



106年基層人員晉升訓練 分組報告

績效管理：
成功的溝通，創造高績效

第三組：三陽開泰
報告人：楊政諺 組長
組別成員：吳佩臻、馮苾瑩、林美美、趙紫綺、張君川、徐枚伶、陳昀蓁、莊莉敏、林嫻吟

實務案例一

狀況劇(一)

派出所裡，警察A正在值班處理文件，
長官剛好從辦公室走出來，
這時長官開口了：

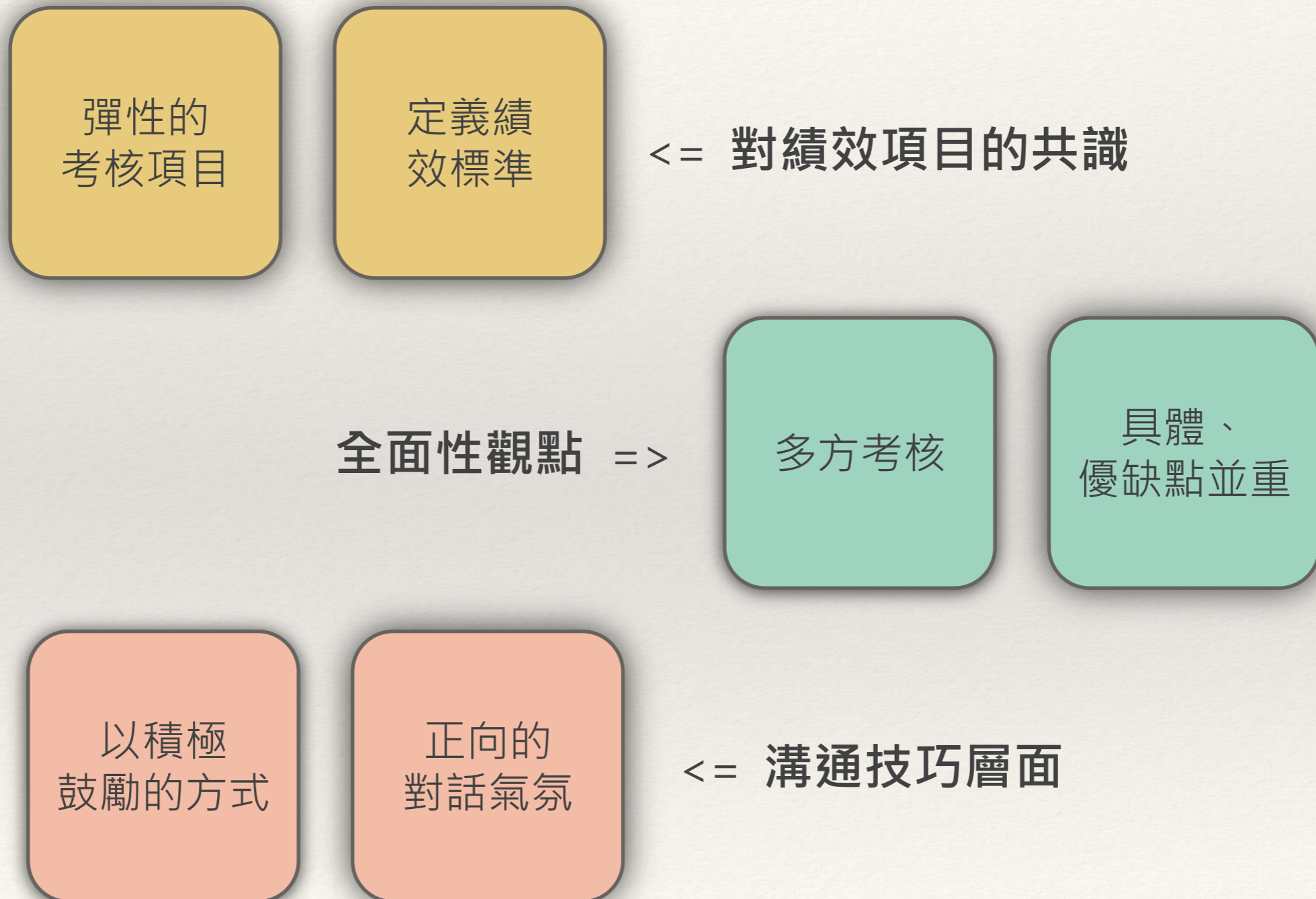


案例探討

- 長官所承受的壓力，直接轉嫁到下屬身上
 - 對於下屬反應的問題，以強硬的態度回覆
 - 這段文字中所敘述的人物如何看到「績效」

 - 如果你/妳是長官/下屬，你/妳會怎麼做？
-

績效溝通的技巧



實務案例二

狀況劇(二)

熱炒店前，警察A和菜鳥學弟警察B正在準備執行酒駕檢測勤務，一邊擺放交通錐一邊說話：



案例探討

- 拼績效只是為了應付長官要求？
 - 長官的要求有時未必符合績效目標
 - 對績效核心價值的認同
 - 執行績效項目遇到的困難
-
- 如果你/妳是警察A/警察B，你/妳會怎麼做？
-

內化績效之影響因子

目標設定

目標確立，是績效評估的先決條件。
若無法確定目標，即無法訂定績效指標。

績效指標量化

績效指標無法量化，
可能造成衡量結果的嚴重扭曲

資訊的完整性

完整的計畫執行資訊，能使績效評估
正確理性且客觀地進行。

評估結果的回饋與測量

可將評估結果作為計畫改進的參考，
以及未來計畫取捨與預算編列之考量因素。

如何內化績效？

績效目標



建立可衡量的目標及績效指標，做為機關主管課責的基礎。

有效方式



授權以最有效的方式達成任務。

誘因機制



建立誘因機制，以確保績效資訊的取得與應用。

績效評量



績效評量以「結果」及「任務」而非以「投入」或「過程」為導向。

實務案例三

狀況劇(三)

熱炒店旁巷子裡，陰暗的角落，
死神A和死神B緩緩從黑暗裡現身，
這時，死神A開口了：



案例探討

- 當績效項目(如客層)類似時，單位之間彼此的競爭
 - 單位之間交流與學習
 - 掌握績效執行重點

 - 如果你/妳是死神A/死神B，你/妳還能怎麼做？
-

提升績效的方法

STEP 4

同事對同事負責，在團隊合作中，當團隊成員的表現不符合標準時，有人願意提醒對方，給予建設性回應。

STEP 2

刻意避免衝突，反而助長緊張關係和猜忌。需培養成員參與建設性衝突的能力與意願。

秘訣5 重視團隊成果

秘訣4 相互要求負起責任

秘訣3 做出承諾

秘訣2 鼓勵良性衝突

秘訣1 建立信賴

STEP 5

團隊成員將集體成果置於個人利益之上，並且聚焦在這些成果，才能避免因為私慾，破壞團隊運作。

STEP 3

承諾不等於共識，而是指一群人完全接受原來不同意的決定，抗拒共識的誘惑，建立共同目標。

STEP 1

一旦團隊彼此信賴，做成決策的行動速度與效率就會大幅提升，達陣機率也會倍增。





106年基層人員晉升訓練

績效管理：
成功的溝通，創造高績效

第三組：三陽開泰
組別成員：楊政諺、吳佩臻、
馮苾瑩、林美美、趙紫綺、張
君川、徐枚伶、陳昀蓁、莊莉
敏、林嫻吟