

國立臺灣師範大學106學年度 基層人員晉升訓練成果報告

第三小組：圓融

呂秋逸、鄭欽汶
周慧珊、李星儀
范琬君、高于婷
鄭香玲、林芳伶
梁芷茵、蔡玫芬

溝通協調



2

○ 案例一：

蝦米?!

住宿問題難解？

溝通與協調得解！

情境：

學生反映沒排到宿舍？！



宿舍：依規定歉難受理

情境：

家長再次向系辦反應



作法：瞭解狀況再討論

情境：

系所與宿管中心聯繫



小結：洽資訊中心查詢

情境：

宿管中心洽資中查詢



小結：待查

情境：

系所主管洽資中聯繫



小結：速查。



情境：

資中提供查詢結果



資中 → 確認情況

宿管 → 學生放心

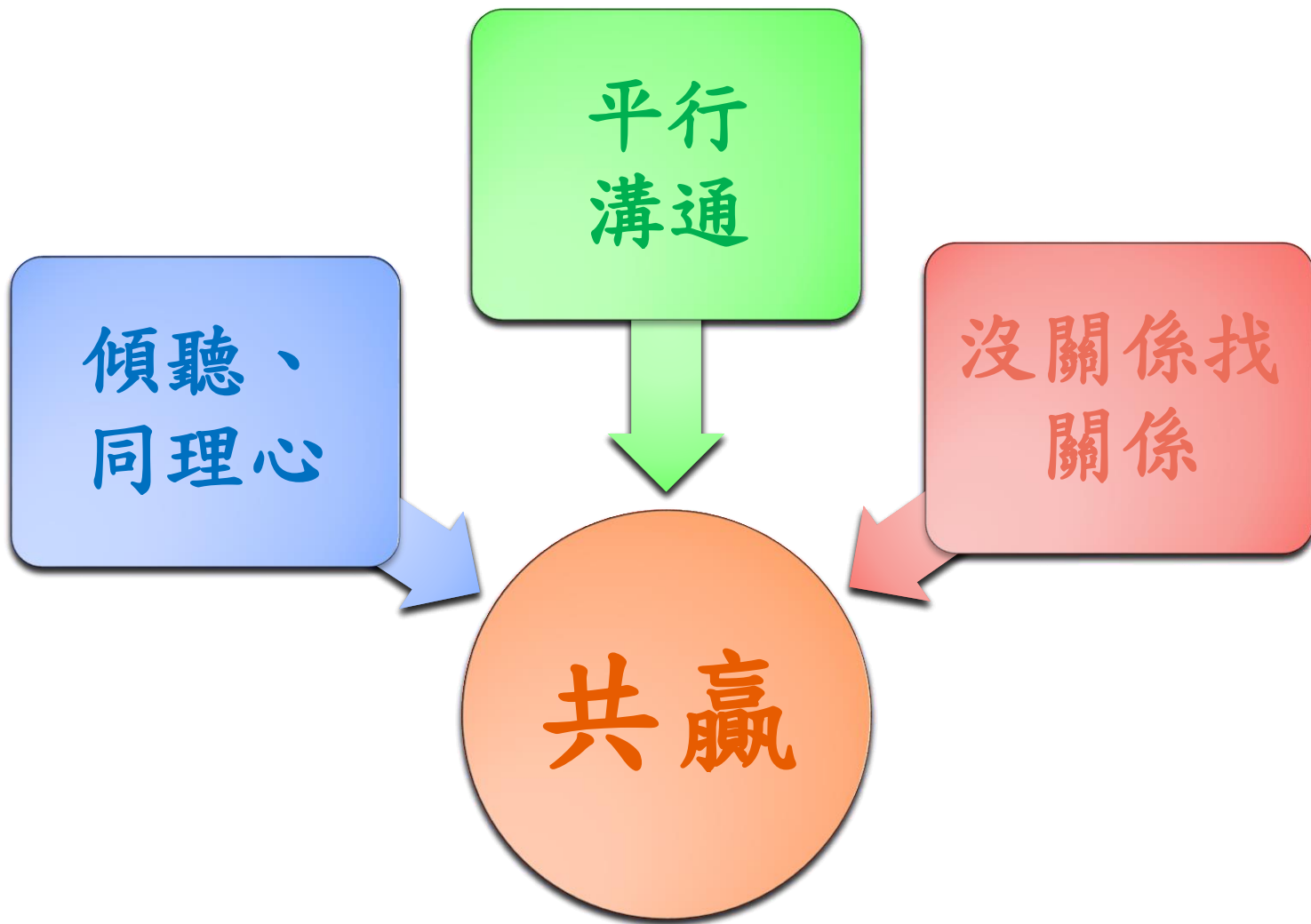
系所 → 家長安心

總結：皆大歡喜



案例討論：

此案例中運用的溝通協調技巧



○ 案例二：

怎麼做都不對！

老樹問題難解？

用心傾聽、友善溝通！

老樹位於狹小巷道與鄰房相接



受保護樹-根系生長快速



樹根竄至水溝及鄰房

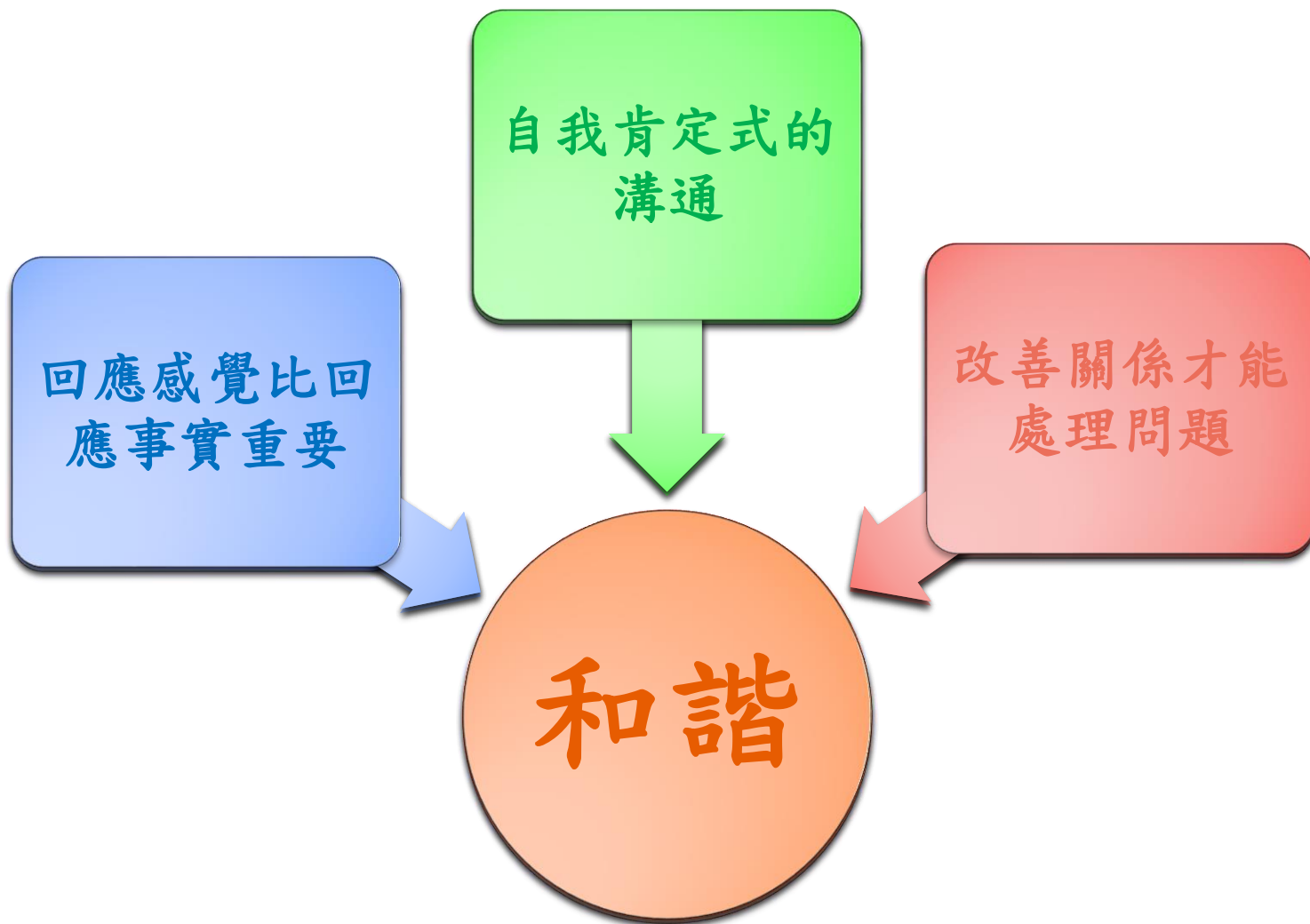


北市府相關單位現場會勘



案例討論：

此案例中運用的溝通協調技巧



認知
差異

情緒
干擾

信息
缺漏

同

外部干擾

溝通協調要領





Practice
makes
perfect



謝謝聆聽，敬請指教