

公務溝通與協調

講師：顏應蓮

111年/10/05

溝通協調訓練

被認識-__自我，增加__度
讓__斬露頭角方式

讓自己嶄露頭角

___出色

- 有___, 讓別人私下詢問

訓練___學說話

- 從___的事談起.出發

放慢速度

- 讓別人___.

獲得相信, 並受到___.

富比世評論絕佳領袖特質

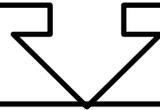
公務溝通協調者具備五大能力

單位主管如何聽？

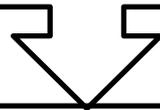
有效溝通必備「4Q」

溝通程序認識與訓練

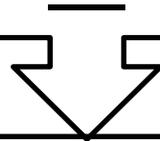
溝通首重__。



__首重__相會。



如何__問題



沒有難搞的人，只有不被__的人。

『傾聽的重要』

『傾聽的迷失』

傾聽的技巧

溝通傾聽秘訣

傾聽的準備與步驟

注視對方

身體 ____ **傾.**

加強

傾聽能力

坐靠近對方一點

有 ____、
表情回應

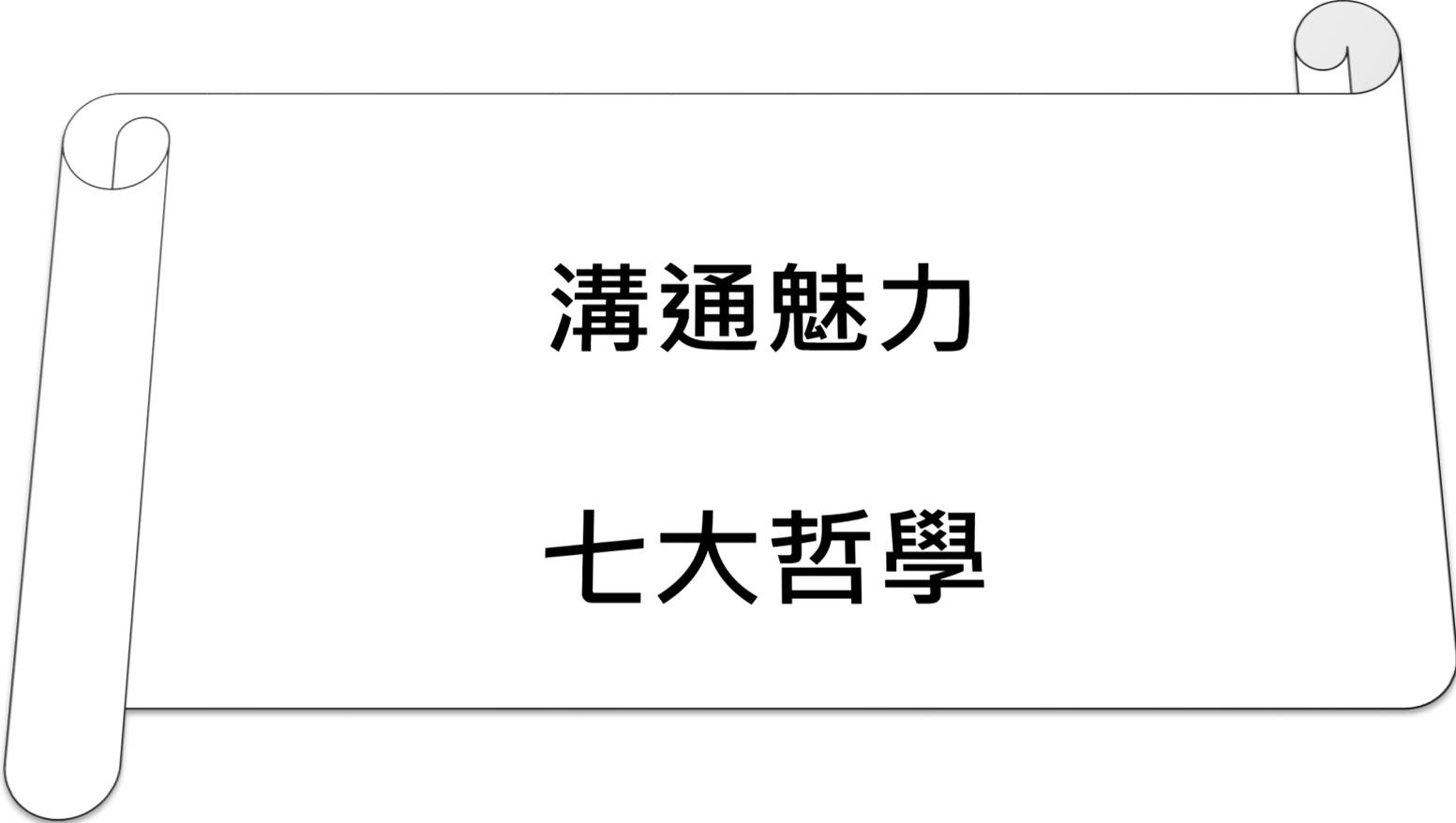
做一個好聽眾

要求 — 說明

— 問題.

提出 — 意見與感
受強化它.

— 語調.



溝通魅力

七大哲學

有效溝通「四不一要」原則

溝通失敗原因負面評價

溝通發生衝突的現象

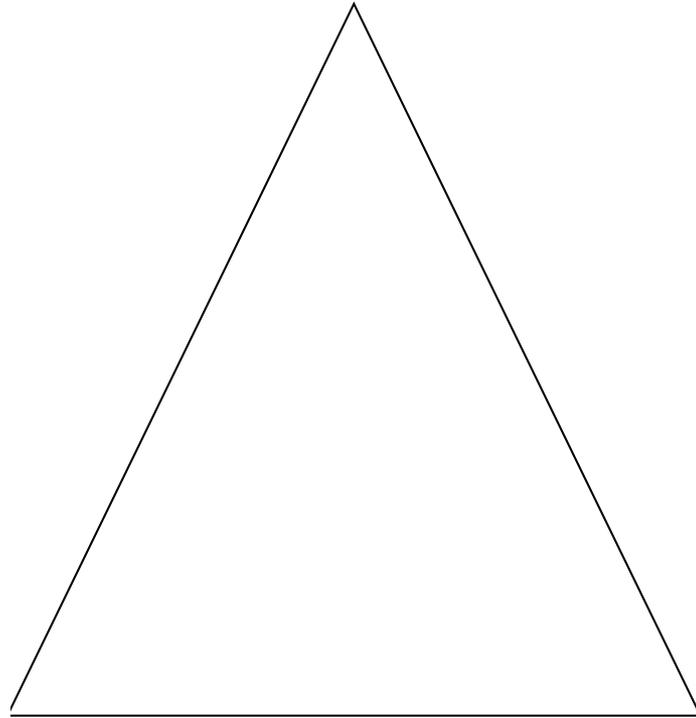
希望別人給我們____，
否則就會不高興。

____不等於疆域。

每個人____的意圖言
行，都是最佳選擇，
而且有____意圖。

溝通的意義：在於
你____的回應，而不
是在於你____了甚麼？

溝通



共識

親和力

溝通的重要

人是__的動物、
溝通無所不在

- 溝通品質決定__的品質.
- 會__不代表會溝通

溝通時需要別人__,
否則會心理不高興.

- 微笑
- __.
- 嘆息

溝通技巧

用來 自己周圍的人，接受自己的
或採納自己意見的技巧。

他人，讓他們 他們真正需要做的
事情，正是你提出來要做的事。

訣竅：控制自己的 ，讓對方盡情
發表，然後再 它。

溝通技巧訓練

了解對方的出招模式

溝通撇步一點通

溝通危機來時如何處理

了解對方的出招模式

溝通的基本要訣

— 忍耐

隨機應變

委婉含蓄



— 隨俗

選擇溝通 — .

溝通協調撇步一點通

指揮者

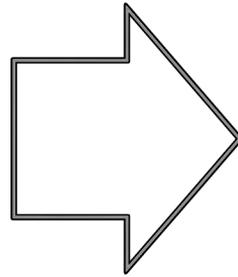
社交者

支持者

思考者

溝通撇步一點通

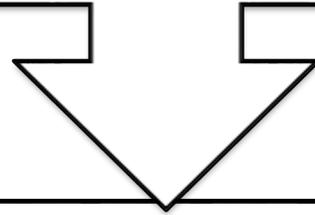
指揮者：重
視____， 廢話
不要__。



要溝通前，先問對
方，能給我們多
少__，大部份是
或階層主管

溝通協調撇步一點通

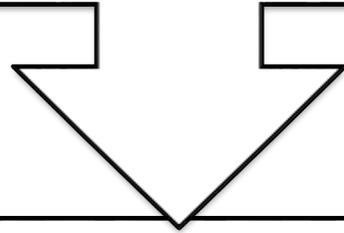
社交者： _____ 熱情.好表現.樂觀可愛.溝通 _____ 細節.



講正事前，先講一些無關緊要的 _____，不用提正事，只要談得很 _____，自然就好溝通.

溝通協調撇步一點通

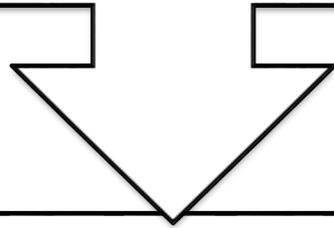
支持者：保守派害怕____，絕對照規定，忠誠不二心，常抱怨，但又還能_____。



溝通內容，要給他____感，慢火細燉，有保障，取得____，就好溝通。

溝通協調撇步一點通

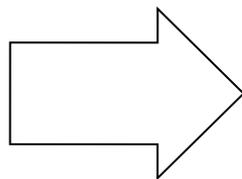
思考者：_____主義者.不太容易受_____.又挑惕.
求_____。



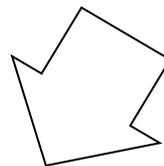
溝通時，速度要____，不可以太____，沒有回應，
是最好的_____。

建立良好溝通與協調的具體方法

____聽.



____.



讚美.

用正面溝通態度處理危機

衡量 _____ 我們要什麼？



最好的控制，就是不要 _____ 控制



要注意人情世故，不要從 _____ 處理，一切要概括承受



_____ 小時內先處理 _____ 部分勇敢去面對

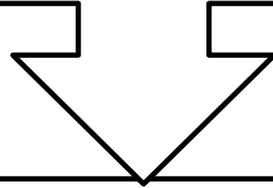
新世代公務政策溝通

翻轉。

權衡。

機關基層工作人員必備職能

政策 __ 與政策 __ .



因應公共關係與政策 __ 需求

政策溝通

就政策相關問題

- 資訊、立場、理據、論述、形象。而政策宣導就是 溝通的手段，透過 宣導工具與技巧，使機關政策資訊有效滲透到標的 或 。

跨部門應對溝通 危機關頭扭轉局面三原則

— 不諱。

鼓勵 —。

讓 — 發言機會。

晉升溝通協調贏家三大關鍵

不能只有_____。

一種以上跨領域專長的頂尖高手，_____個小時的努力投資

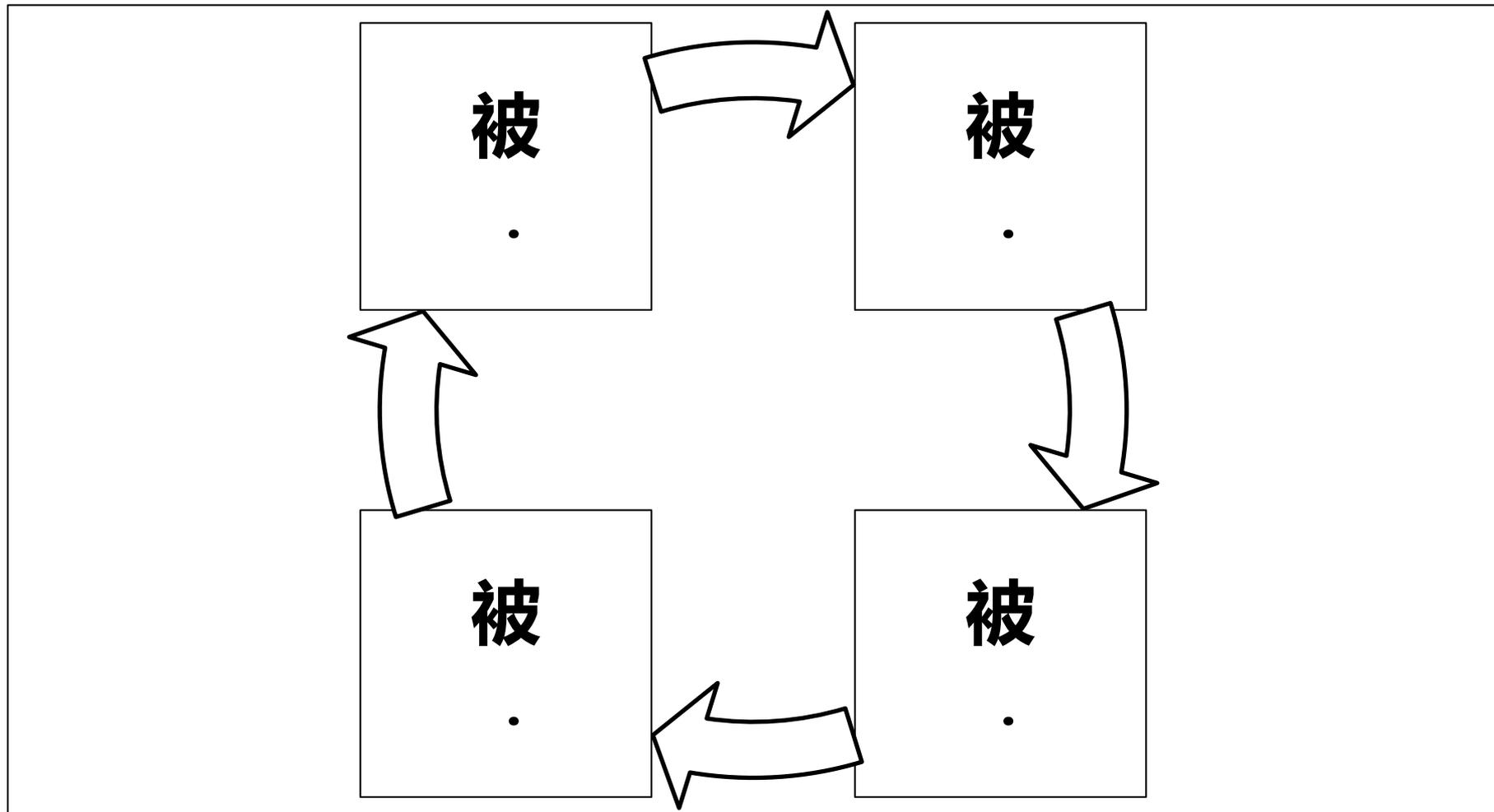
_____比競爭更重要

經營_____更用心，具備個人_____，與人合作與連結

經驗比_____更有價值

_____即體驗，並非以_____來衡量

打造黃金人際鑰匙 創造四『被』價值



全方位公務溝通特性

壹、單位內部指揮協調中心運作模式

(1) 設置_____。

(2) 即時公布資訊_____。

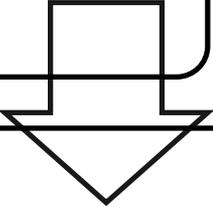
(3) 提供_____而明確的相關
資訊連結。

貳、量身訂做的實用資訊

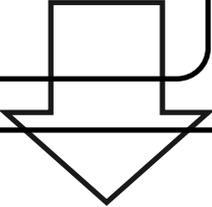
『 協調方式與成果 』

協調方式與成果

會議舉辦.



直接討論



專家 演講.

協調方式與成果

參考國際__成效

高層政策__討論.

民間__觀摩實做

『 協調建議 』

未來溝通協調建議

溝通平台 _____ 建立.

基層單位 _____ 參與.

政府立場與 _____ 一致.

結論

擁有贏家的思維

親切的____。

熱情的____。

捨得的____。

____的態度

____的能力

公務溝通與協調

謝謝大家

講師：顏應蓮