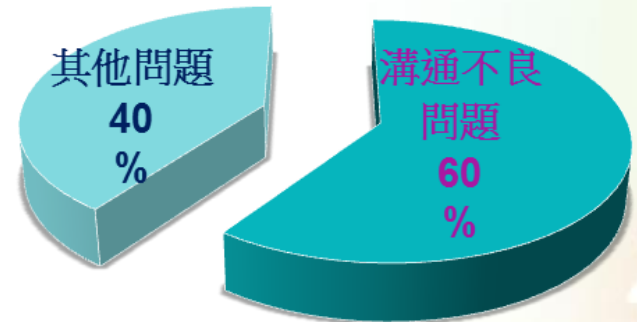
管理重於處理、溝通優先於協調

溝通協調的重要性

國際溝通協會(I.C.A)調查 每日工作時間分配



Peter Drucker (彼得·杜拉克)辦公室問題



金玉良言:

- ✿ 學習溝通：世界上沒有不能解決的問題，只有不會「溝通」的人。
- ✿ 學習協調：一個人的「腦力」比不上所有人的智慧。

聽與說都重要

台大醫院闖大禍 誤移植愛滋器官

5受贈者幾確定感染

2011年08月28日  讚 56  8+1  11



台大醫院驗出器捐者感染愛滋病（HIV），移植團隊卻指接獲通知為「陰性」，導致愛滋器官被移植給5名病患。設計畫面

【連線報導】國內龍頭醫院台大醫院闖下大禍！一名邱姓男愛滋感染者日前墜樓腦死，家屬不知他有愛滋病，善心捐出器官，當時檢驗結果邱男呈現愛滋病毒陽性，但台大醫院器捐移植小組人員在電話確認過程時，竟在通報「reactive」（陽性）時，誤解為「non-reactive」（陰性），致使台大、成大醫院共5名病患被移植愛滋患者的器官。

專家表示，這5人幾可斷言一定會感染愛滋；捐贈者家屬聞訊後痛哭。衛生署則要求台大在後天前提出報告，不排除處以停止相關移植業務處分。至於執行移植手術的醫護人員，成大擔心有感染風險，將進行預防性投藥，台大指不會對移植人員投藥。

有效溝通

✚ 定義

✚ 相互(分享)了解，凝聚共識，把事做成。

communi/cate : share、common、make

✚ 兩人相互交換意見及想法，進而引發對方的行動，進而達到共同期待的目標。

✚ 溝通四部曲

分享→共同→化異→求同

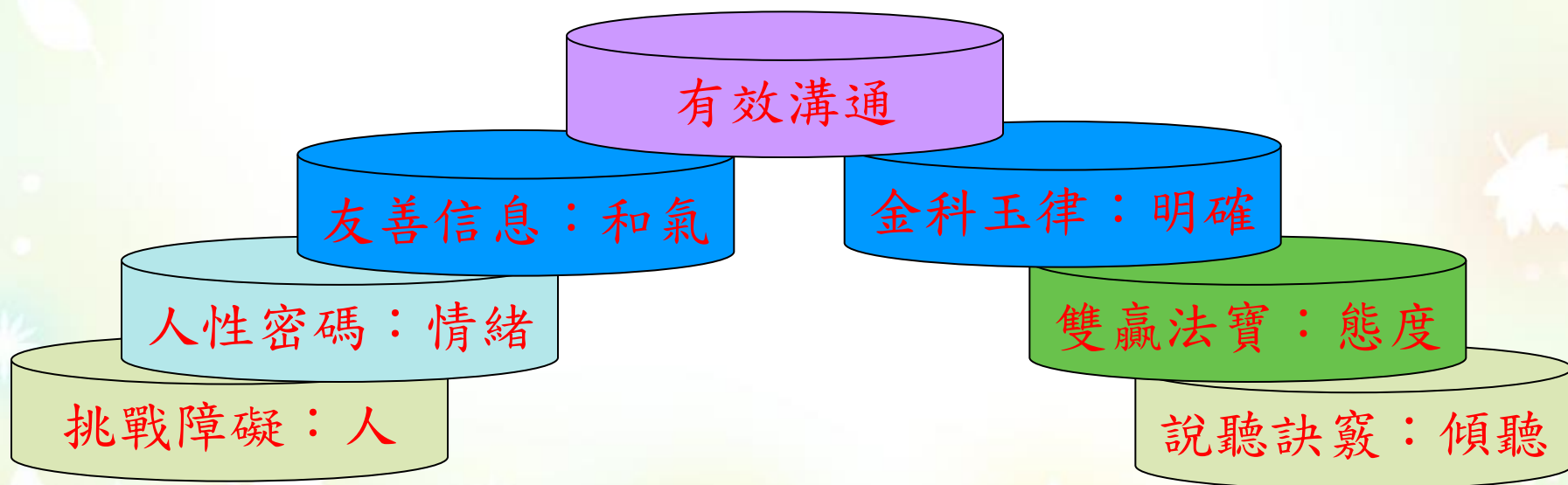
金玉良言：

✚ 理想：異中**求**同，同中**去**異。

✚ 現實：異中**求**同，同中**容**異。

✚ 有效溝通關鍵

- ✚ 學習有效溝通的理念方法，建立良好互動，獲得信賴與支持。



衝突協調

✚ 意義

- ✚ 合作分工，有效執行，把事做成。

co/ordin/ate : together、order、make

- ✚ 若同心協力，沒有不能解決的問題；若各行其道，則解決不了幾個問題。

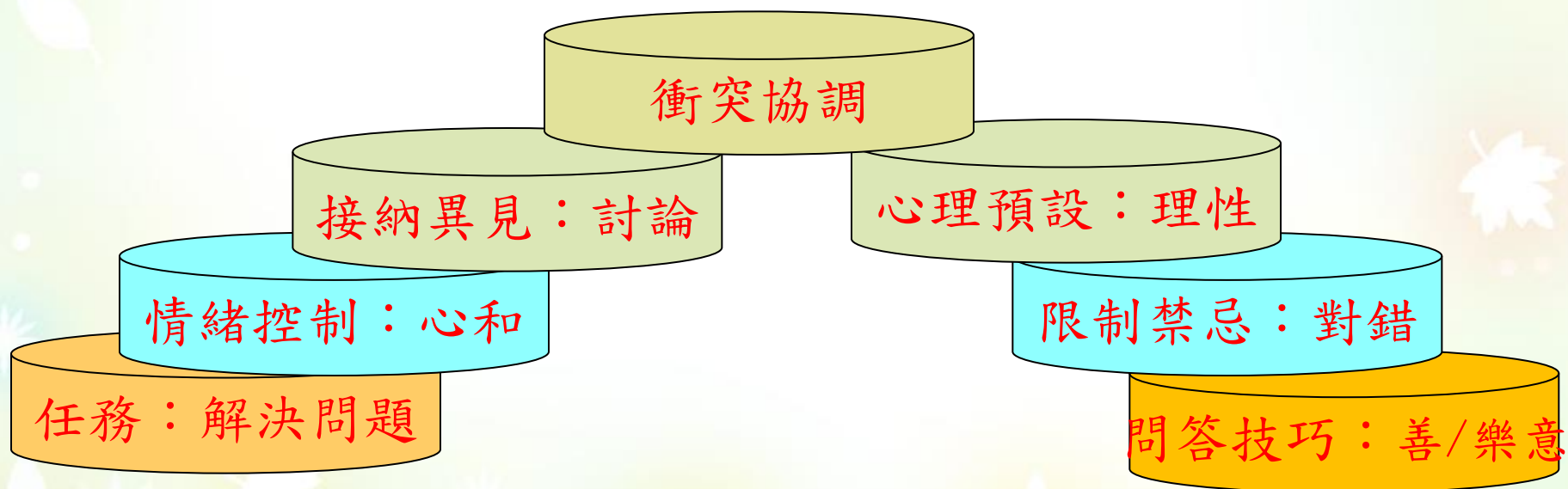
✚ 迷思

- ✚ 不是「不生氣」，而是「管理」情緒。

- ✚ 不是「罵人」或「被罵」，而是「同理」他人。

✚ 衝突協調關鍵

- ✚ 學習衝突協調的思維技巧，合宜得體應對，贏得由衷的合作。



總結

✿ 「溝通」 + 「協調」 = 「收穫」
↓ ↓ ↓
「和」 「合」 「禾」

✿ 一句話的能效

笑/哭、溫馨/冷酷、智慧/愚蠢、希望/沮喪

參、案例情境演繹



租借學位服



【小惡魔版】

時間：畢業典禮前一週的某日上午

地點：辦公室

- * 生：我要借學位服。
- * 員仔：嗤～同學，你怎麼這麼慢才來借？下週就畢業典禮了，怎麼還有衣服給你借？
- * 生：我不知道要事先登記，難道不能現場借嗎？
- * 員仔：同學，你看我們辦公室這麼小，哪裡有地方放2000件以上學位服的空間，供大家隨時來借？
- * 生：學校不是規定一定要穿學位服，才可以參加畢業典禮嗎？我不管，你們一定要借給我，不然，我一生一次的畢業典禮就被你們給毀了……這是黑箱作業……嚴重違反大學法及憲法！
- * 員仔：你在這裡發飆也沒有用，沒有就是沒有，我們3個月前就發函給系所，還網頁、紙本都公告了，你自己對一生一次的大學畢業典禮都不用心、不注意相關訊息，我們也沒辦法，吵什麼吵～

這樣的溝通協調方式充滿了：

本位主義、命令式的語氣、責備、嘲諷。

失控、非理性、負面情緒。

撇清責任、怪罪他人。

**總之，就是各說各話，不管別人的立場。
想要控制別人、要求對方配合自己，典型的溝通不良！**

租借學位服



【小天使版】

時間：畢業典禮前一週的某日上午

地點：辦公室

- * 學生：妳好，我要借學位服。
- * 員仔：同學，不好意思，請問你先前有上網填學位服申請嗎？因為每年都是請助教通知大家，請同學們上網填寫，統計數量後，跟廠商租借，再依公告時間、地點讓各系統一領取的。
- * 學生：不好意思，我不知道要事先登記申請，請問學位服可以現場借嗎？
- * 員仔：同學，不好意思，因為學校沒有庫房，學位服只能向廠商租借，現在又是各大學畢業典禮的旺季，如果沒有事先預定，實在很難緊急調學位服給你，真是抱歉。
- * 學生：學校有規定一定要著學位服，才可以參加畢業典禮，拜託妳幫我想想辦法？
- * 員仔：同學，由於每年都有同學忘記要登記借學位服，所以如果你可以等待的話，我們今年有特地拜託廠商，請他多準備200套預留給師大，以因應這樣的緊急狀況，不過因為要個別請廠商從南部快遞上來，因此租借費用會包含廠商的風險成本及運費等，每套租借費450元，如果你可以接受的話，我馬上幫你打電話請廠商寄來，最慢下午5點你就可以來領取了。

這樣的溝通協調方式：

友善、和氣，聚焦於問題本身。

客觀、傾聽、理解對方真正的需求。

以同理心通融對方，針對問題提出可行替代方案。

總之，就是信任、尊重、善解、包容，在可能範圍內提供協助，尋求最大公約數。



肆、未來工作
運用建議

先想想：常見溝通協調問題及解決策略

序號	問題	解決策略
1	主觀因素	不要預設立場或自我設限 建立互信
2	欠缺溝通與協調的技巧	提供學習與練習的機會 營造友善環境
3	意見表達不明確	表達訴求儘可能具體、量化。 提供澄清與對話的機會 確認雙方所接收的訊息完整且正確
4	解讀偏差	釐清對方的意見 與對方確認見解是否一致
5	負面語氣	正向思考 不要輕易否定別人的意見 不要涉及人身攻擊
6	摻雜情緒	聚焦於問題本身 不翻舊帳或是離題 照顧自己及對方的情緒 提出可行的解決方案，而不是要證明對方是錯的。
7	威權式領導	適度授權 建置平等的意見交流平台 善用非正式溝通管道

再思考：臺灣師大溝通協調環境SWOT分析

優勢 (Strength)	劣勢 (Weakness)
<ol style="list-style-type: none">1. 教師、職員、學生素質皆高2. 各單位職責分工明確3. 已有學術行政溝通平台4. 重視品格與全人教育	<ol style="list-style-type: none">1. 成員眾多，本就具有差異性2. 組織龐大，協調不易3. 配套措施仍需加強4. 本位主義與專業偏執在所難免
機會 (Opportunity)	威脅 (Threat)
<ol style="list-style-type: none">1. 溝通協調已是大勢所趨2. 校內相關系所可提供專業知識及技巧3. 網路資源取得容易4. 學校積極加速轉型	<ol style="list-style-type: none">1. 溝通協調易流於形式化2. 可運用之外部資源稍弱3. 整體大環境變化快速4. 一般大眾對於本校仍有保守的刻板印象

What：確立問題，了解本校活化溝通協調的目的及相關內容。

Why：釐清背景及相關問題，讓所有教職生知道為何需要這麼做的原因，藉此加強成員共識與認同感。

When：設定執行的最佳時機。

Who：找出主要的直接或間接利害關係人，同時也要指定主辦及協辦人員。

本校活化 溝通協調 思考面向

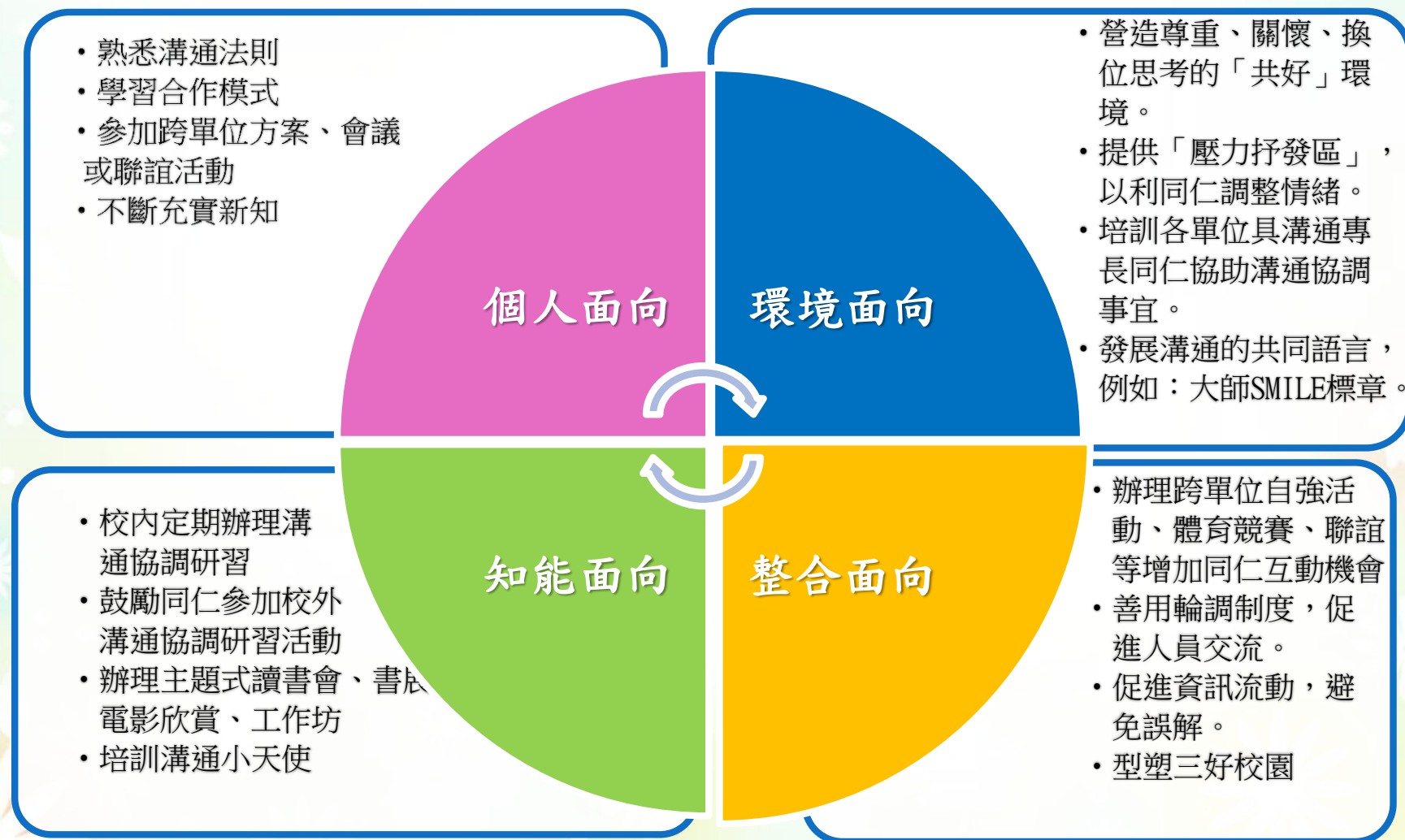
Where：確認在哪裡做、從哪裡著手最適當。


How：討論要如何做？怎麼做會更好？

How much：討論需要多少預算？經費來源為何？

盤點校內相關資源，研擬跨領域之整合方案。

具體建議



An open notebook with two blank white pages is centered on the slide. The notebook is set against a vibrant, colorful illustration of a sunny day in a field. In the background, there is a bright blue sky with white clouds, a green tree, and several children playing in a grassy field. The entire scene is framed by a decorative border of white flowers and leaves on a light green and yellow background.

伍、結語

「一根火柴棒價值不到一毛錢，一幢房子價值數百萬元，但是一根火柴棒卻可以摧毀一幢房子」。

~ by 王永慶 ~

「一根火柴棒」是什麼？

溝通不良、協調無力.....

你是那一根火柴棒嗎？



沒有天生好交際的人，只有勇於溝通與協調的人。



溝通協調並非大家一起做，而是由一方先開始的。



溝通協調的價值，在於「感動」，這會讓世界更美好。

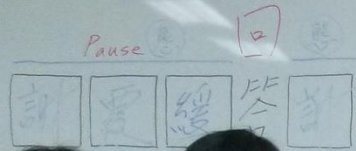


不管發生什麼事，都不要關起溝通協調的大門！

NTNU Go Go Go !

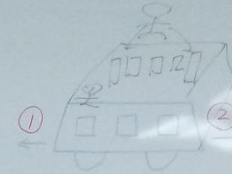
react = S → A
back ace

response = S → P → A
back promise pause



和合 = 禾

opposition
place
VS
dialogue



sympathy

discuss



簡報完畢，
敬請指教！

