

# 溝通與問題解決



主講人：許麗萍 博士

時間：2017年4月28日

主辦單位：開南大學

slido-6236

# 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

# 大綱

## 壹、前言

## 貳、溝通

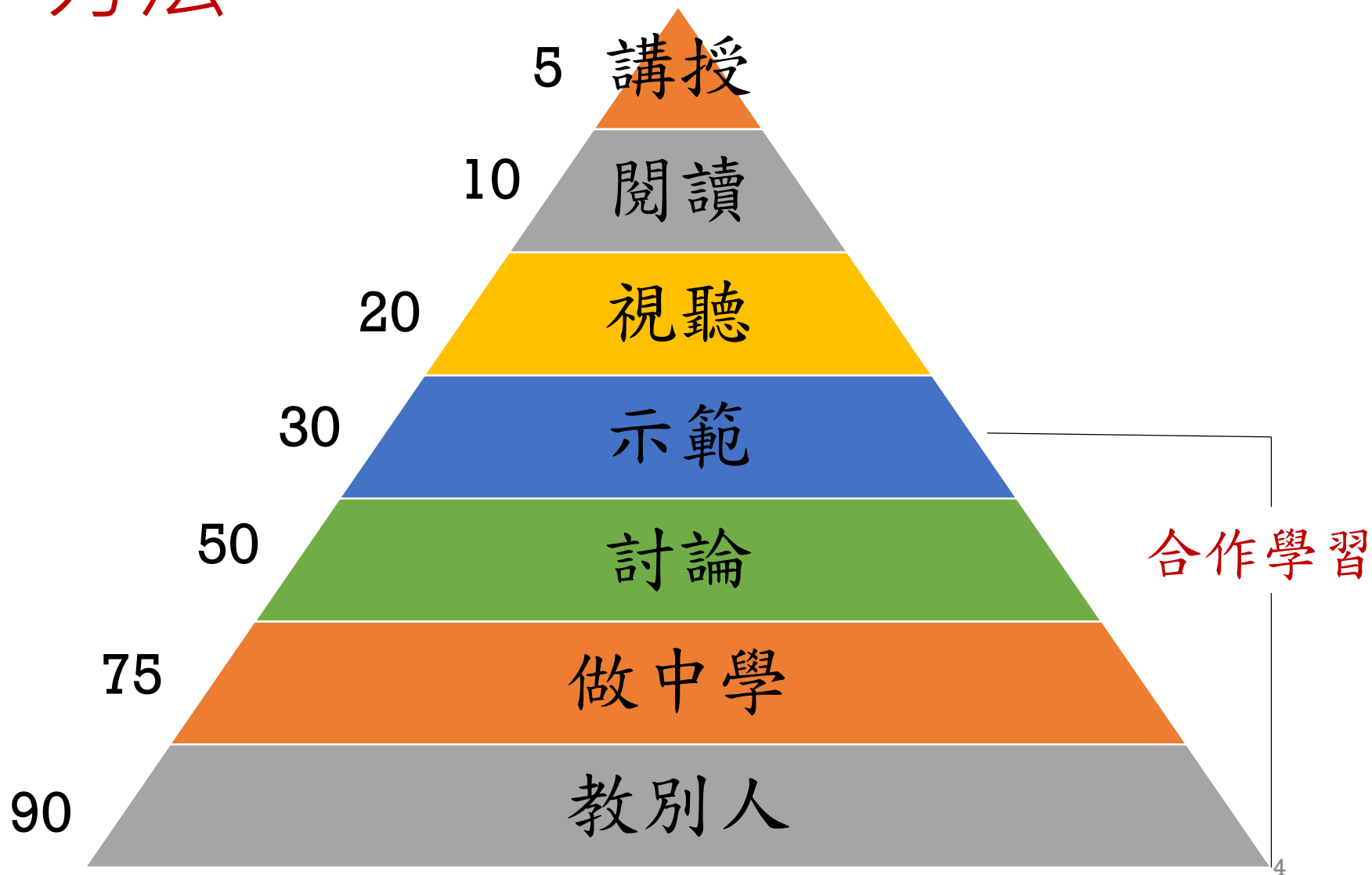
- 一、周哈里窗
- 二、溝通/人際風格測驗

## 參、問題解決

## 肆、結語

# 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





# Why we are here?

## No Needs No Presentation

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



有效的人際溝通，從自我揭露與他人回饋開始









# 溝通

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



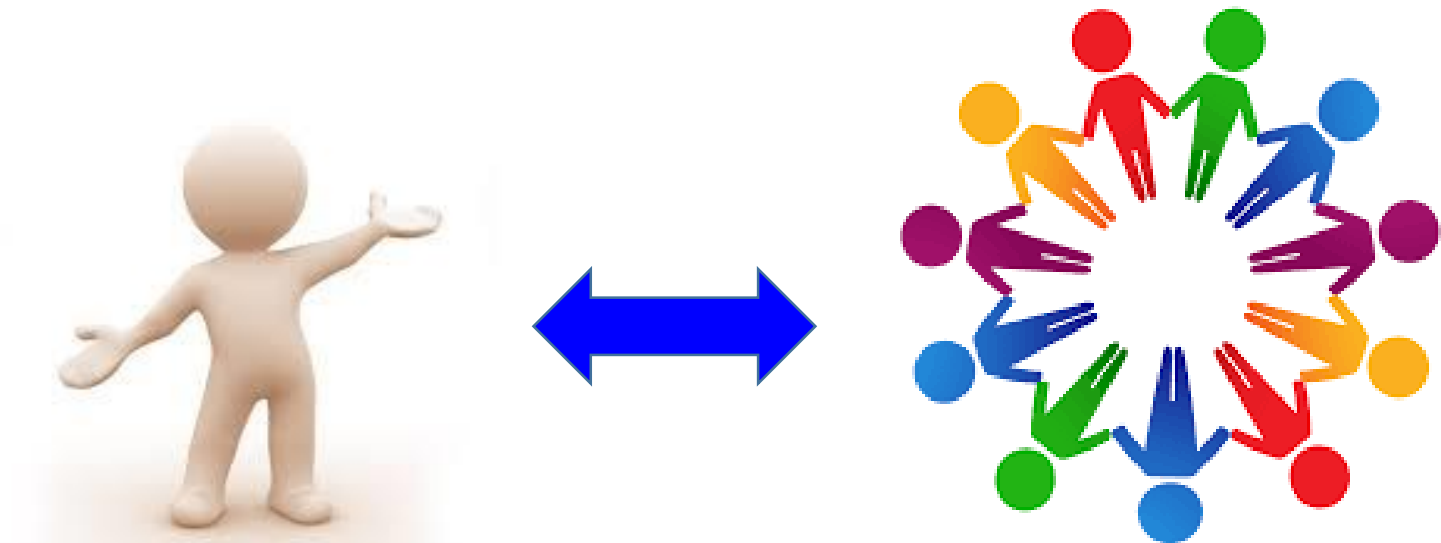








# ● 觀點不同





# 認識自己與他人

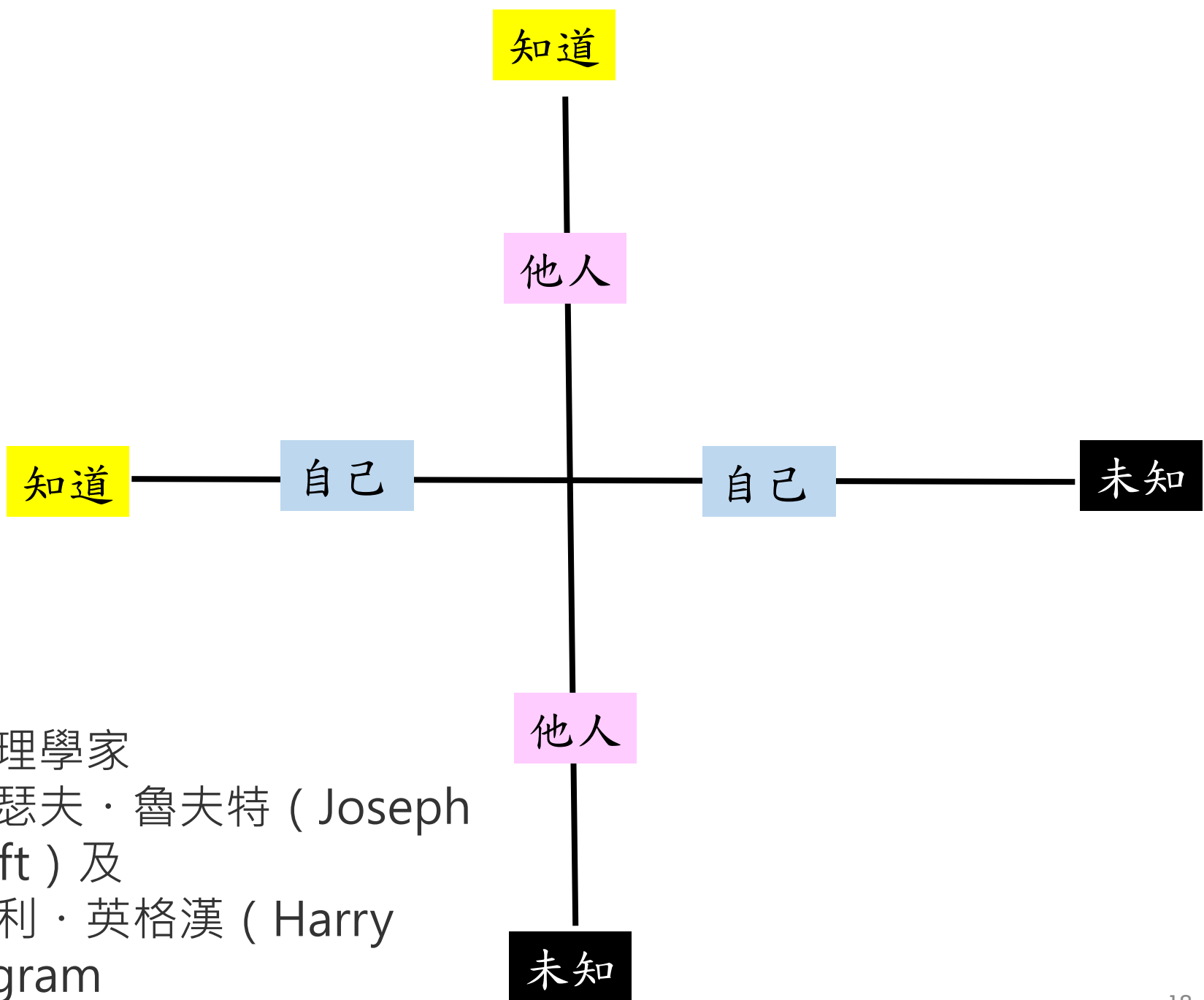
- 大張便利貼1張-寫代表自己的動物
- 小張便利貼n張-寫別人代表的動物





# 認識自己與他人

- 離開座位
- 每人一張B5
- 貼在背後
- 將便利貼貼在他/紙的紙上



心理學家  
喬瑟夫·魯夫特 ( Joseph  
Luft ) 及  
哈利·英格漢 ( Harry  
Ingram

自己知道

自己未知

他人知道

開放我  
open self

盲目我  
blind self

他人未知

隱藏我  
hidden self

未知我  
unknown self

周哈里窗 Johari Windows

自己知道

自己未知

他人知道

開朗  
幽默

壞習慣  
口頭禪

他人未知

痛苦  
尷尬

潛意識  
未開發的能力

周哈里窗 Johari Windows

# 人際風格問卷



# 人際風格問卷

- **老虎型**的人喜歡控制、講重點、重視結果，跟他老事情的時候，就不囉唆，而且還要懂得把決定權留給他；
- **孔雀型**的人比較感性的、喜歡成為眾人的焦點，可以跟他多談心，感受，把舞台留給他，不要耍白目搶他的風頭；
- **無尾熊**的人，低調、穩定、重視安全，跟他相處起可，低耐用，是到你需要東西時，千萬時候，出門帶了，一責他大堆，藥箱。來能會不在你，救的，千的，出取，門笑適，指掏
- **貓頭鷹**則是不多疑、務實、理智，拿給他看、分析給他聽，在他面前對不了。

外向、主動  
快、急



D

Dominance

支配型



I

Influence

影響型

任務、思考  
以事為主

感覺、關係  
以人為主

C

Compliance

分析型



S

Steadiness

穩健型



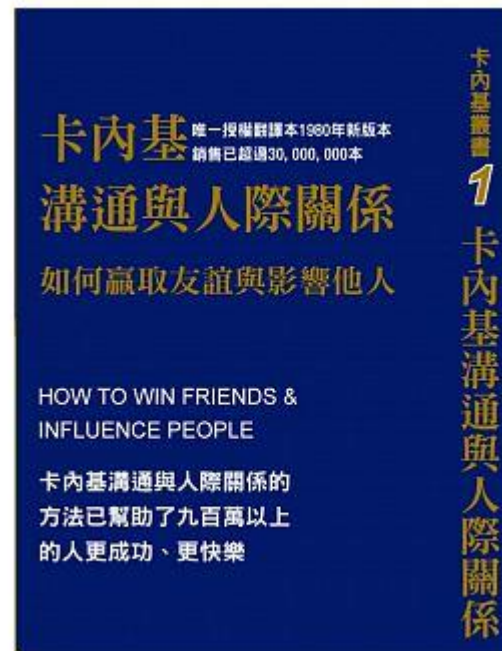
內向、被動  
慢、緩

不管你是哪一種動物，都要欣賞自己！  
欣賞別人！



# 卡內基溝通與人際關係：如何 贏取友誼與影響他人

- ✓第一部 處理人際關係的基本技巧
- ✓第二部 六種使別人喜歡你的方法
- ✓第三部 如何讓別人的想法和你一樣
- ✓第四部 成為一個領導者：如何不用  
攻擊和引起憤怒的方法去改變一個人



# 第一部 處理人際關係的基本技能

- 一、如果你想採集蜂蜜，別踢翻了蜂巢。
- 二、與人相處的大訣竅
- 三、能這麼做的人，世人必與他在一起；若不能這麼做，則注定終生寂寞。

原則一：不批評、不責備、不抱怨

原則二：給予真誠的讚賞與感謝

原則三：引發他人心中的渴望

## 第二部 六種使別人喜歡你的方法

- 一、照著做，你必廣受歡迎
- 二、如何留下好的第一印象
- 三、假如你不這麼做，麻煩就來了
- 四、如何成為一個談話高手
- 五、如何引發別人的興趣
- 六、如何使別人馬上喜歡你

原則四：真誠地關心他人

原則五：經常微笑

原則六：記住、姓名對任何人而言，都是最悅耳的聲音

原則七：聆聽。鼓勵別人多談他自己的事。

原則八：談論他人感興趣的話題

原則九：衷心讓他人覺得她很重要

## 第三部 如何讓別人的想法和你一樣

- 一、你不能從辯論中獲勝
- 二、製造敵人的方法——要如何才能避免
- 三、假如你錯了，要趕緊承認
- 四、一滴蜂蜜
- 五、蘇格拉底的秘密
- 六、處理抱怨的安全瓣
- 七、如何贏得合作
- 八、神妙處方
- 九、人人需要什麼
- 十、人人歡迎的訴求方式
- 十一、電影能，電視能，你為何不能
- 十二、若別無它法，不妨一試

## 第三部 如何讓別人的想法和你一樣

原則十：唯一能自爭辯中獲得好處的辦法，是避免爭辯。

原則十一：尊重他人的意見。切勿對他說：你錯了。

原則十二：如果你錯了，立即斷然承諾。

原則十三：以友善的態度開始

原則十四：上法使他立即說：「對，對。」

原則十五：多讓他說話。

原則十六：讓別人覺得，這主意是他想到的。

原則十七：真誠地試圖以他人的角度去瞭解一切。

原則十八：同情他人的想法與願望。

原則十九：訴求更崇高的動機。

原則二十：將你的想法作戲劇化的說明。

原則二十一：提出挑戰。

## 第四部 成為一個領導者： 如何不用攻擊和引起憤怒的方法去改變一個人

- 一、指正別人錯誤的方法
- 二、如何批評，才不致引起怨忿
- 三、先講你自己的錯誤
- 四、沒人喜歡受指使
- 五、保留他人顏面
- 六、如何激勵別人走向成功之道
- 七、給他一個願意全力追求的美譽
- 八、讓錯誤看起來容易改正
- 九、讓他們高高興興去做

## 第四部 成為一個領導者： 如何不用攻擊和引起憤怒的方法去改變一個人

原則二十二：成為一個領導者

原則二十三：凡事以真誠的讚賞與感謝為前題。

原則二十四：以間接的語句指出他人的錯誤。

原則二十五：先說自己錯在哪裡，然後指證他人的錯誤。

原則二十六：用問問題來取代直接的要求。

原則二十七：一定要顧到他人的面子。

原則二十八：只要稍有改進，即給予讚賞嘉勉要誠懇，讚美要大方。

原則二十九：給他一個願意全力追求的美譽。

原則三十：多多鼓勵。要讓他覺得這過錯很容易改正。

讓他覺得，照你的意思去做會很開心。

對於這個部分，我想回饋...

**slido-6236**





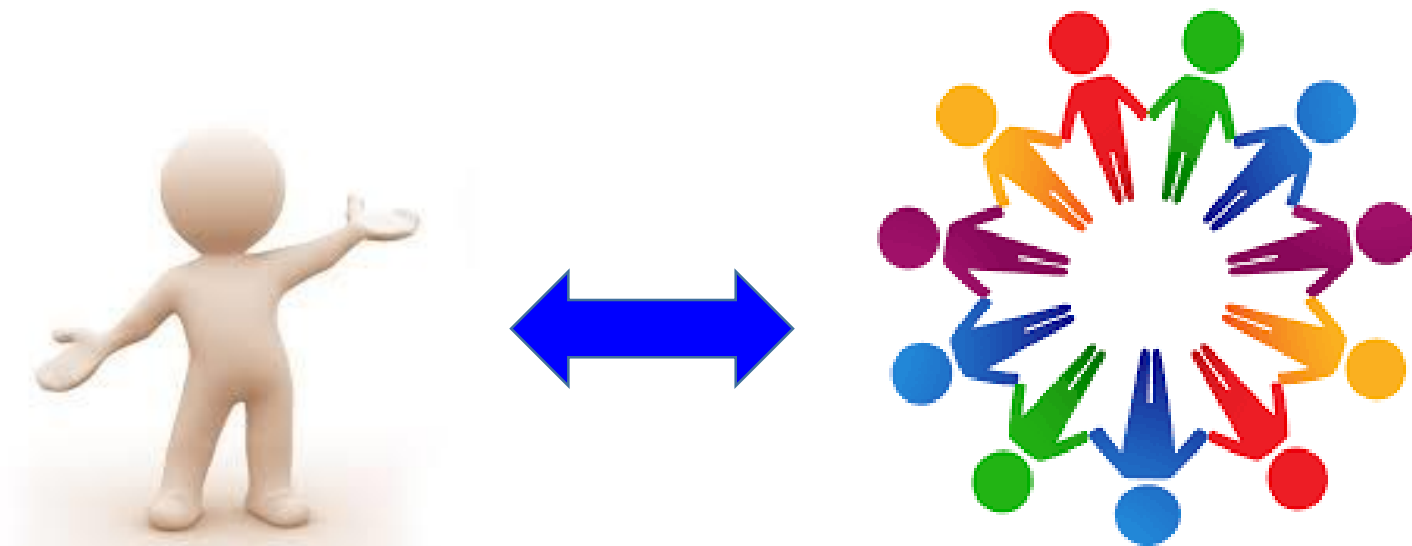


問題解決

想不想



會不會



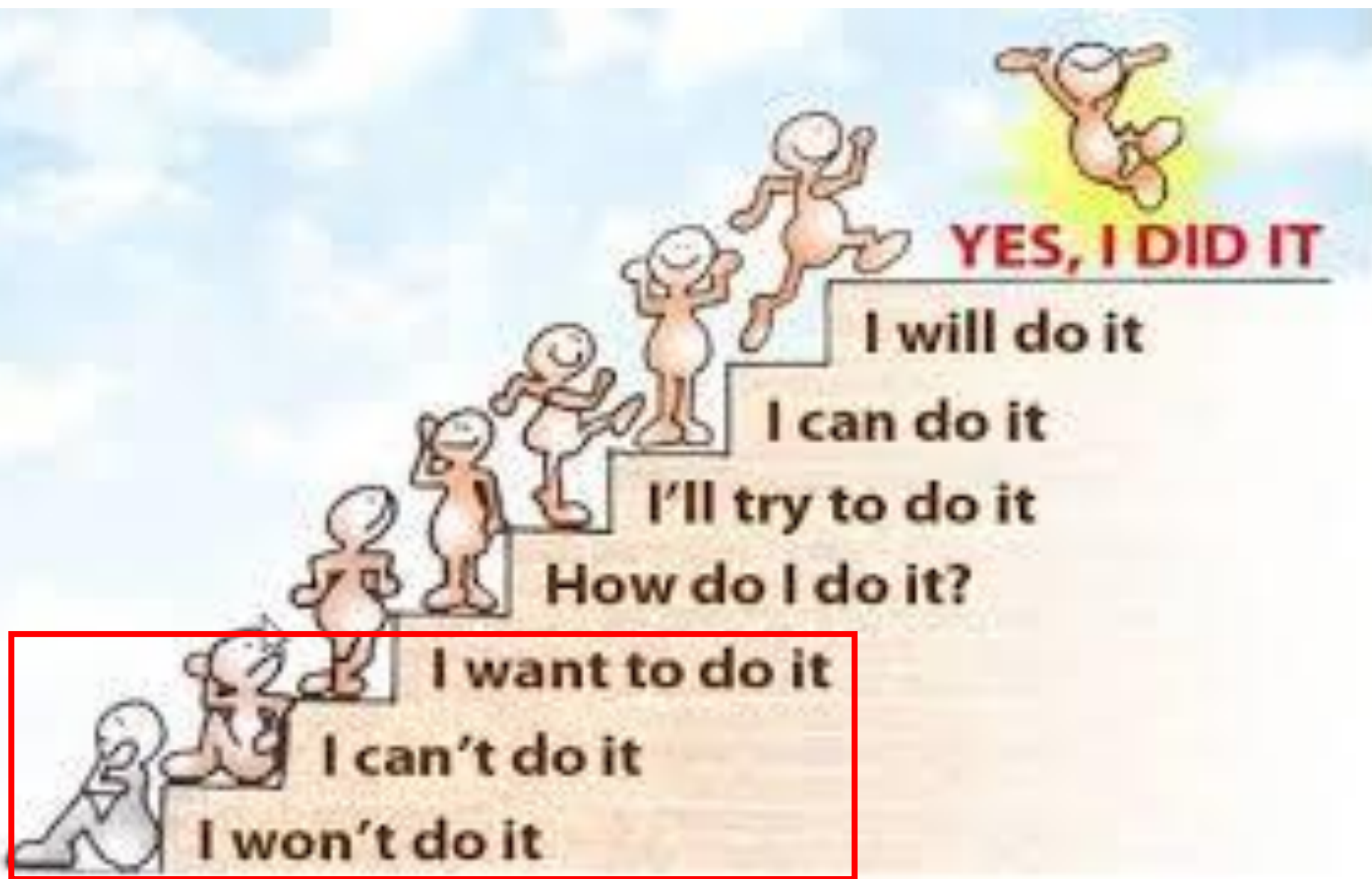
- 學生能力國際評量計畫(the Programme for International Student Assessment)
- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) 經濟合作暨發展組織自1997年起籌劃
- 至2015年，有超過70個OECD會員國與夥伴國（地區）參與計劃，約略涵蓋了87%的世界經濟體，有超過一百萬名學生接受評量，除了紙筆測驗外亦有開發線上評量系統。

# PISA評量內容

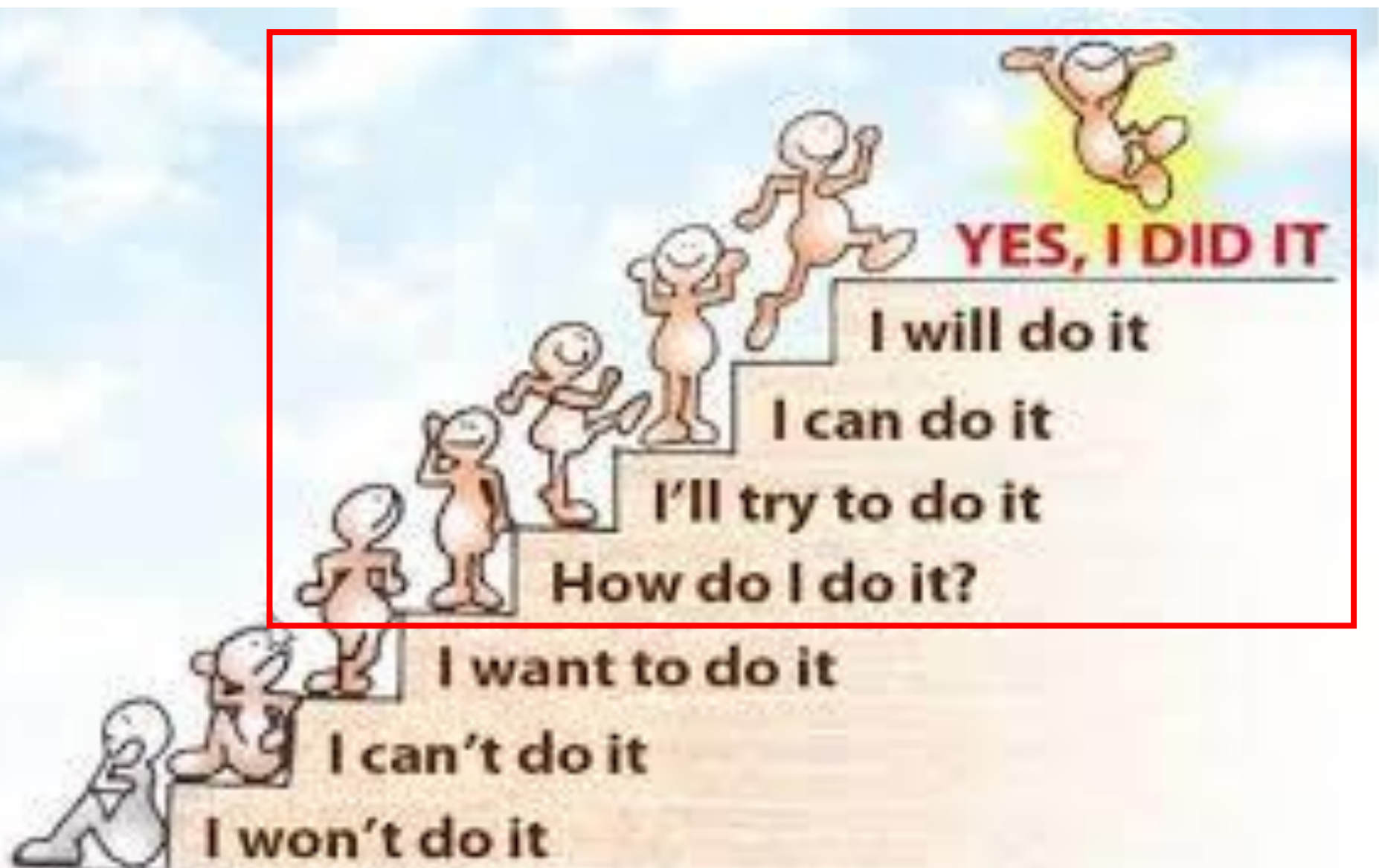
三年一次

	2000	2003	2006	2009	2012	2015
閱讀						
數學						
科學						
問題解決						
合作式問題解決						

# 想不想



# 會不會



# 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！



# 棉花糖塔挑戰

- 時間：18分鐘
- 20根義大利麵條
- 1顆棉花糖
- 1碼細線
- 1碼膠帶
- 1把剪刀

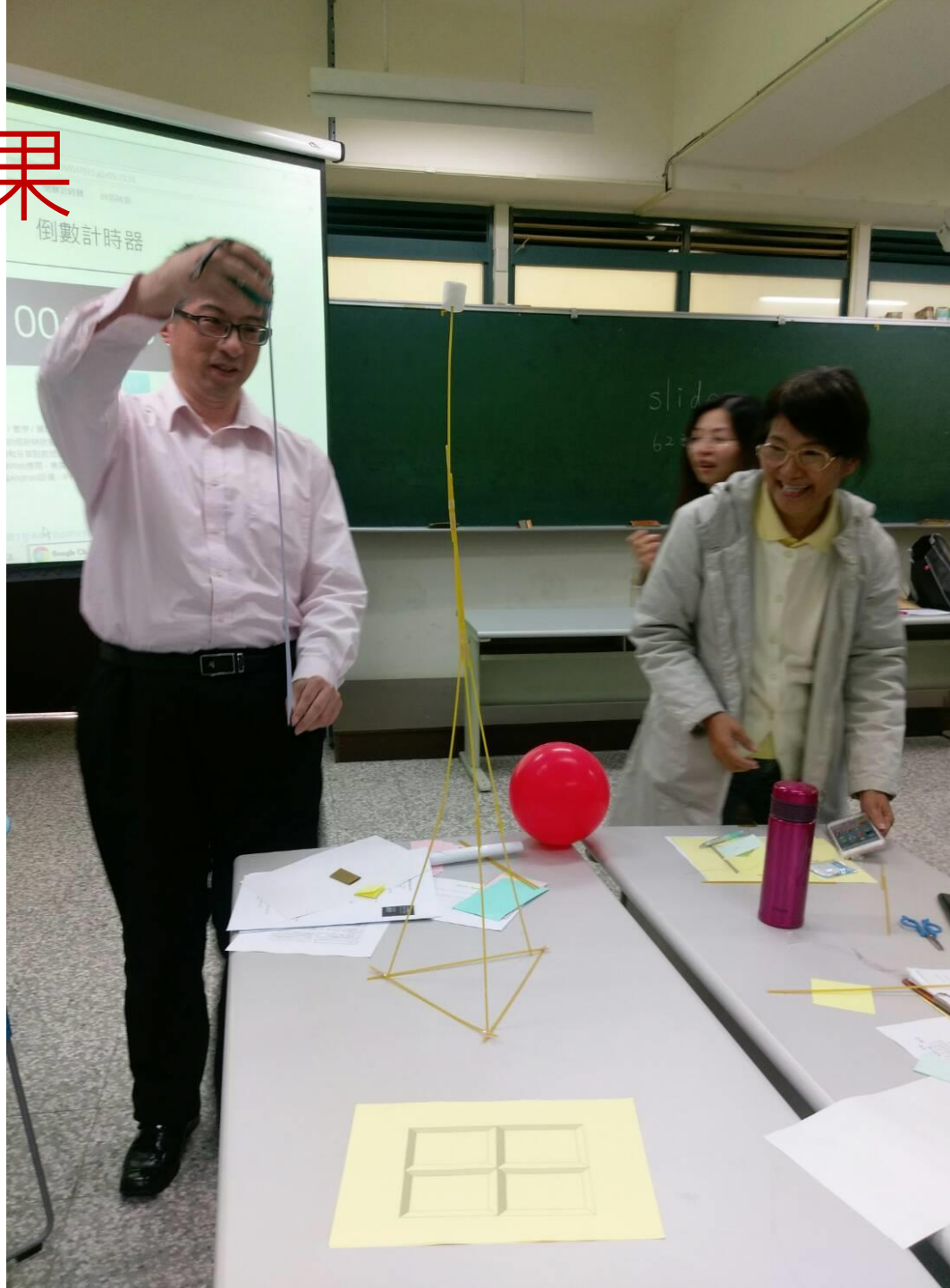


# 上次結果

99  
75  
69  
53  
46

# 本次結果

90公分



90  
81  
76  
72  
62  
22



# The Challenge



**Eighteen Minutes**

**Teams of Four**

**Tallest Freestanding Structure**



你們如何進行？



# 結語

工欲善其是，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





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

	今天的收穫	


To: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_


From: \_\_\_\_\_

Thanks! 

To: 老師


感謝老師這么認真  
帶給我仲精彩的課程  
祝老師 工作順利 ~

From: 進雅苑的奕均

Thanks! 



2017.4.28溝通與問題解決  
27 - 30.04.2017

 Live

 My profile

Popular Recent

Anonymous | 28/04/2017

Good

5 

Anonymous | 27/04/2017

我覺得今天的演講如何？

4 

Anonymous | 28/04/2017

很受用！

2 

Anonymous | 28/04/2017

Good!

2 

Anonymous | 28/04/2017

嗨

1 

Anonymous | 28/04/2017

Great!!!

1 

Anonymous | 28/04/2017

Good

1 

Anonymous | 28/04/2017

Good

1 







# 交流與回饋slido-6236



[liping@mail.tku.edu.tw](mailto:liping@mail.tku.edu.tw)