

# 溝通協調技巧及問題處理

主講者:侯春梅

日期:111/02/22

# 課程大綱

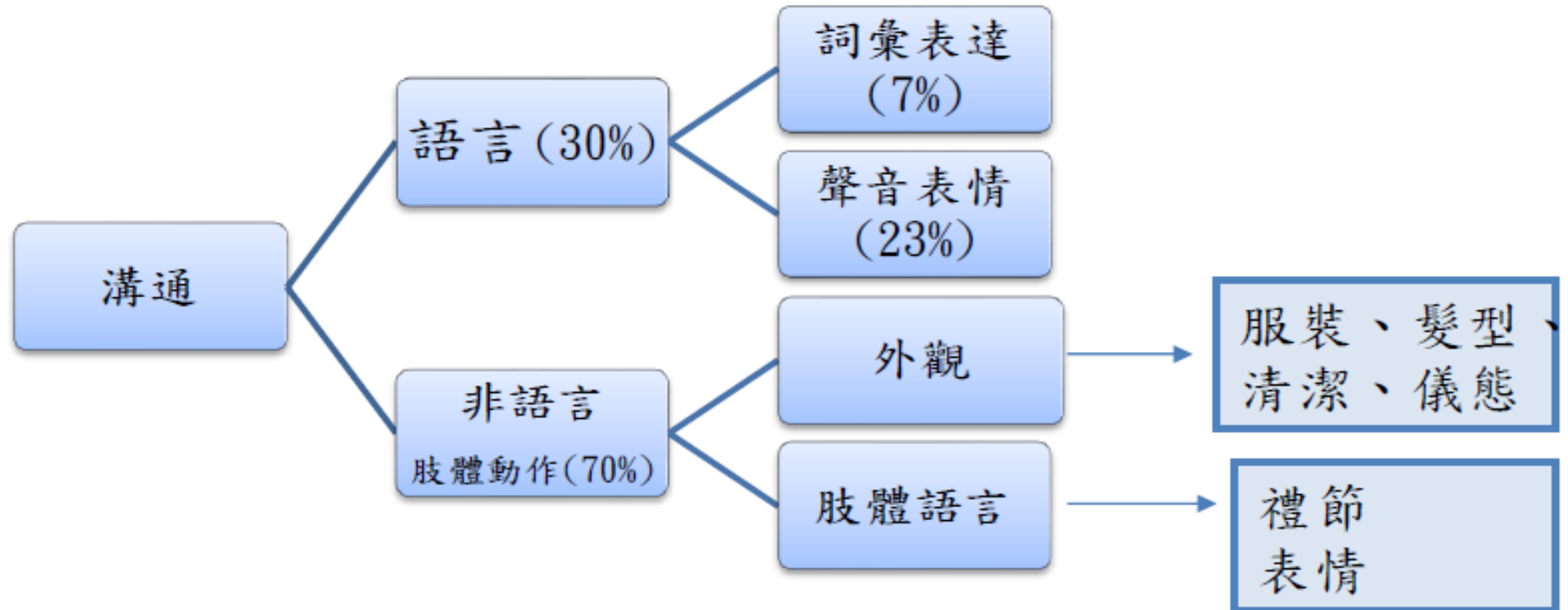
- 溝通的重要性
- 有效的溝通
- 常見溝通協調問題及解決策略

# 溝通

- 人與人之間最遙遠的是？是「距離」嗎？是想法
- 總是各想各的，有趣的溝通 (答錄機式的溝通)，妻同夫講 (認知差異的溝通/我以為...)
- 溝通不是為了改變對方，而是，找到了彼此都能理解的地方

# 溝通的定義

人際溝通指的是人與人之間**雙向訊息**傳播方式，透過2人以上或團體之間分享而傳送訊息。



專業就是貼近病人的需求(盧美秀，2009)。

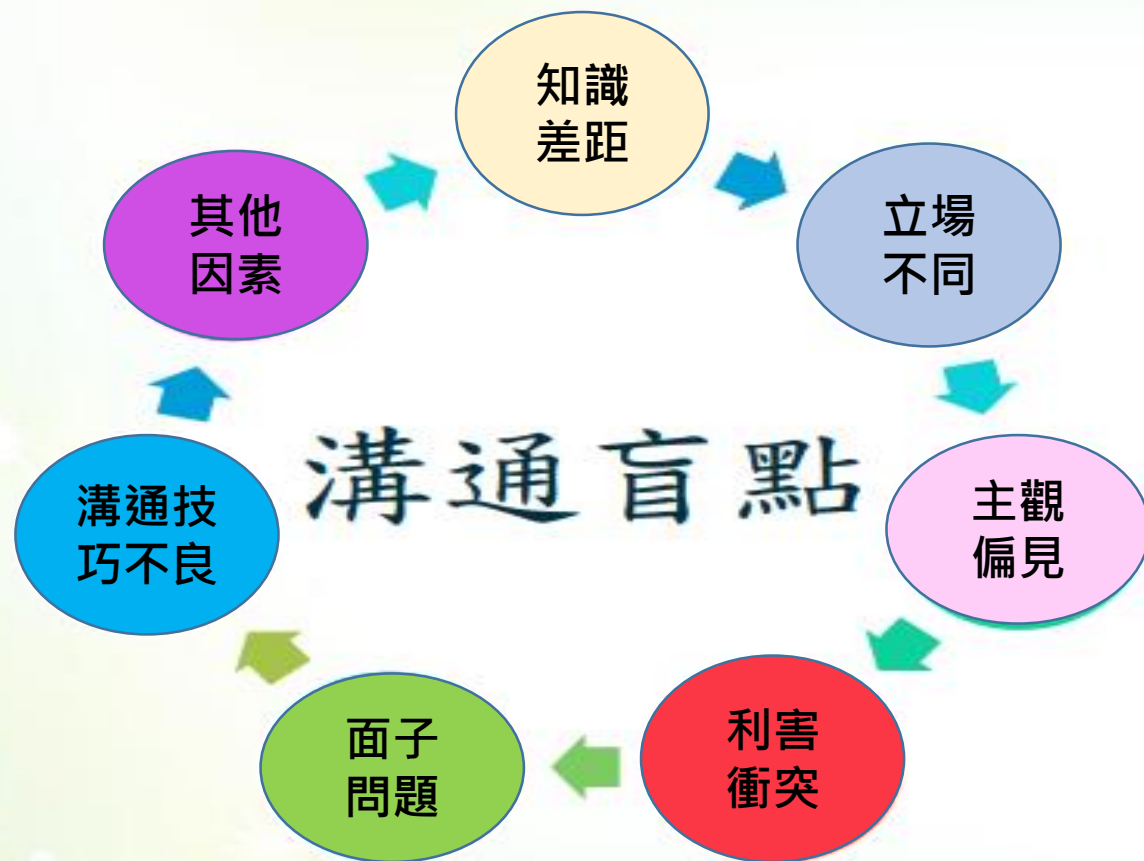
# 溝通的目的

- 是「瞭解」而非「改變」
- 伏爾泰曾說：「通往內心深處的路是耳朵。」
- 希臘哲人戴奧真尼斯：上天給我們兩個耳朵、一個嘴巴，是要我們多聽少說，一雙願意聆聽的耳朵，遠比一張愛說話的嘴巴更受歡迎，說話沒被對方傾聽，是多麼令人挫折沮喪的事。多數的人有種謬誤，以為溝通就是要表達自己的看法，希望對方能改變，改變成你喜歡的樣子，這顯然「扣錯了釦子」，往往很多的衝突和誤會也由此而生。
- 記住，重要的不是「講」什麼，而是「聽」什麼。
- 真正成功的溝通就是：「無我」的傾聽，靜靜地聆聽對方的想法及憤怒和失望，而不加任何否定或批判，這就對了！

# 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



# 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



溝通可以有更好的方式嗎？

# 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

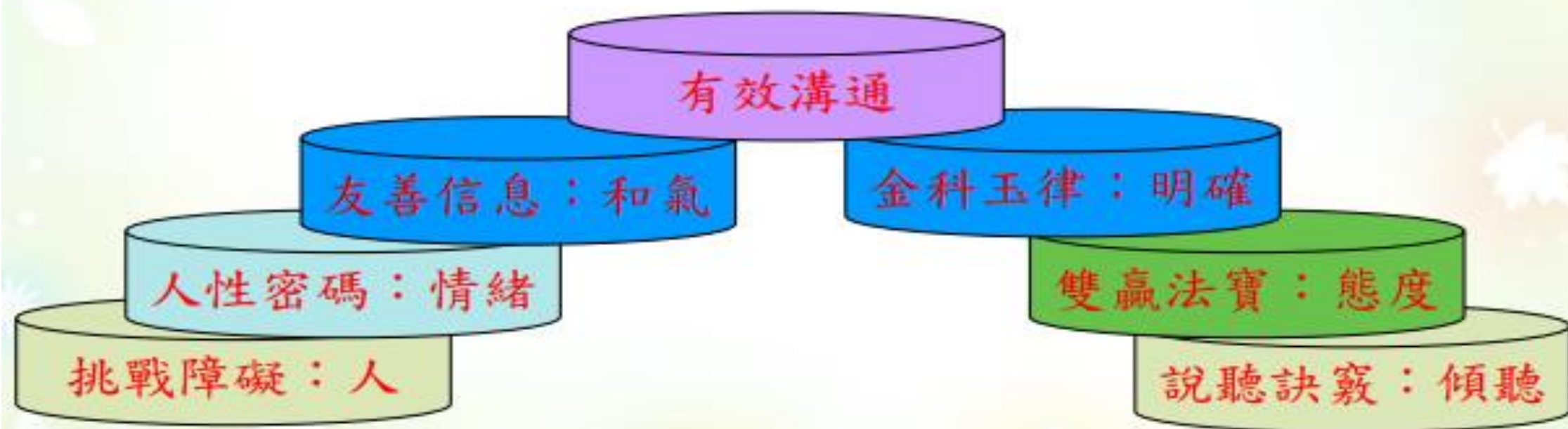
分享→共同→化異→求同

金玉良言：

- ✿ 理想：異中**求**同，同中**去**異。
- ✿ 現實：異中**求**同，同中**容**異。

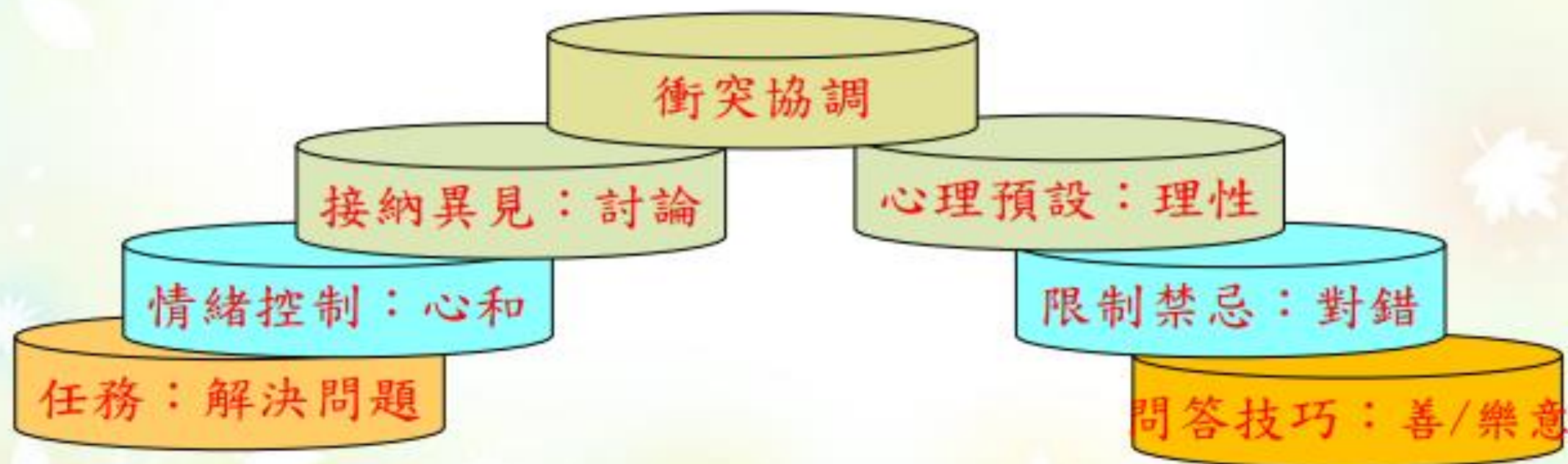
## ✚ 有效溝通關鍵

- ✚ 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。



# 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。

# 有效溝通的「四不一要」原則

- 「不要」讓對方覺得受到威脅。
- 「不要」把氣氛搞僵。
- 「不要」訴諸恐懼。
- 「不要」試著一次就完全改變對方的立場
- 「要」有同理心。

## 總結

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

☀ 一句話的功效

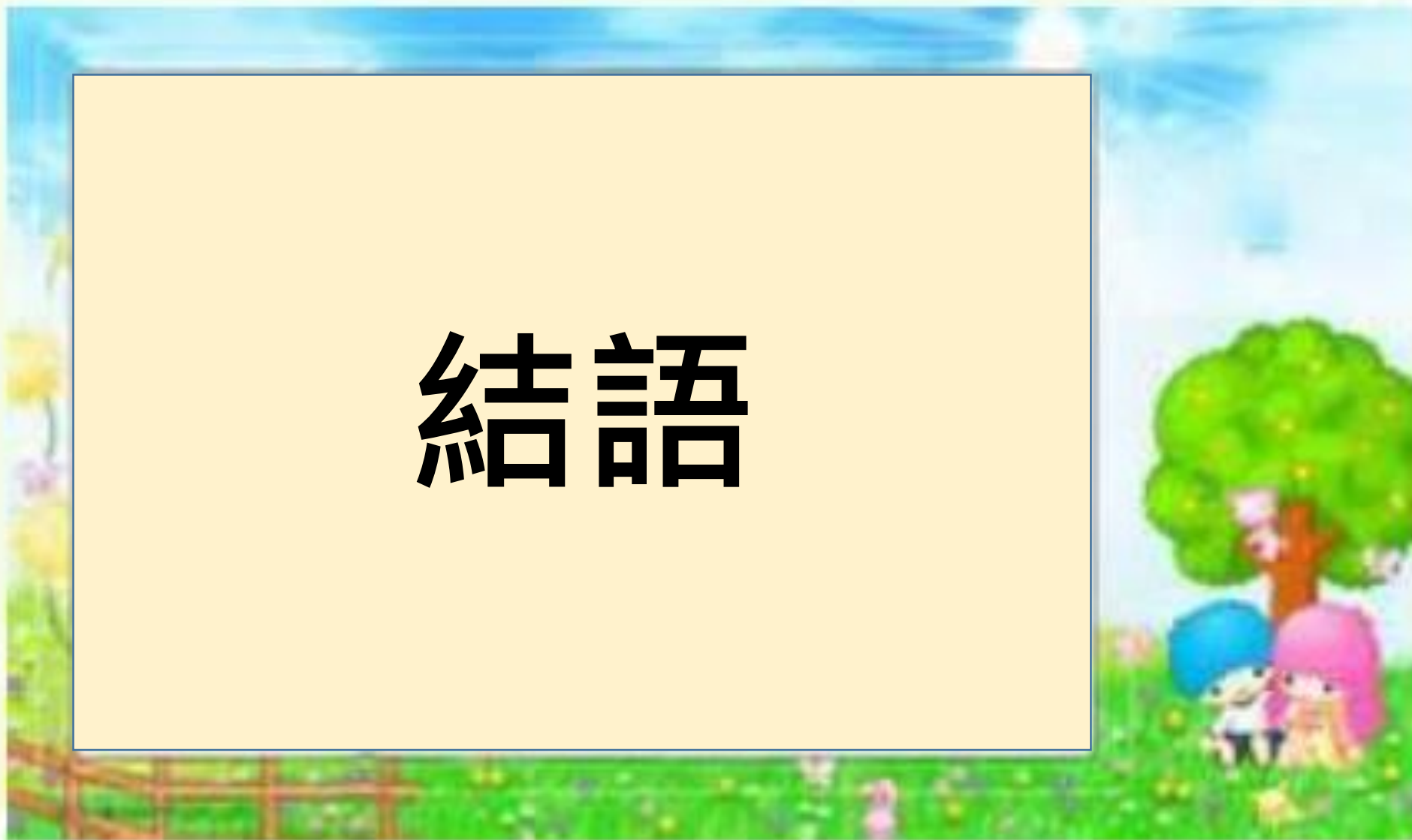
笑/哭、溫馨/冷酷、智慧/愚蠢、希望/沮喪

# 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<br>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<br>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。<br>提供澄清與對話的機會<br>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<br>與對方確認見解是否一致                                      |
| 5  | 負面語氣       | 正向思考<br>不要輕易否定別人的意見<br>不要涉及人身攻擊                             |
| 6  | 摻雜情緒       | 聚焦於問題本身<br>不翻舊帳或是離題<br>照顧自己及對方的情緒<br>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<br>建置平等的意見交流平台<br>善用非正式溝通管道                            |



# 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？

良好人際關係，三句話：看人長處、幫人難處、記人好處。



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！

感謝聆聽  
敬請指導