

溝通協調

報告組別
第五組「暢通5組」

暢通5組

林立芯

李承翰

錢啟弘

王敏齡

李曉華

陳俊明



教務處

主計室

學務處

師培處

秘書室

理學院

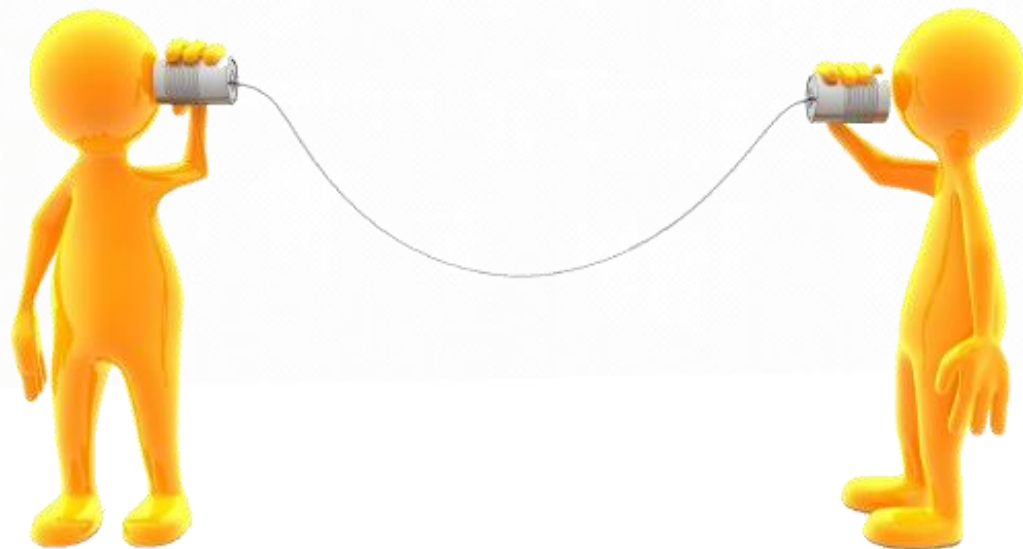


溝通

彼此間意見的交流
或訊息的傳遞



任何大小決策前，都需要充分的溝通



萬一沒有充分溝通的話..





太陽花學運始末
爭國是 反服貿 占國會

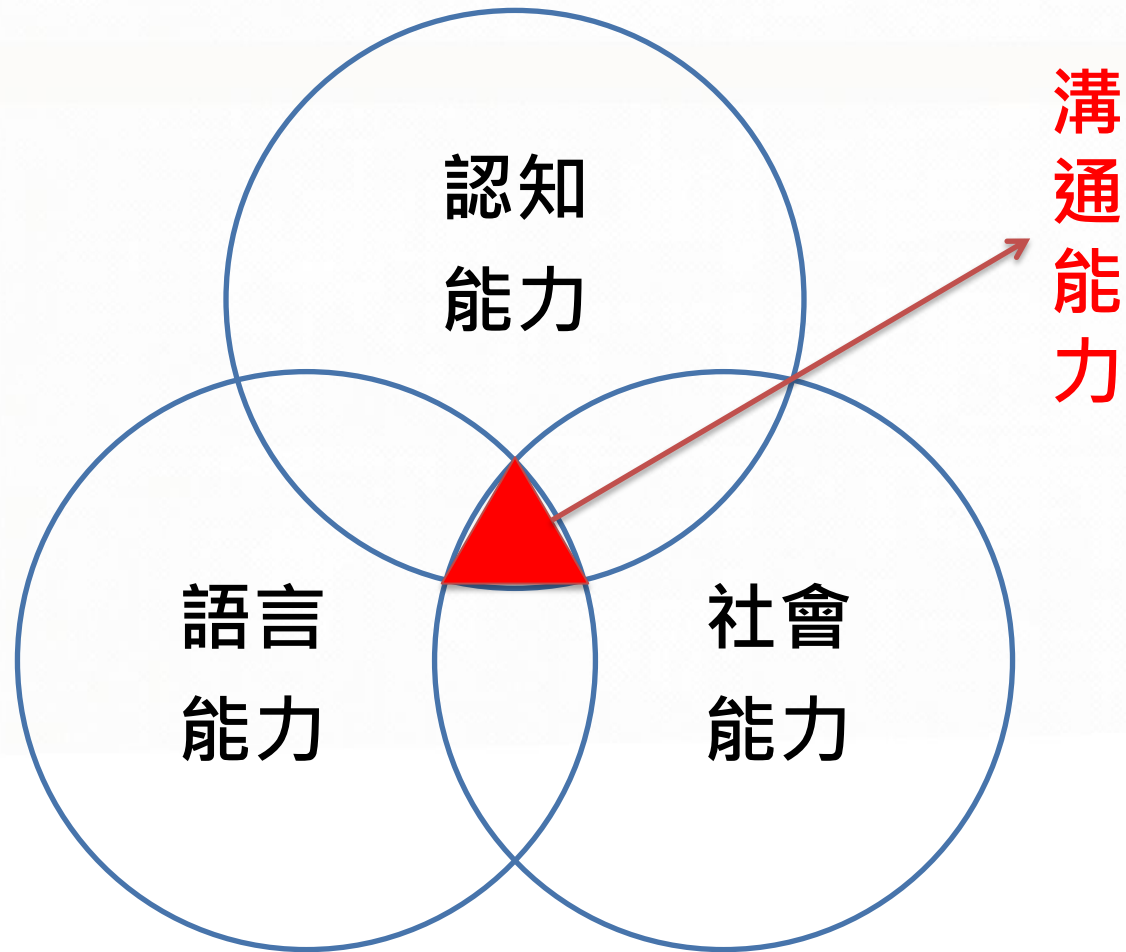
畫面來源：劉讚偉提供

好的團隊
必然有良好的溝通模式



溝通三要素

溝通三要素

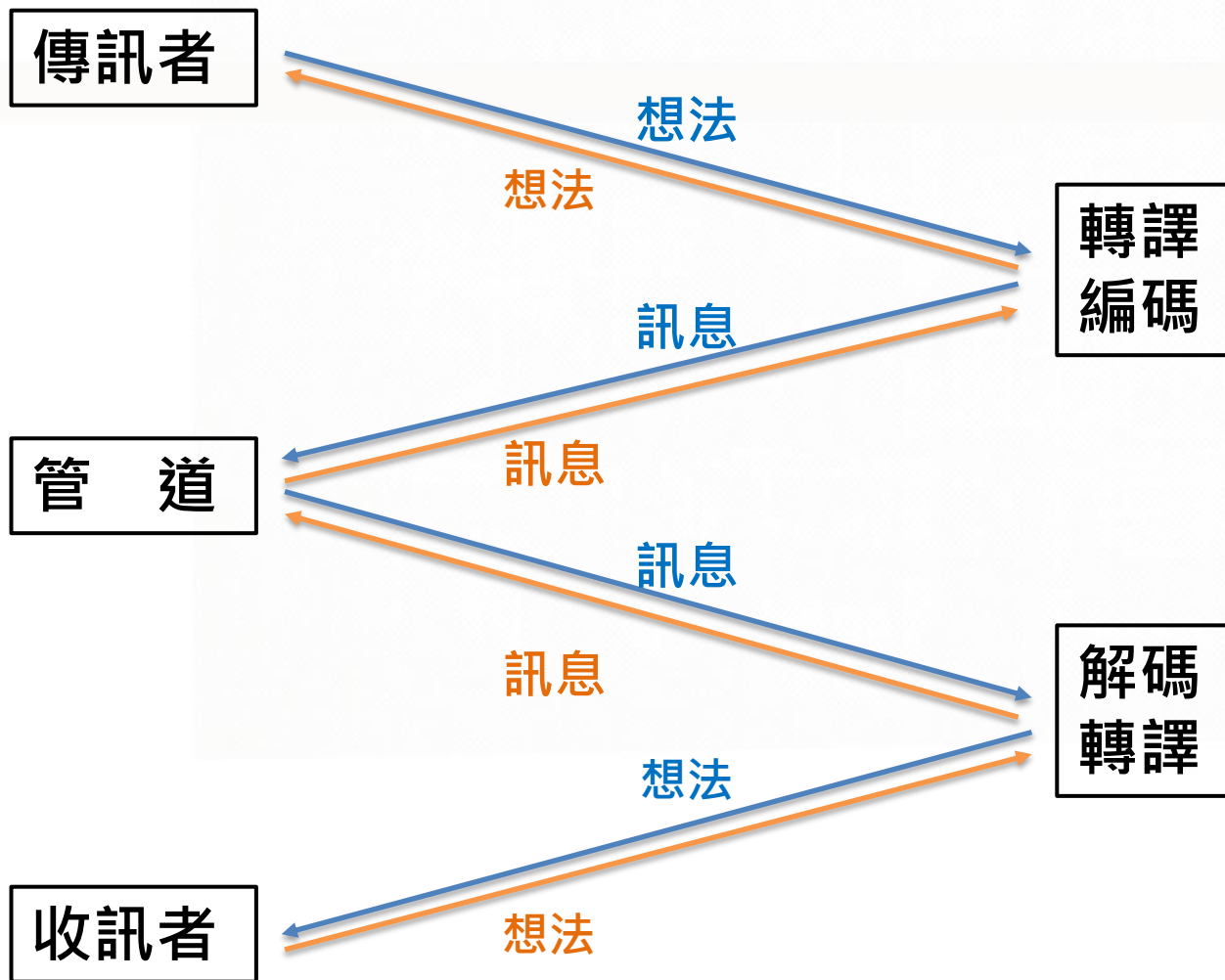


情境1：自以為有默契

蝙蝠俠與蜘蛛人共同管理教學實驗室，需協助教師準備上課的實驗器材，某天蝙蝠俠跟蜘蛛人說



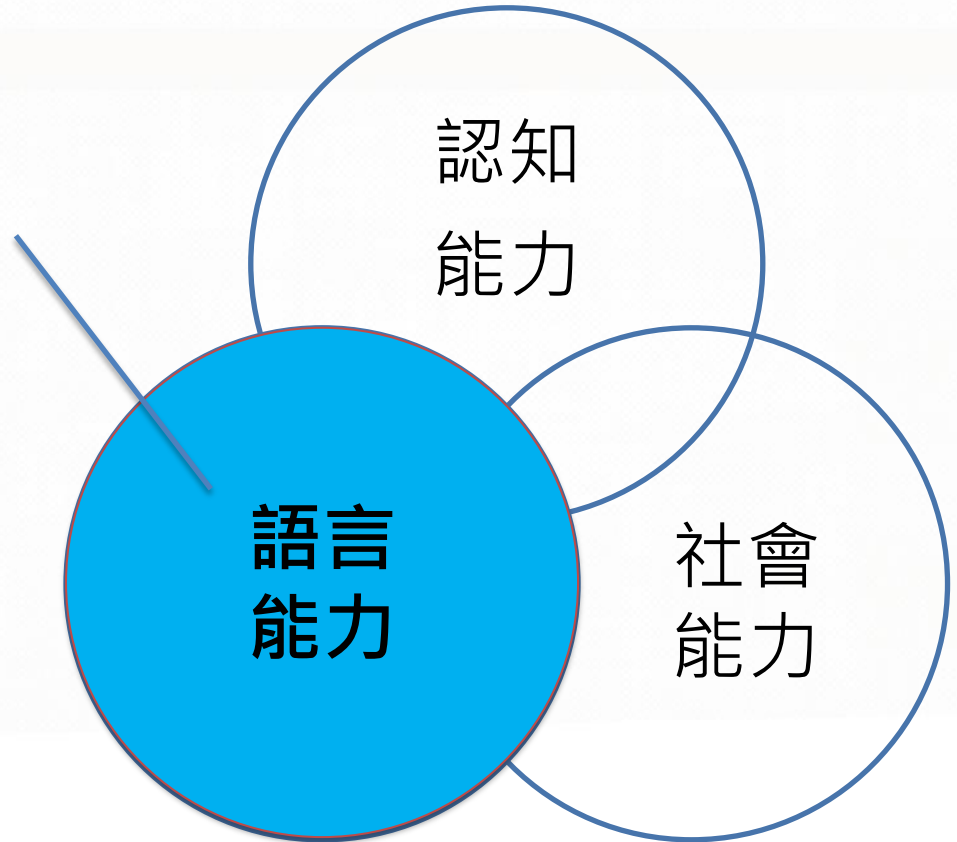
溝通三要素-語言能力



溝通三要素-語言能力

講清楚說明白
讓對方真正理解、接受
不要以為對方應該知道

✓改善方式
積極對話有效表達、確保與對方接收的訊息一致且正確

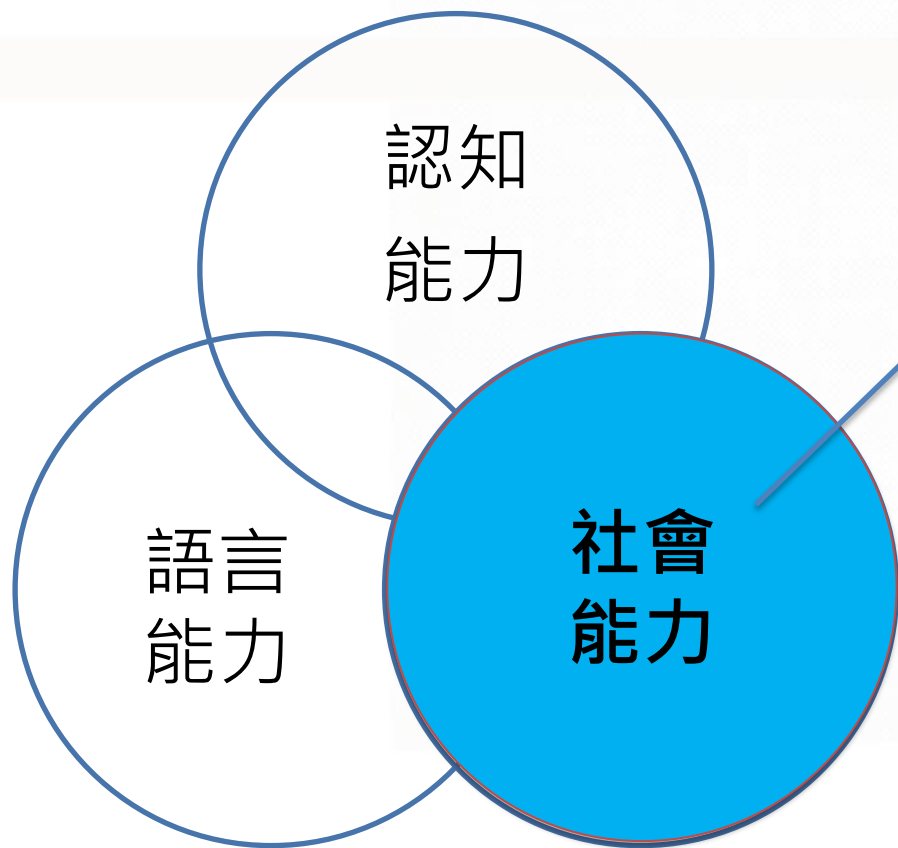


情境2：資深就以為了不起

孫悟空交辦沙悟淨寫一份企業參訪計畫，沙悟淨完成後交給孫悟空看.....



溝通三要素-社會能力



容易與人相處
擺脫對人的成見
包容力、公關力

✓改善方式

減少負面語言、對事不對人、不預設立場、不摻雜情緒、多傾聽、同理心

溝通的態度

「態度溫和 立場堅定」

「理直氣和」

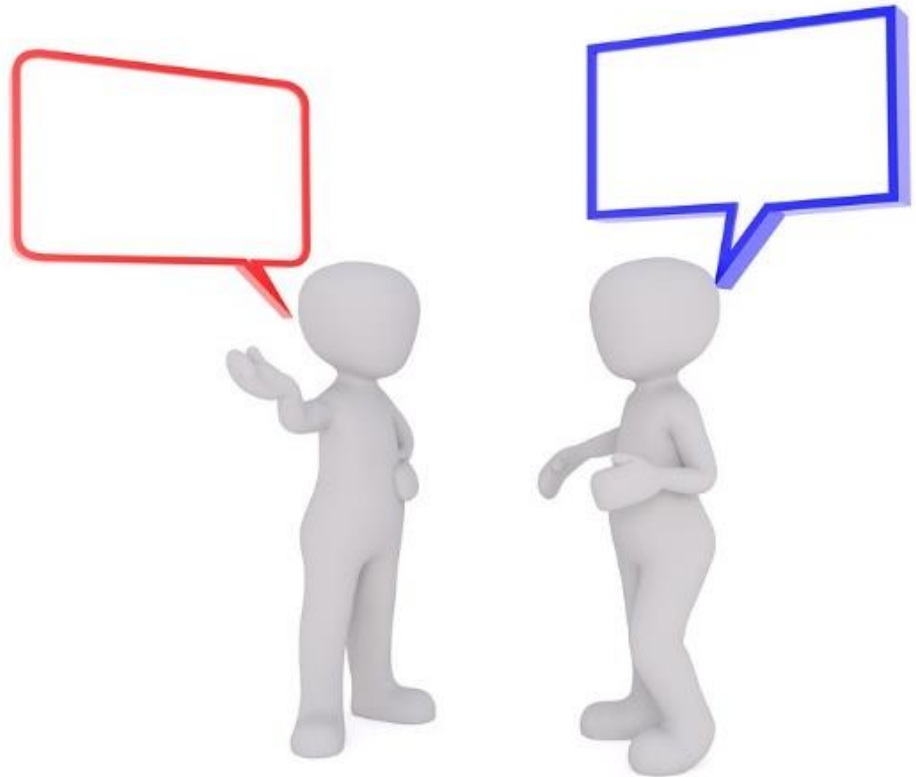


絕對避免3種語言態度：

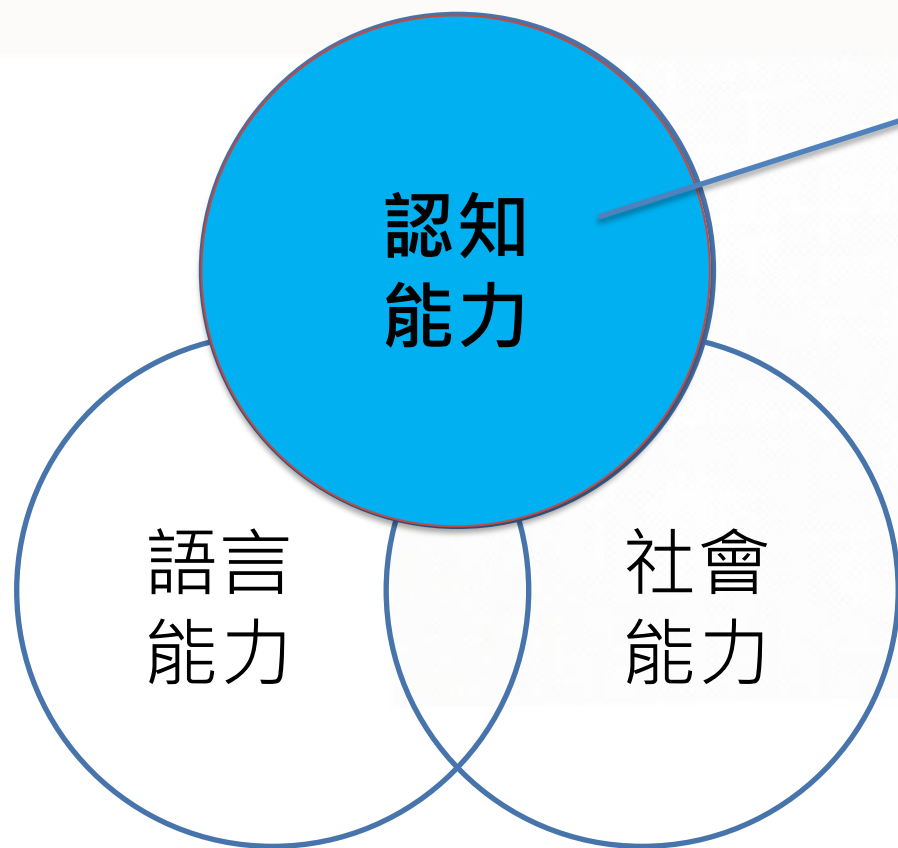
- × 冒犯的語言
- × 冷漠的語言
- × 含糊不清的語言

情境3：我以為是你的事

美國隊長申請來本校就讀研究所，美國隊長應是由系所哪位承辦人來負責.....



溝通三要素-認知能力



拉近認知差距
建立共同觀念
(價值觀、標準)

✓改善方式
尊重個別差異，雙方溝通協調、建立共識，分工合作

溝通的重點與意義

溝通最重要的不在於

你說了什麼

而在於

別人聽到了什麼



溝通的意義

在於

所獲得的反應



溝通協調實例分享

本校行政單位間溝通協調實例分享

➤ 溝通協調主題：

本校會計檔案之保管權責及存放空間規劃

➤ 相關行政單位：

主計室、秘書室、總務處



本案源由及背景簡述

- ◆ **教育部於98年查核報告**曾指出原由本校主計室保管之會計檔案應依**會計法109條**移交秘書室保管。
- ◆ 本校會計檔案逐年增加，檔案庫房存放空間不足且均位於地下室，會計檔案有受潮跡象，依**檔管局函釋**，亟需總務處統一規劃適當倉儲空間，以符合**檔案法**相關規範。

會計法109條規定：各機關之會計憑證、會計報告及記載完畢之會計簿籍等檔案，於總決算公布或令行日後，應由主辦會計人員移交所在機關管理檔案人員保管之。

影響溝通協調因素(障礙)

- 語言不同、語意差異
- 主觀意識、態度、習慣互異
- 角色地位不同
- 認知差距
- 利益衝突



溝通協調程序步驟

1

- 吸引注意

2

- 增進了解

3

- 減少誤會

4

- 達成共識

5

- 正確行動

6

- 解決問題



溝通過程如何提升說服力？

主計室

法制面

- ✓ 會計法第109條。
- ✓ 100.7.11檔管局函釋—明確規範各機關之會計檔案由會計人員送交檔案管理單位後，檔管人員如何編目建檔等管理方式。

秘書室

實務面

- ✓ 會計檔案如以「箱」進行移交點收，無法確實點收。
- ✓ 檔案法正進行修法中，擬將會計憑證之管理納入檔案法修正，增訂該等檔案其訂有管理程序者，得經檔管局同意或公告，免依檔案法規定之檔案作業事項辦理。

總務處

現實面

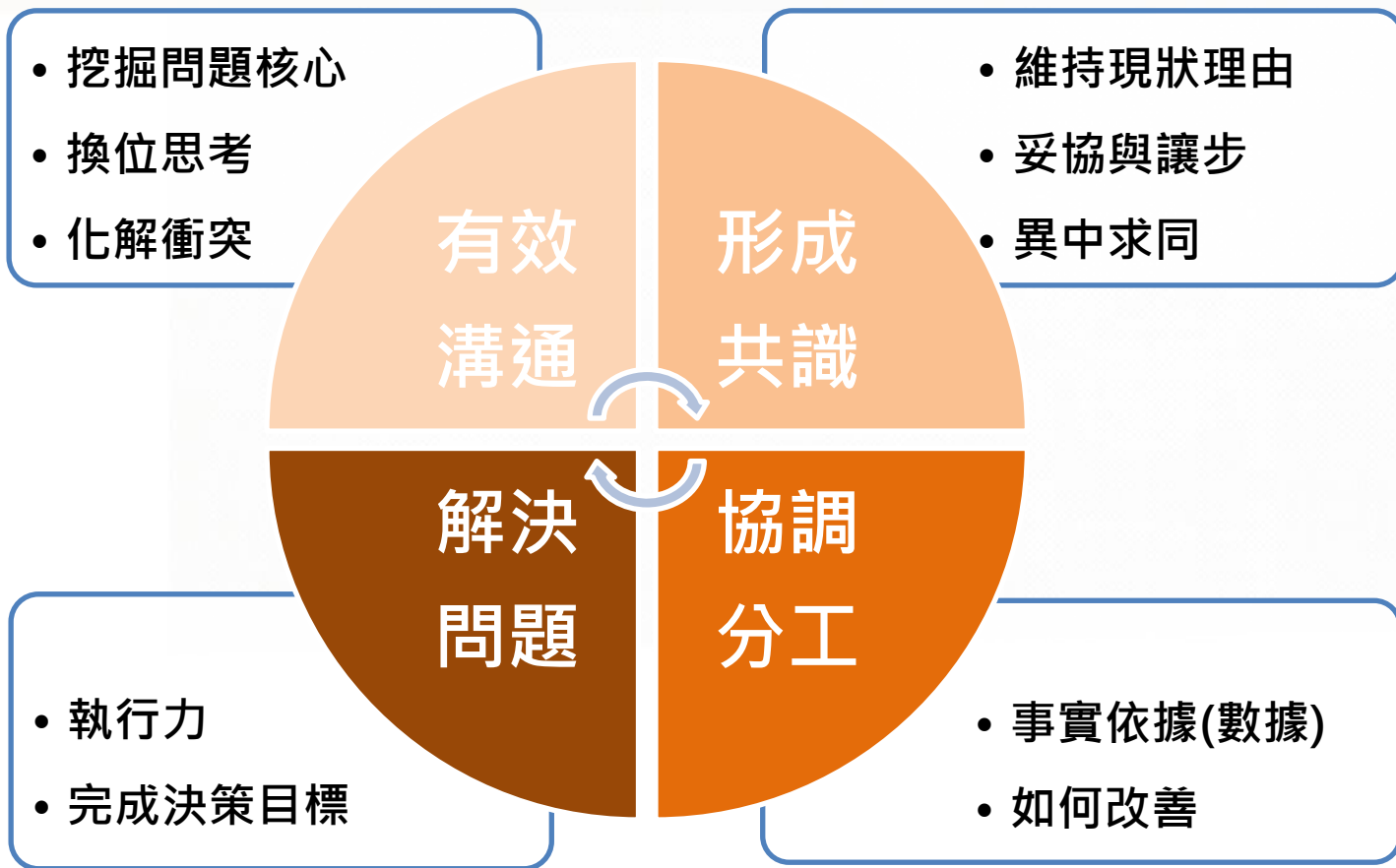
- ✓ 校本部空間不足，長久考量建議於林口校區統一規劃集中存放空間。

參考別校案例，解決問題之方法？

- 每個學校規模、制度、資源不同，以致解決問題的方法互異，沒有最好的解決方法，只有最適合的解決方法。
- 唯有透過溝通協商之門，縮小認知差距，找出盲點，以團隊組織利益最大化為前提，達成共識。



從現在的視野到更廣的格局....



尋求三贏之出路及實質效益

總務處：

- 將兩單位之庫房空間需求於林口校區統一規劃，免於分別規劃以利業務簡化。
- 主計室位於校本部之庫房歸還總務處，使其空間有效活用。

秘書室：

- 省下交接會計檔案所耗費之時間人力成本。
- 獲得位於林口校區符合檔案法規範的庫房空間。

主計室：

- 同上述兩點實質效益。



溝通協調不只在解決衝突
而是為了產生加值化效能

以國立臺灣大學系統
教務面向為例

確立共同目標

目的

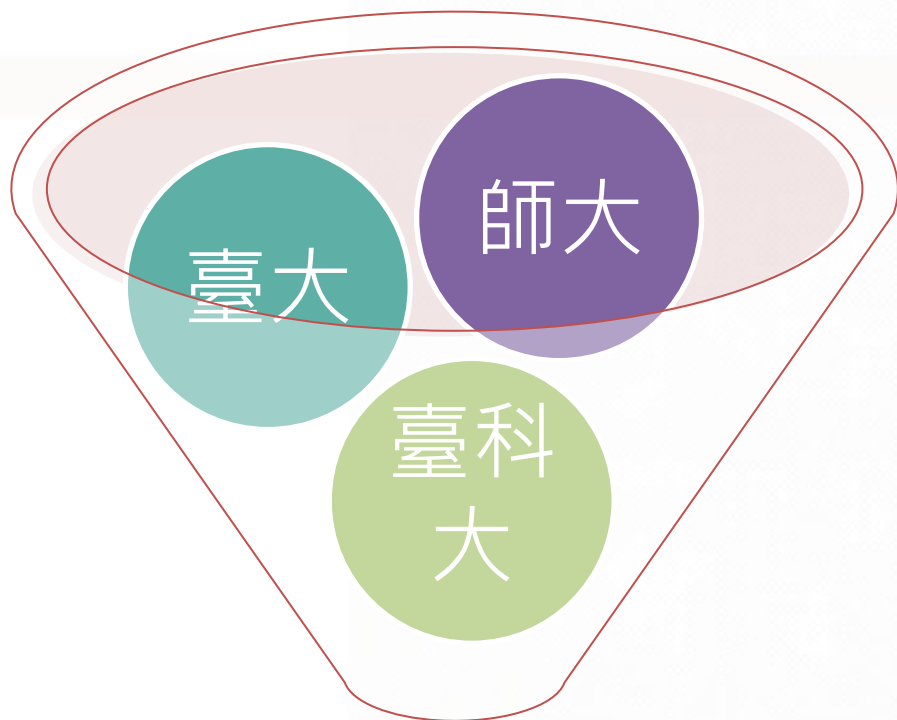


目前三校共享

- 圖書館-一卡通通用服務
- 校際選課、跨校學分學程
- 電腦教室資源共用
- 無線網路
- 商家折扣優惠
- 專車三校通
- 停車優惠

未來.....

達成共識



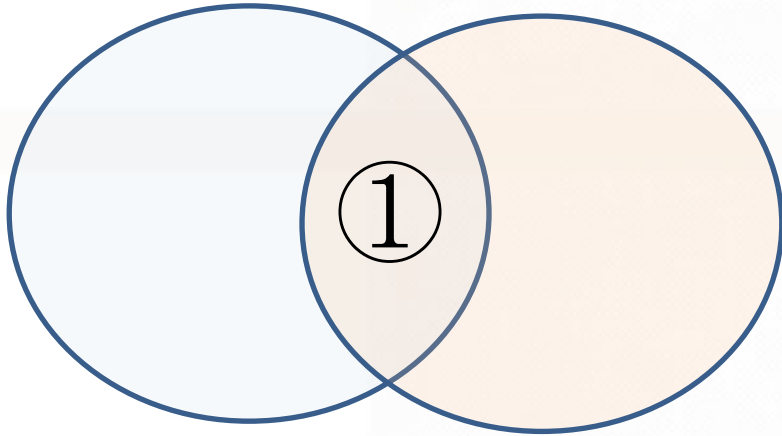
教務處、學務處、總務處、研發處、國際處、資/計中、圖書館...

三校共識會議/共識營

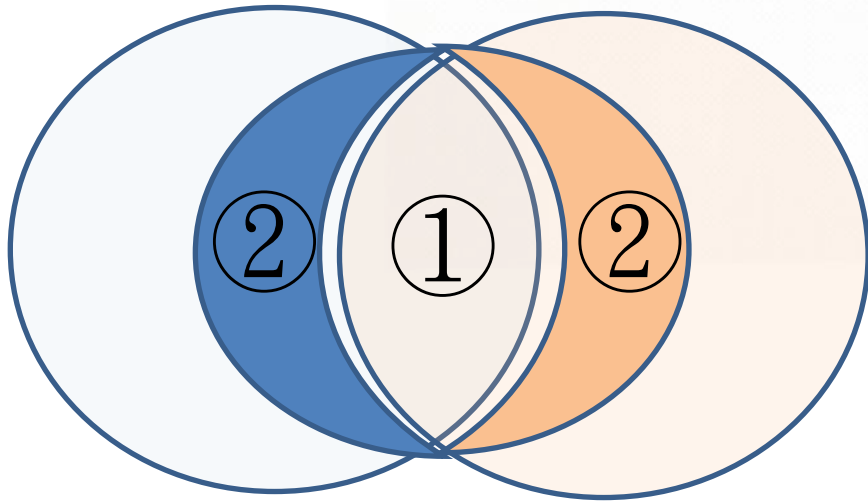
擬定年度重點
工作計畫

各單位跨校
溝通協調會議

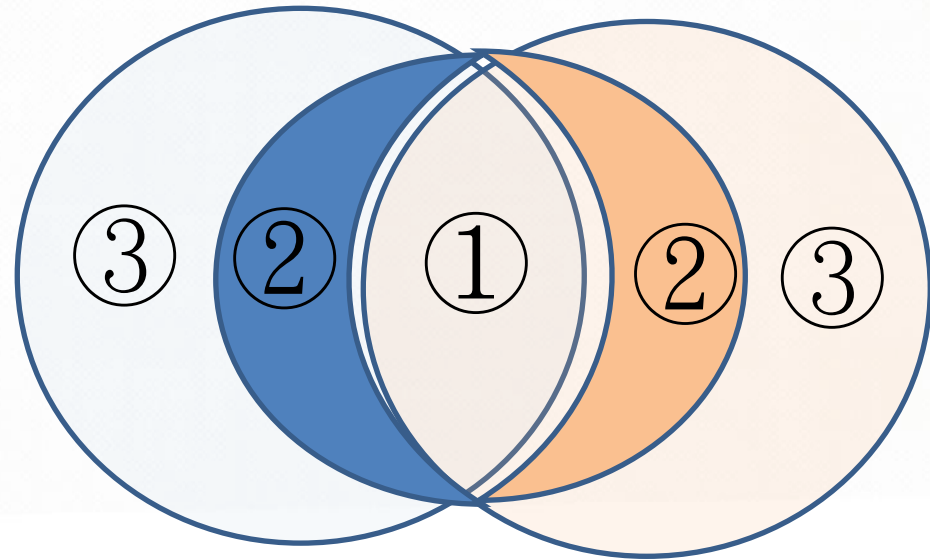
溝通協調與衝突管理



① 求同存異-共識



② 異中再求同-共識



③ 尊重差異

校際選課→協調三校共同課程節次表

三校調整		臺大		臺科大		臺師大	
節次代號	上課時間	節次代號	上課時間	節次代號	上課時間	節次代號	上課時間
0	07:10~08:00	0	07:10~08:00				
1	(19) 08:10~09:00	1	(10) 08:10~09:00	1	08:30~09:20	1	08:00~08:50
2	(10) 09:10~10:00	2	(10) 09:10~10:00	2	(10) 09:30~10:20	2	(10) 09:00~09:50
3	(20) 10:20~11:10	3	(20) 10:20~11:10	3	(10) 10:30~11:20	3	(20) 10:10~11:00
4	(10) 11:20~12:10	4	(10) 11:20~12:10	4	(10) 11:30~12:20	4	(10) 11:10~12:00
5	(10) 12:20~13:10	@	(10) 12:20~13:10	5	(10) 12:30~13:20	5	(10) 12:10~13:00
6	(10) 13:20~14:10	5	(10) 13:20~14:10	6	(10) 13:30~14:20	6	(10) 13:10~14:00
7	(10) 14:20~15:10	6	(10) 14:20~15:10	7	(10) 14:30~15:20	7	(10) 14:10~15:00
8	(20) 15:30~16:20	7	(20) 15:30~16:20	8	(10) 15:30~16:20	8	(10) 15:10~16:00
9	(10) 16:30~17:20	8	(10) 16:30~17:20	9	(10) 16:30~17:20	9	(10) 16:10~17:00
10	(10) 17:30~18:20	9	(10) 17:30~18:20	10	(10) 17:30~18:20	10	(10) 17:10~18:00
A	(5) 18:25~19:15	A	(10) 18:30~19:20	A	(5) 18:25~19:15	11	(30) 18:30~19:20
B	(5) 19:20~20:10	B	(5) 19:25~20:15	B	(5) 19:20~20:10	12	(5) 19:25~20:15
C	(5) 20:15~21:05	C	(10) 20:25~21:15	C	(5) 20:15~21:05	13	(10) 20:25~21:15
D	(5) 21:10~22:00	D	(5) 21:20~22:10	D	(5) 21:10~22:00	14	(5) 21:20~22:05

以影響學生層面最少來調整

區分日、夜間

考量往返校區時間

三校差異

- 編碼方式
- 節次代號
- 上課起迄
- 休息時間

溝通協調會議

- ◆ 三校間：
 - 國立臺灣大學系統教務業務研商會議
 - 上課節次與時間研商會議
- ◆ 校內單位間：教務會議
- ◆ 校內學生間：學生座談會(本部、公館)

尊重差異

臺灣大學 課程節次表		臺灣師範大學 課程節次表			臺灣科技大學 課程節次表	
節次代號	上課時間	節次代號	校本部 公館校區 上課時間	林口校區 上課時間	節次代號	上課時間
0	07:10 - 08:00	0	07:10 - 08:00		0	07:10 - 08:00
1	08:10 - 09:00	1	08:10 - 09:00	08:00 - 08:50	1	08:10 - 09:00
2	09:10 - 10:00	2	09:10 - 10:00	09:00 - 09:50	2	09:10 - 10:00
3	10:20 - 11:10	3	10:20 - 11:10	10:00 - 10:50	3	10:20 - 11:10
4	11:20 - 12:10	4	11:20 - 12:10	11:00 - 11:50	4	11:20 - 12:10
5	12:20 - 13:10	5	12:20 - 13:10	12:30 - 13:20	5	12:20 - 13:10
6	13:20 - 14:10	6	13:20 - 14:10	13:30 - 14:20	6	13:20 - 14:10
7	14:20 - 15:10	7	14:20 - 15:10	14:25 - 15:15	7	14:20 - 15:10
8	15:30 - 16:20	8	15:30 - 16:20	15:20 - 16:10	8	15:30 - 16:20
9	16:30 - 17:20	9	16:30 - 17:20	16:15 - 17:05	9	16:30 - 17:20
10	17:30 - 18:20	10	17:30 - 18:20		10	17:30 - 18:20
A	18:25 - 19:15	A	18:40 - 19:30		A	18:25 - 19:15
B	19:20 - 20:10	B	19:35 - 20:25		B	19:20 - 20:10
C	20:15 - 21:05	C	20:30 - 21:20		C	20:15 - 21:05
D	21:10 - 22:00	D	21:25 - 22:15		D	21:10 - 22:00

總結 未來工作運用與建議

各種溝通技巧

1. 傾聽
2. ICE
3. IBS
4. 強力對話
5. 溝通三要素

但..真的記得住嗎?

口訣

停 - 停下手邊其他事務

看 - 看著對方

聽 - 仔細聆聽



三個不

對事不對人
不輕易下判斷
不預設立場

良好的溝通
要建立在一個良好的環境

壓力過大時

- 諮商

壓力沒那麼大

- 休假
- 短暫離開工作崗位

Google員工休息室



國軍中山室???



心情恢復站

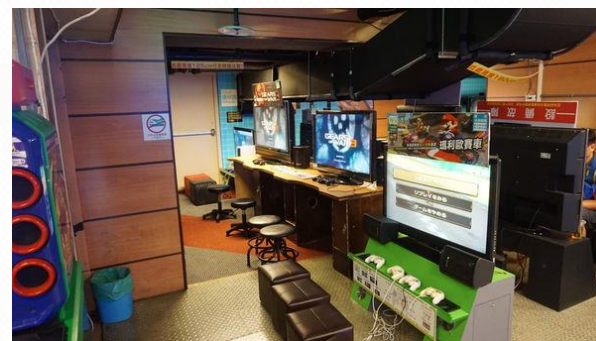
1. 短暫放鬆
2. 抒發壓力
3. 暫時抽離



www.djic.cn 版权作品 请勿转载

空間

地下室
小空間



紓壓區

- 報廢品
- 重捶
- 防護用具
- 良好隔音

放鬆區

- 電視
- 撞球/足球桌
- 遊戲

空間經費無負擔

- 小額採購
- 小小空間



溝通

- 溝通重要的不在於說了什麼，而是別人聽到了什麼
- 稍微認識了解其它單位業務的現況，彼此熟悉破除隔閡，也重新認識自己，如何扮演好自己的角色，各司其職為師大有所貢獻。
- 參加課程後，先自我檢討是否表達不明確，站在學生的立場上想要怎麼說學生才會瞭解，也要跟學生溝通請學生說出他們不瞭解的地方，這樣才能讓學生真正的學到東西。

團隊

- 團隊彼此信任，才能走得更遠
- 團隊智慧優於個人智慧
- 分組的互動，有助於更深入認識其它單位的業務，更助於自身業務推動與單位合作。

團隊

- 透過異質分組，激發多元想像，產出豐碩成果。
- 將課程內容於課堂中實際運用，學習團隊建立，發揮創意及透過溝通協調完成分組報告，實際反映本次學習的成效。
- 學習到不同腦力激盪方式，從實作中見識到眾人智慧的力量。

良好的溝通

- ✓ 高績效
- ✓ 優良的執行力
- ✓ 好團隊

簡報結束

敬請指教