

中國文化大學教師教學創新暨教材研發獎勵期末成果報告書

壹、計畫名稱：如何溝通：主題式分組溝通操作與實做報告

貳、實施課程、授課教師姓名：行政溝通與實務 陳穎峯

參、前言：本計畫以增進學生於課程中與授課教師的連結為宗旨，透過授課方式的改變，使同學們更加融入課程，以提升學習效果


肆、計畫特色：本課程主題式教學，課程中全體師生都將一起參與互動，同學透過實際體驗溝通的方式，接觸更多不同的溝通情境，刺激出更多的概念與能力。本計畫不但預期提升同學對於課程的參與度，並得以導引同學於上課中練習同理心與傾聽，培養未來與各界溝通的能力。本課程的評量也將創新式地採取角色扮演口試的方式進行，避免「紙上談兵」的流弊。另外，為了增進同學與不同類型的人溝通之能力，老師於分組時盡量將各組同學的分配均含有本班同學(行管2A)、外系同學、大陸交換生，已達成與各種不同溝通者進行溝通之學習。

伍、具體內容：由於本課程期中並沒有安排定期考，因此課程持續的進行。我們沿續先前規劃之方式進行，在課堂第二小時，以課堂第一個小時所講述現今行政機關所出現，有關於溝通之問題帶入溝通本質的討論。每週我們都會以時事新聞短片的播放，並針對影片中不同的溝通問題，進行第二節課的討論活動。對於同學的分組，我們盡量的將各種的性別、個性、生長城市、修習科系等類型差異的同學分配為一組，使得同學們有機會與跟自己有較大不同的同學有溝通機會，進而達成本課程之最終目的，是同學們得以與各種類型的人進行良好的溝通。以下是本學期各週的討論活動內容：

第一週：明星專訪 記憶姓名	
課程概述	由於首次進行分組活動，各組組員們因分組方式會有些生疏，固利用「明星專訪記憶姓名」的活動來讓同學們認識彼此。本次題目中的明星是由組內每位同學所扮演，並選任一位同學擔任訪問者的角色。在經過每位明星三分鐘的自我介紹後，訪問者必須記起所有人之姓名以及自我介紹中所提到的特點。最後各組須推派一位同學上台向全班介紹他們組內的成員。本活動的宗旨為：如果看到人連人名都記不住，溝通效果就已大打折扣。因此經過本活動後，各組同學即得以充分的了解彼此，並且開起溝通的首要條件。
照片	各組成員活動記錄

記錄



<p>第二週：表達練習與資訊遺失</p>	
<p>課程概述</p>	<p>本週從團體成員需求與角色的討論帶入「表達練習與資訊遺失」之活動。本活動討論的主要概念為：一般人說話常會省略重要資訊或是邏輯不完整，因此導致溝通上的誤解。而此次的目標即是讓同學瞭解我們一般會話，如何給其他人造成誤解。本活動之執行方式為每組先選任一位紀錄的同學，而其他每位同學分別講述一分鐘之任何經驗，並在講述同學結束後，由其他同學針對不明確處進行追問與質疑，當事人此時必須解說清楚。此時記錄的同學須將所有其所聽到之經驗細節做紀錄，並且在每位同學都輪過一次後，上台分享其所記錄到每位同學在講述經驗時，所省略的是哪部分資訊。在活動過後，經過上台分享的同學可得知，本次活動使同學們發現了自己在溝通中常省略的部分，並因此在下次的溝通中補全其所想表達之事物，已達成解決溝通上的誤解之目標</p>
<p>照片記錄</p>	<p>各組紀錄同學上台分享</p> 



第三週：語言與非語言溝通

課程 概述

本週討論以「語言與非語言溝通」為主題，在經過第一節課講解語言與非語言溝通之特性、要素等，使同學了解何謂語言與非語言溝通後，開始進行第二節課的討論。本次小組活動為先選任一位記錄同學，接著每位組員分別以兩分鐘的時間講出一件「非常氣憤」的事情。在發言者講述的時候，其他同學暫時先不要插話，讓發言者可盡情的表達，等兩分鐘以後方可對於講述內容提出疑問，但後續對答盡量不要超過一分鐘。而記錄者須將整個過程完整的記錄下來，並在整組活動結束後上台分享每位同學在發言的過程中使用了哪些非語言元素（例如：手勢、口氣、語速、肢體動作、表情等..），以及在後續討論時發言者接受發問者的某些非語言表情後，他們的反應為何（不耐、激動、同仇敵愾等）。透過記錄的同學所分享的內容得知，同學們在經過本次活動才發現原來自己和同學在講述一件事情的時候，常會不自主的以一些肢體動作、口氣等非語言元素來表達。這些動作有時能使其所講述的事情更加生動，吸引聽講者的興趣。但事實上，這類型的溝通常因文化等差異而使得其想表達的內容比較模糊，容易造成溝通上的理解問題。因此同學發現在生活中常不自主的使用非語言，但不見得可以讓欲表達之對方了解，固在溝通時還是要將溝通基礎建立在語言溝通上，並以非語言溝通作為輔助，始能使溝通達到最大效益。

照片
記錄

各組討論時間：

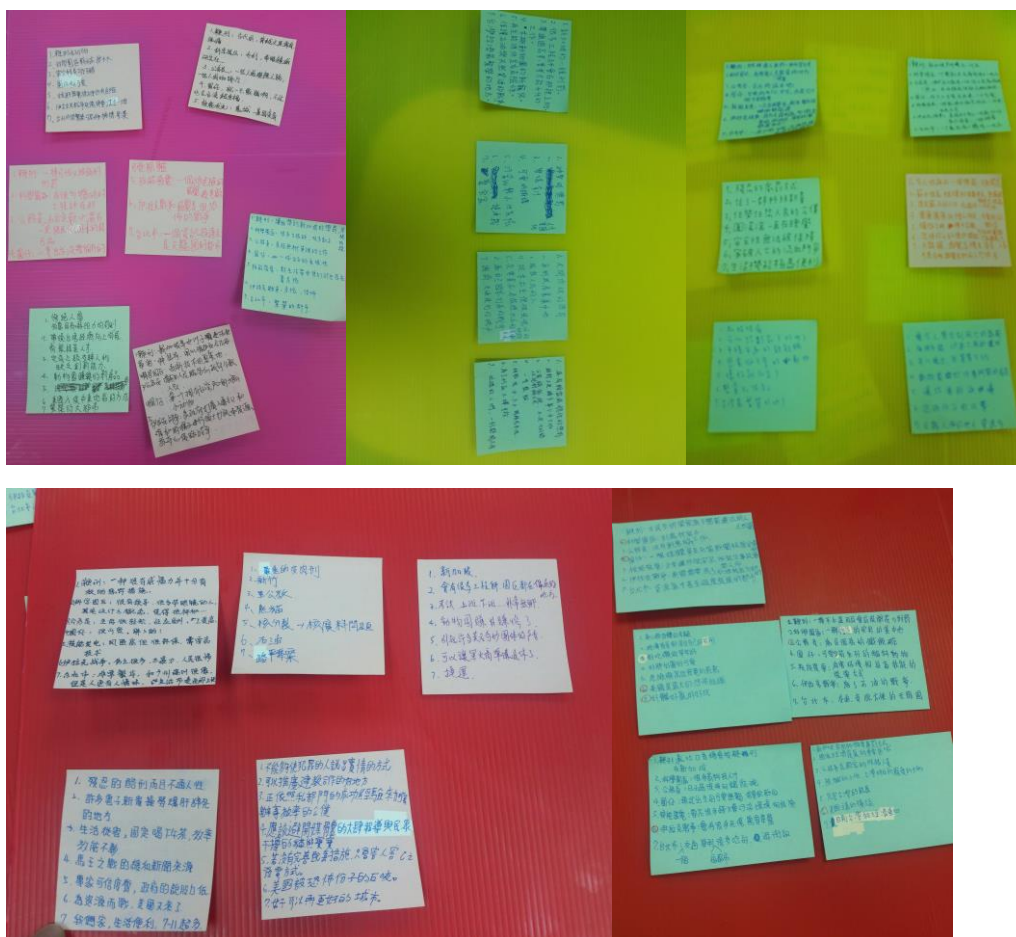


結論報告時間：





各組便利貼討論版：



第四週：描述

課程概述

本次以「描述」為主題，主要想達成的是讓同學了解每個人的眼睛看到的世界是不同的。透過分組活動，同學針對老師所提供以下七個名詞：

1. 鞭刑

	<ol style="list-style-type: none"> 2. 科學園區 3. 公務員 4. 圓仔 5. 核能發電 6. 伊拉克戰爭 7. 台北市 <p>發表一句敘述，不要僅針對事實，而將自己對此名詞的簡單形容，寫在便利貼上，並黏貼到塑膠板上。寫作過程中不要與他人交談及交換意見，自己發表各人意見即可。在大家都完成後，推派一位主持同學梳理每位同學的看法，若遇到差異性較大的敘述，則須追問其差異之緣由，最後再由此同學上台報告該組的想法，並盡可能描述每位同學所表達出的差異。透過本次活動，同學們普遍體認由於生長環境等因素的影響，每位同學的思考模式都有所差異，因此造就了不同的觀點。在同儕團體中，其是常常因發生意見相左而起衝突，經由這次討論，同學們得到的結論為：在團體生活中，在遇到溝通問題時應該多以他人的角度設想，而非均以自我為中心的思考，這樣才得以使團體溝通之障礙減少。</p>
<p>照 片 記 錄</p>	<p>分組討論時間：</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>

<p>第五週：</p>	
<p>課 程 概 述</p>	<p>本次所討論的主題為「偏見」，在與他人溝通時，可能會因為比較的心態或是過高的自我意識等因素，造成在對他人的表達出現過多的主觀意識也就是所謂的偏見。此次活動透過受到偏見言語的經驗交換，來學習在與人溝通時，不易說出富含偏見感覺的言語，使他人感到不舒服。此次活動方式為每位同學在便利貼上寫下兩則親身經歷讓你感到不舒服的偏見語言，並具體寫出當下發生的情形與對話內容。接著各組討論出每位同學經歷中的共同點，並選出一位主持者將該組所討</p>

論的內容下一個總結。本次各組主持者所需具備的組織與講述能力較高，因為其必須在屏除一切偏見下，盡可能的將各組員的經歷保留原意的表達。固在上台報告的部分，有部分同學無法完整的表達該組同學經歷發生的始末，而另一部分達成目標的同學，可發現共同點都差異不大，在經過各組的分享過後，同學即可以這些共通點也就是在溝通中常出現的偏見缺點作改進，在團體中達成良好的溝通。

照片
記錄

結論報告時間：



第六週：溝通時注意力	
<p>課程概述</p>	<p>本次針對在溝通時傾聽者未將完全注意力放在講述者身上時，所得到的資訊會不會與完全專注於講述者的聽眾所得之資訊是否相符合討論。目的在於討論當人在一心二用時是否能在溝通中得到完整的資訊，並要同學了解於課堂中一心二用可能影響老師所教授的內容吸收。此次活動的進行方式為先選出一位講述者負責構思一個三分鐘長的故事以及一位主要傾聽者負責專心聆聽該故事，而其他組員則擔任對照組邊聽故事邊持續進行手邊的工作（例如：使用手機、看其他有興趣的書、練習雜耍等）。在故事講述結束後先由對照組分別敘述他們所聽到的內容，接著由主要聆聽者敘說完整的故事，並對照兩者內容有何差異。最後請講述者上台分享兩者之瞭解程度有何差異，以及面對兩類聽者講述時心理感覺分別是如何。經過各組講述同學的分享，發現大概是同學上課使用手機過於習慣，造成在兩類同學的理解程度方面並無太大的差異。但是在講述時心裡感覺得討論部分，同學們普遍感受到備受尊重的感覺，同學也因此了解在溝通時專心聆聽的重要性。</p>
<p>照片記錄</p>	<p>教師授課時間：</p> 

第七週：正向溝通	
<p>課程概述</p>	<p>本次活動討論是由第一節課所看「暘基復之家入駐 深美居民排斥」的相關新聞片段所延伸，片中拍攝到許多村民、康復之家負責人以及相關單位政府部門的溝通，而在此可將之分為兩個部分討論，一個是討論影片中是否含有正向溝通的元素，另一是分析片中居民之溝通策略。此次的討論主軸為了解正向溝通的方法及元素，以及各種溝通策略的認識以及應用分析。由於本次的活動較偏重討論分析，故僅能以傳統分組討論並由老師詢問各組織討論結果，無法了解同學是否能實際的運用所認識之溝通技巧。</p>



第八週 同理心、傾聽與建設性批評

<p>課程 概述</p>	<p>本週以人際溝通中的元素中之建設性批評為主軸，並將題目設計為兩個方向，一為對於一些公眾人物或者是大家均熟識的人，其發表言論時之表現的優缺點，並對此給予建設性批評。另一為對於覺得在生活中無法與其溝通之他人，建立一套流程，使雙方有溝通橋樑，改善溝通關係。以上述二方向為主軸，進行第二階段的分組討論。各組透過選擇一位組內都熟識的人（政治人物、影視明星、同學、老師、學校員工），討論此人表現出來的優缺點，然後試著給予建設性的批評；或是小組可以挑選某一位目前尚不知道如何進行溝通的同學，根據她/他的溝通對象為其設計一套建設性批評的流程。</p>
------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

照片
記錄



各組結論分享及分組討論

第九週 人際說服

課程
概述

本週討論以「人際說服」為主題，在第一節課透過觀看一段原能會於石門舉辦公聽會時的紀錄影片，分析政府官員與民眾進行溝通時，雙方所使用的溝通技巧有何特點與缺點。在對於影片背景有初步的理解後，請同學以假設自身為官員的情況下，提出對於溝通的技巧、心態以及整公聽會有何改善方式，以達成同學培養行政實務上溝通之應變能力。

照片
記錄





分組討論記錄

第十週 衝突的類型

課程
概述

本週討論為政府在提出服務貿易協定的議題時，民眾對於議題的反對與衝突，以及政府在面臨民眾對於政策有反對意見時，該如何應對。在觀看完服務貿易協定的議題之相關新聞後，先請同學分析民眾對此議題發生衝突的動機，再假設同學為政府官員，讓同學們以針對民眾衝突動機設計解決方案，以達成政府與民眾之良好的溝通環境。

照片
記錄





<p>第十一週 協商</p>	
<p>課程概述</p>	<p>本週針對清境農場違法民宿問題進行討論。首先第一節課先以影片方式讓同學大略了解清境農場民宿問題的內涵，以及民眾與政府針對這項爭議的觀點以及所持的立場。接著在第二節課以前述之資訊，分別假設自己為民宿業者以及政府，並且透過分組討論找出業者與政府分蘊可持有對自己有利之立場，最後模擬雙方如何進行談判協商。</p>
<p>照片記錄</p>	



各組結論分享及分組討論

陸、成績考核：本學期對於期中期末的成績考核的部分，分為兩部分。

(一) 期中第八週，要求學生須完成一份「對於自己所面臨之溝通問題的認知與改善報告」文字報告初稿。初稿內容包含以下幾點：

1. 當前面臨什麼溝通問題，如何解決
2. 認識問題的本質是什麼
3. 如何用課堂上技巧或元素去改變？
4. 預估施行的時間
5. 預期施行結果

完成初稿之後，同學們需確實執行自己所設定之計畫，並於期末時繳交一份期末報告，其報告內容為初稿所設立目標的結案報告，已針對檢核其規劃之執行的成效評估。

(二) 期末第十二週，角色扮演活動參與，此為計畫之初所規劃之期末口試。本活動原則上希望同學以組為單位設計政府機關常見的幾種場合與型，如公開說明會（我說你聽）、公聽會（你說我聽）、聽證會（你說我說、我聽你聽）、協調會.. 等等。由各組同學分別擔任會議主席與來賓等角色，以及規劃整個會議之議程與資料提供。於考試當天同學們需模擬真實會議進行的情形，老師並會隨時安排他組之同學進行臨時提問，以達考驗同學們於溝通時臨機應變之能力。

柒、期末同學心得分享節錄：

1、李芷瑄（本班同學）：上了溝通的課，讓我在課堂中學到許多溝通的技巧、人與人的應對……等。老師透過小組的方式，讓我與同學間有更多的互動，並盡力的表達出我內心的想法，這門課不僅要學會與他人溝通，更要學會傾聽，懂得傾聽或許也可以避免一些誤會和爭執。溝通是日常生活都必須的，如果把課堂的一些方法、技巧運用在生活，相信一定會有所幫助。

2、王詩瑤（大陸交換生）：首先我是認為行政溝通這門課是目前為止我所修科目中授課方式最特別最新穎的，獨特的教學方式特別的吸引學生的注意力。老師運用第一節來幫我們分享一些名人和政府官員在說話上的一些技巧或者是失誤，同時給了我們許多理論性的建議，在第二節課中，我們就針對上一節課的案例再將老師給我們的建議運用進去，理論與實踐相結合，這樣我們對溝通中存在的障礙認識的特別快也解決的特別迅速，大家通過模擬場景或者是講自己在實際生活中遇到的情況運用老師在上一節課為我們介紹的技巧來解決溝通的障礙，再將成果進行彙報，真的可以從中收穫很多。讓我在這個過程中認識到原來說話也是一門學問。以前不在意的溝通問題，不以為然的用語，以為沒什麼關係的習慣，沒想到會成為溝通中的阻礙，通過這門課，我認識到了自己以前從來沒有注意過的在溝通問題。

老師的上課形式對我來說受益匪淺，如果不是這種小組的方式很容易破冰，也許我不太可能會在這個班級交到這麼多的好朋友。也不會對溝通有這麼深刻的認識，不會重新審視自己的言談舉止，行政溝通這門課對我的影響不僅是增加了我在行政交流上的能力，解決了溝通的障礙，同時也讓我對自己的說話方式有了一個全新的認識和改正的機會。

3、廖苡婷（本班同學）：這學期的「行政溝通與實務」課程相較於一般課程，顯得較為活潑也教有互動，不論是和同學之間或者是和老師之間。課程是採取第一節為老師對議題的簡單介紹和相關新聞播放，第二節課為小組討論和發表意見，這樣的上課方式增加了我對議題的了解，並透過和同學討論有問題又能像老師發問的狀況下，可以得知不同角度的看法，雖然意見多少會有些偏頗，但還是會因為有比較中立的看法及其他角度的衝撞而不會有太偏激的結論或感想，也令我覺得課程是好玩有趣的，而不是枯燥乏味令然想睡覺的，也比較有學到東西的感覺。

4、胡宸瑋（本班同學）：上行政溝通的課程我覺得不像其他課程一樣枯燥乏味，能從中獲取到平常生活中的新聞、有趣的影片，還有一些溝通技能，知道該如何與人溝通，也有小組分組討論，能夠對時事議題加以討論，知道其他人對這些事的看法以及想法，也能知道當其他人遇到事情時會如何應變及處理反應

5、邱詩涵（本班同學）：選修「行政溝通」這門課除了讓我在溝通理念上有新的理念認知之外，老師更讓我們在課堂上直接實務操作，整個課程更生動更有趣，畢竟溝通不是看看書、聽聽人說，就會懂會用的。學期報告要我們利用課堂上教的技巧和方式，實務的去操作並

實際紀錄下來，從實務紀錄裡檢討學習，可以讓我們認真實行和學習到更多。期末的聽證會很刺激也很有趣，事先準備的資料讓我言之有物，但太緊張了狂打結，有待加強。

- 6、韓亦姣（大陸交換生）：作為壹名交換生，很榮幸能夠選修到行政溝通實務這門采取新型教學模式的課程。在課堂中，老師大膽的運用雙向溝通的模式，結合小組討論的實訓，讓學生能夠發現自身存在的問題，同時有意識地利用老師傳授的技巧來進行更正。這種教學方式將枯燥的課本知識轉變成具有可操作性的實務訓練，將知識轉變為自身的壹種能力。
- 7、宋虹儒（大陸交換生）：很幸運能選到這樣一門新穎的課程，每週一次的活動讓我能有機會與班裏的許多同學熟識，這門課讓我明白溝通其實是需要技巧的，面對不同的人，不同的情況，要採取不同的方式才能達到自己預期的效果，有時可能只是措辭上一些微小的改變，也許就會帶來完全不同的結果，所以現在我也慢慢學著刻意改變自己的語言習慣，不讓自己無意間的一句話成為傷害別人的利刃。也會慢慢學著控制自己的情緒，讓自己的人際關係能更加和諧。我想這也是我來臺灣的一份不小的收穫。
- 8、周晴萱（本班同學）：一開始有點擔心我不能適應這種新的上課方式，不過幾堂課之後，發覺效果挺不錯的，較不會感到壓力。之前，上台說話非常容易緊張、害怕，這堂課給了我許多練習的機會，讓我可以比較勇敢的站在大家面前說話，或許還沒有做得很好，但對於我來說，已經向前邁進了一大步。在課堂間，會思考有關溝通的問題，和家人、朋友的對話過程中，也努力實踐、善用老師上課所教的技巧，期望能達到良好的溝通，將我的想法清楚地表達。
- 9、許韶娟（本班同學）：我覺得行政溝通課和其他課程進行方式非常不一樣，雖然每節課還是都有理論的部分，但是我們更注重的是實際與人的溝通，老師將我們五到六人分為一組，很重要的是分組的時候，把原本就熟識的人都分開了，因為如果彼此非常熟悉，我想在溝通上當然會比較容易，那也無法真正練習到與他人的溝通技巧了。很有趣的是，每節課我們都是先接收老師的資訊或是老師給予我們一些溝通方式，然後再出一些指定的討論項目，讓大家分組進行互相討論，接著上台發表意見，我覺得上台發表小組討論結果對我的幫助很大，因為我可以透過從別人的報告去聽到自己所沒有設想到的，或是和自己成反對立場的，我覺得這是一個給自己多方面思考的方向也

能加速了解自己的溝通缺失，整合小組的討論結果或是全班的討論結果也是一門學問。其實真正的溝通都需要練習，而這堂課是提供我一個可以練習自我表達能力的平台，我覺得以這種方式來上課對我溝通技巧上的幫助比較大。

捌、結論：本計畫透過一個學期的執行，同學們課程參與度良好，從以上照片可以看出，每位同學在整個課程的上課時間中，均積極的參與老師所提出的主題，並且在小組裡踴躍的提出自己的看法，並由各組派出代表分享結論時，老師也可與學生對於議題觀點及意見上的交換。這樣的教學方式，確實使同學們更專注於課程的內容當中，較不會出現一般授課時所出現老師與同學訊息交流不足的問題。

玖、附件：1、本文附件為期末測驗「公共溝通說明會角色扮演活動」DVD一份

2、優良同學之期末報告一份