

# 溝通與問題解決



主講人：許麗萍 博士

時間：2017年4月14日

主辦單位：開南大學

slido-2803

我覺得溝通是一件簡單的事情

非常同意

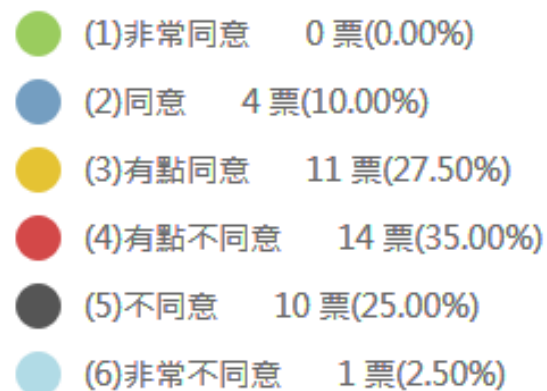
同意

有點同意

有點不同意

不同意

非常不同意



Questions

Polls

Ask the speaker



Type your question

Popular

Recent

Anonymous | 08:50



溝通真的很重要

Live Q&A, Polls and Slides for your Meetings & Events

# 2803

JOIN

or

+ CREATE EVENT

# 2803

[request a demo](#)



# Why we are here?

## No Needs No Presentation

# 目標

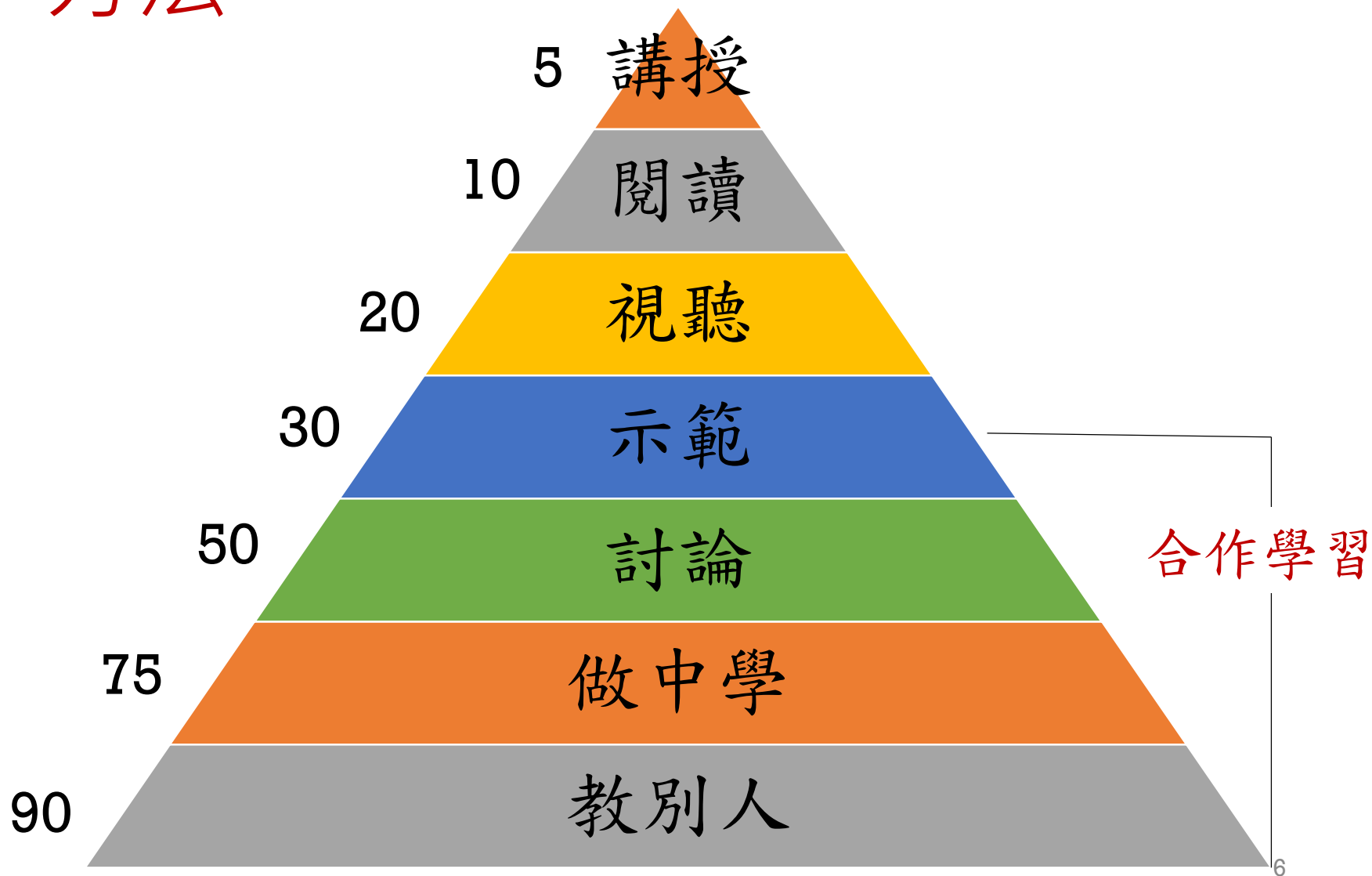
了解溝通與問題解決

重視持續溝通的價值

應用問題解決之工具

# 方法

埃德加.戴爾（Edgar Dale）  
1946年提出了「學習金字塔」  
（Cone of Learning）的理論



# 大綱

壹、前言

貳、溝通

參、問題解決

肆、結語

# 遠銀 **用心傾聽** 您的聲音

我們在乎您的意見，重視您的聲音。

您的每一次回應，都會幫助我們不斷提升服務品質。

誠摯邀您填寫2015年客戶滿意度問卷，

請於**6/24** 前回覆此問卷，感謝您回饋寶貴意見！

**開始填寫問卷**

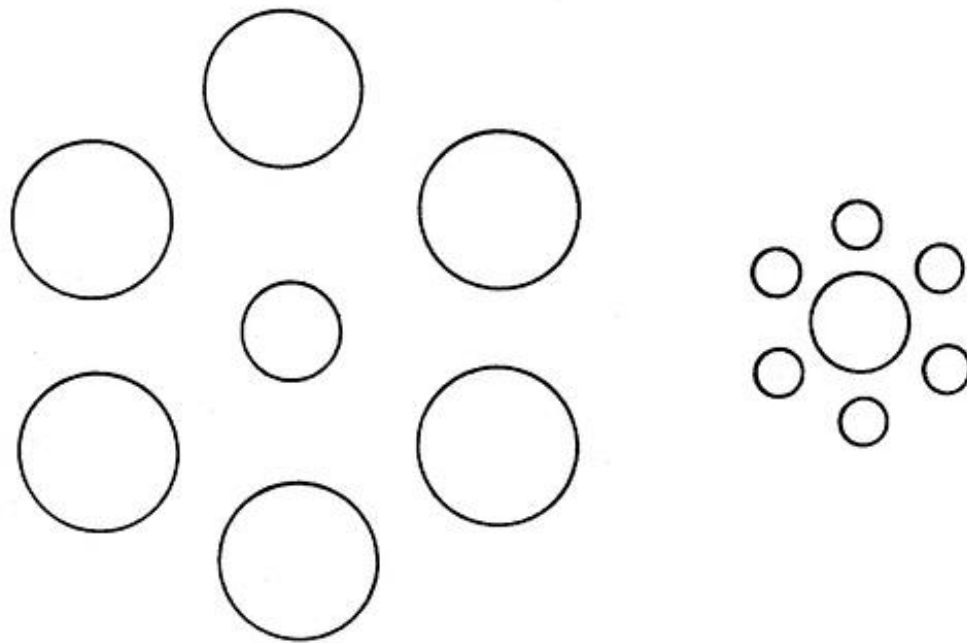






# 溝通

Communication，拉丁字communis，  
分享、建立共同看法





slido-2803

# 溝通

- 人醒著時，有70%的時間花在溝通（閱讀、寫作、說話、傾聽...）
- 在最有效率的組織中，管理階層人員平均每天使用工作時間44%溝通。
- 組織中不同角色之間的溝通
- 不同角色之間的相互交錯，使得我們的人生更加豐富。
- 個人利益最大化、組織利益最大化

# 語言溝通

- 語言只是符號
- 語言認知的主觀性：語言的涵意不在詞句本身，而是在於溝通雙方如何詮釋。
- 模稜兩可的語言：你不必再穿醫院的衣服，也不必再吃這裡的飯菜了…
- 相對的語詞：大小、高低—容易造成溝通上的問題

# 語言溝通——運用精確的語言

- 太抽象的語言會不清楚
- 他最近怪怪的
- 不要太短
- 不要太辣
- 多溝通
- 實際練習：從抽象到具體

# 曼陀羅思考法

- 每組一張海報
- 2支不同顏色的彩色筆
- 主題寫在正中間
- 需填滿周圍的8格

	溝通不良的原因	



# 各組分享





西方有心智圖 東方有曼陀羅思考法



胡雅茹 著

# 曼陀羅思考法

(水平思考 + 垂直思考) × 多層次九宮格運用  
= 兼具 廣度&深度 的 曼陀羅思考法



新豐出版

解決問題 的方法	創意思考	一生無量
找問題	曼陀羅思 考法	簡單易學
找方法、 找答案	個人或團 隊可用	非常實用



人生的成功和幸福  
與溝通能力息息相  
關。

能與人為善，就可  
以說已經成功了  
99%了。

日本職業演講人協會  
青木仁志

說別人想聽的，讓別人  
聽你的

# 檢視你的說話方式

- 說話時視線高度與對方相同
- 你說話時有沒有一些習慣性的毛病
- 要決定說話空檔的長短和說話的速度
  - 職業演講人的說話速度：1分鐘320-370個字
- 說話一定要看對方的眼睛
- 沈穩親切的態度
- 坐姿
- 提到自己時不加入否定語句

對於這個部分，我想回饋...

**slido-2803**



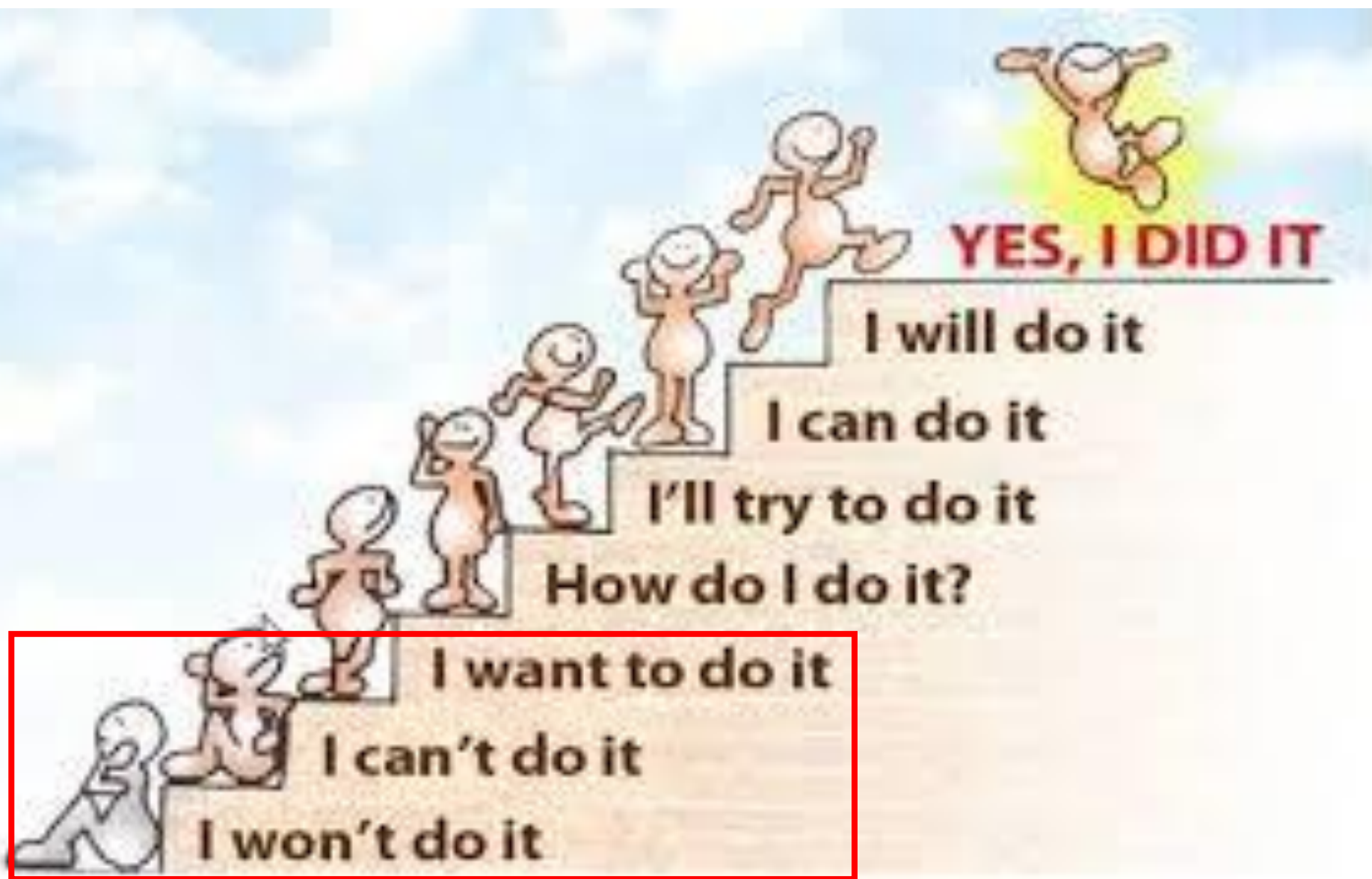
# 問題解決

要不要



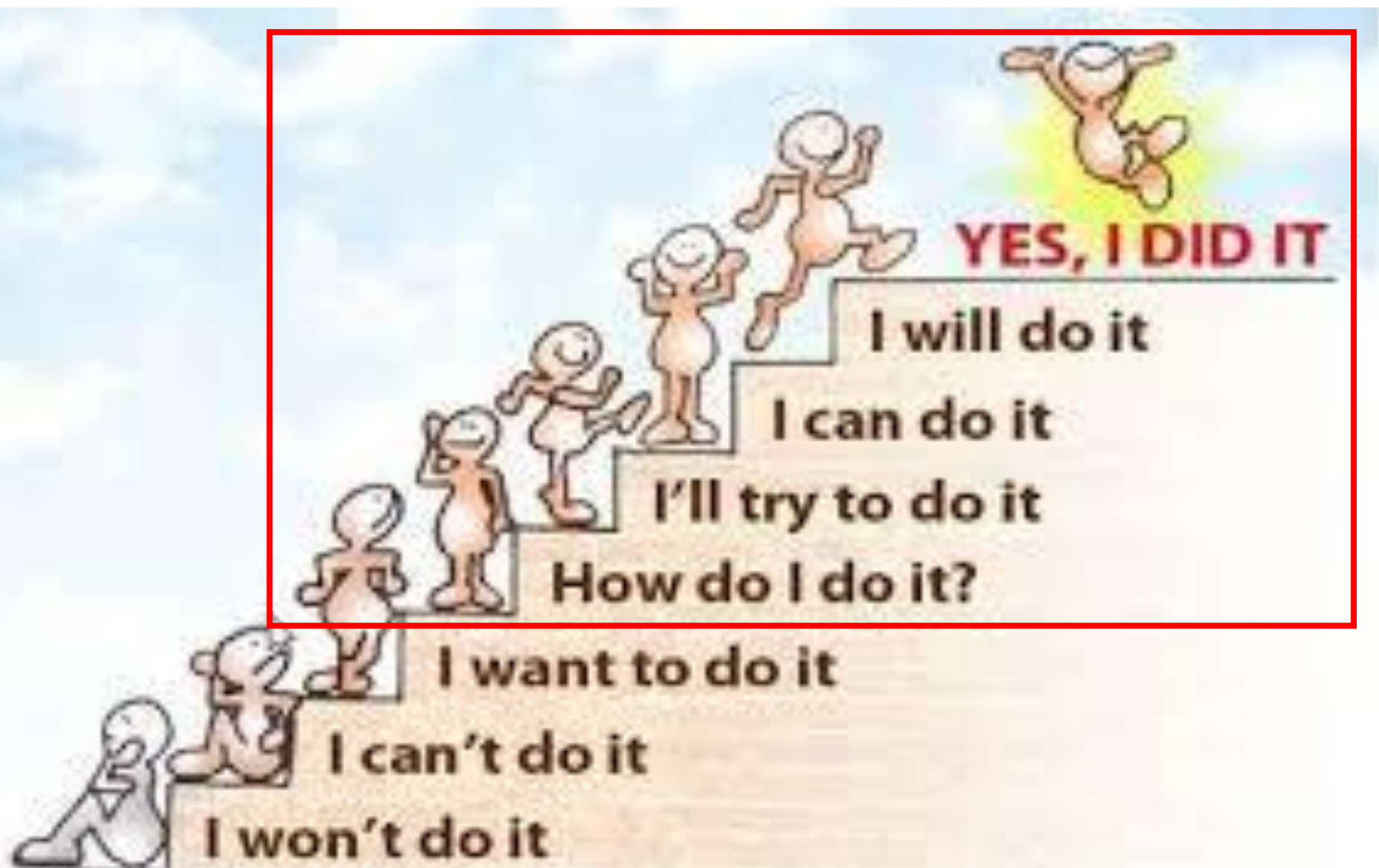
會不會

# 要不要





# 會不會





一個人是否有能力解決  
問題，取決於努力嘗試  
的程度高低



人對問題的**感受**方式，與研擬出合宜的解答也具有舉足輕重的影響。



開心



驚慌



生氣



很悶

# 會不會-工具

- 品管工具
- 讓工作更有效率的工作
  - 基本文書軟體
  - 進階軟體-Visio, Photoshop
  - 心智圖
  - 曼陀螺

# 七大品管工具

- 石川圖（魚骨圖、因果圖）：可找出問題的根源及肇因。
- 管制圖：以樣本平均值為中心，上下各三個標準差為控制上下限（6 sigma）
- 直方圖：以統計的方式呈現分布之中間趨向及散布的形狀，不考慮時間的影響。
- 查檢表（理貨單）：資料蒐集時使用，統計的數量再以柏拉圖呈現。
- 柏拉圖：以發生的頻率累計排序的呈現，大多應用於80/20。
- 散布圖（相關圖）：呈現兩個變數間彼此的相關程度（正相關、負相關及零相關）
- 層別法：將資料分類找出其趨勢或特性。（概念可參考統計學概念分層抽樣）

# 新七大品管工具

- KJ法（親和圖法、Affinity diagrams）
- 關聯圖法（Inter-relationship diagram）
- 系統圖（Tree diagrams）
- 箭線圖法（Arrow Diagram Method，ADM）
- 矩陣圖法（Matrix diagrams）
- 矩陣數據分析法（Matrix Data Analysis）
- PDPC法（過程決策程式圖法、Process Decision Program Chart）



執行，比規劃重要得多了

## 失敗的人



還沒想好....  
還在想....  
該出發了嗎？

## 成功的人



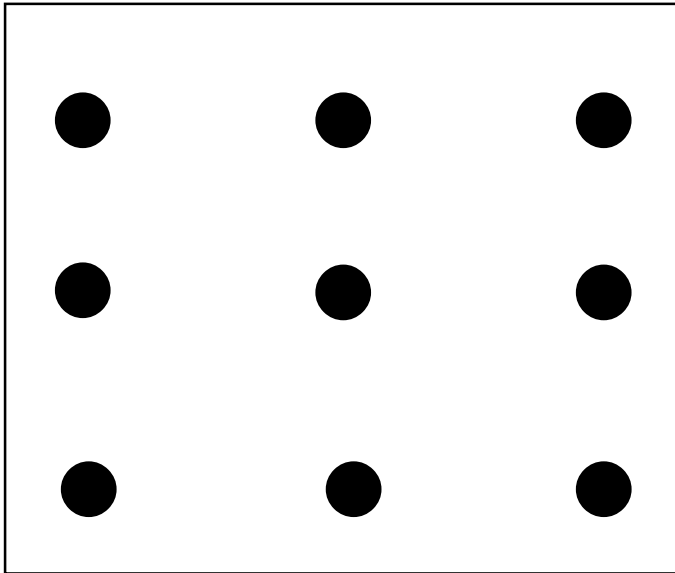
做了什  
麼？

邊做邊想！  
出發吧！





# 創意思考



四條直線穿過9個點

# The Challenge



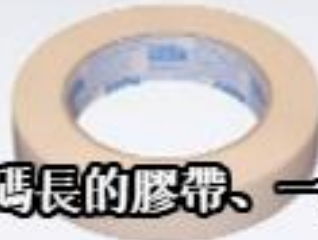
**Eighteen Minutes**

**Teams of Four**

**Tallest Freestanding Structure**



20 sticks of spaghetti



一碼長的膠帶、一碼長的細繩、

+ one yard tape



+ one yard string



+ one marshmallow

# 活動紀錄







- 好處
- 障礙
- 習慣
  - 如果缺乏動機，很難改變
- 步驟
  - 記錄是模式化的第一步

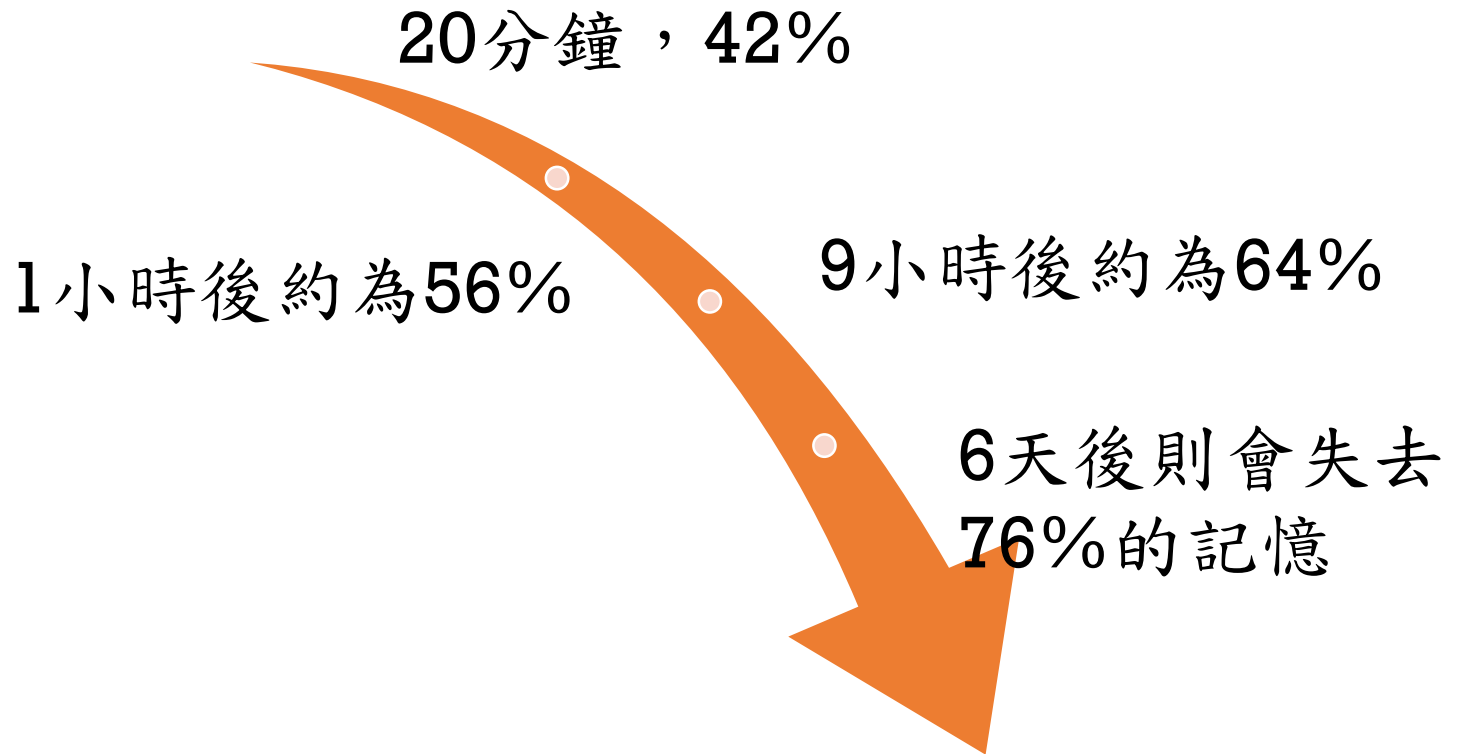


# 好處

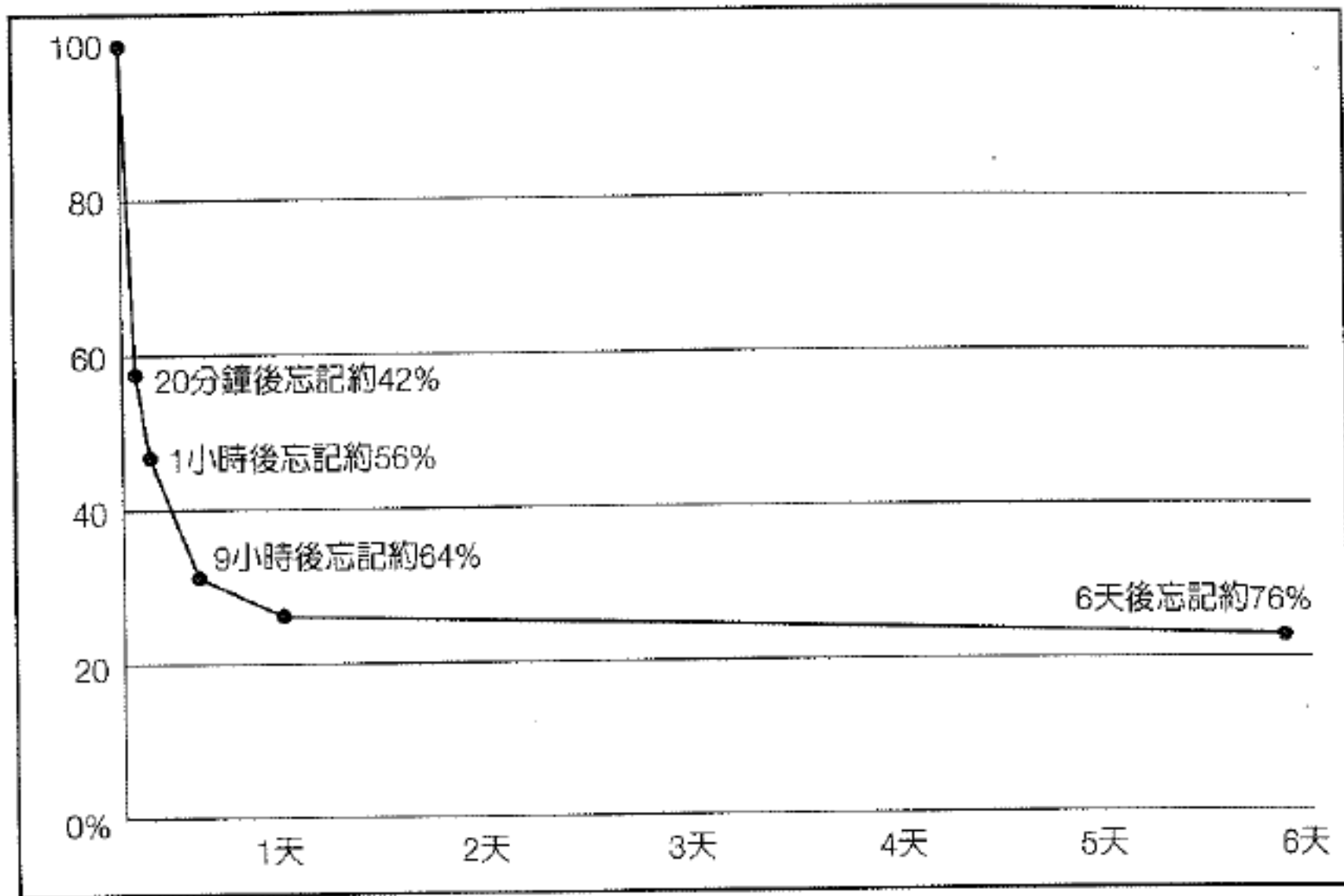
- 效率性
  - 75%的工作可以定型化
- 生產力
  - 專注於25%具附加價值業務
- 正確性
  - 可毫無遺漏地確實完成工作
  - 遺忘曲線
- 非屬人化
  - 可以把工作交給別人處理

# 德國心理學家Ebbinghaus

- 人類記憶喪失的速度



## 〔艾賓豪斯的遺忘曲線〕



# 障礙

- 太麻煩
- 不擅長持續做一件事
- 不知道怎麼做
- 習慣這種東西，如果缺乏強烈動機，實在很難改變
- 紀錄是模式化的第一步



# 步驟

- 以5W2H澄清工作目的
- 將達成目的的必要要素按照時間序列、大分類中分類小分類加以分類
- 在分類的項目中填寫有效的工作方法和注意事項

# 結語

工欲善其事，必先利其器

溝通的方式

沒有最好、只有更好

解決問題的方式

只要我想，都可以解決

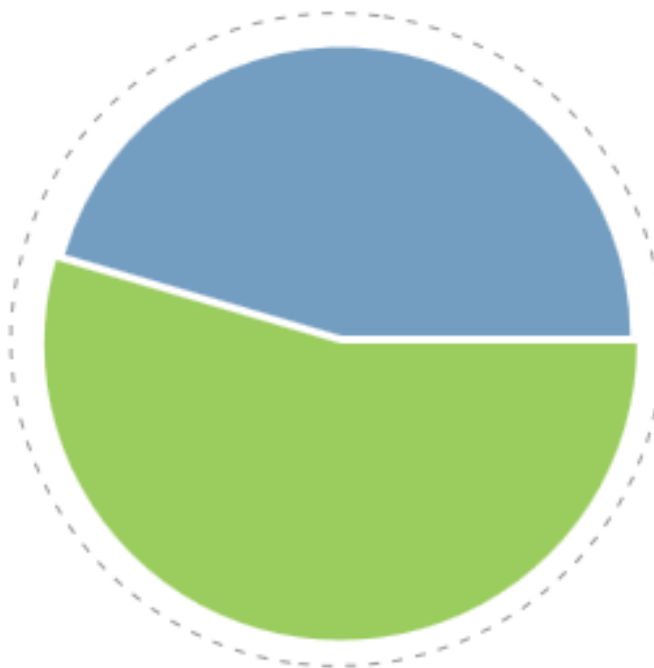
我對今天的課程感到

1. 非常滿意

2. 滿意

3. 不滿意

4. 非常不滿意



(1) 非常滿意 18 票(54.55%)

(2) 滿意 15 票(45.45%)

(3) 不滿意 0 票(0.00%)

(4) 非常不滿意 0 票(0.00%)

# Q&A-slido-2803



liping@mail.tku.edu.tw