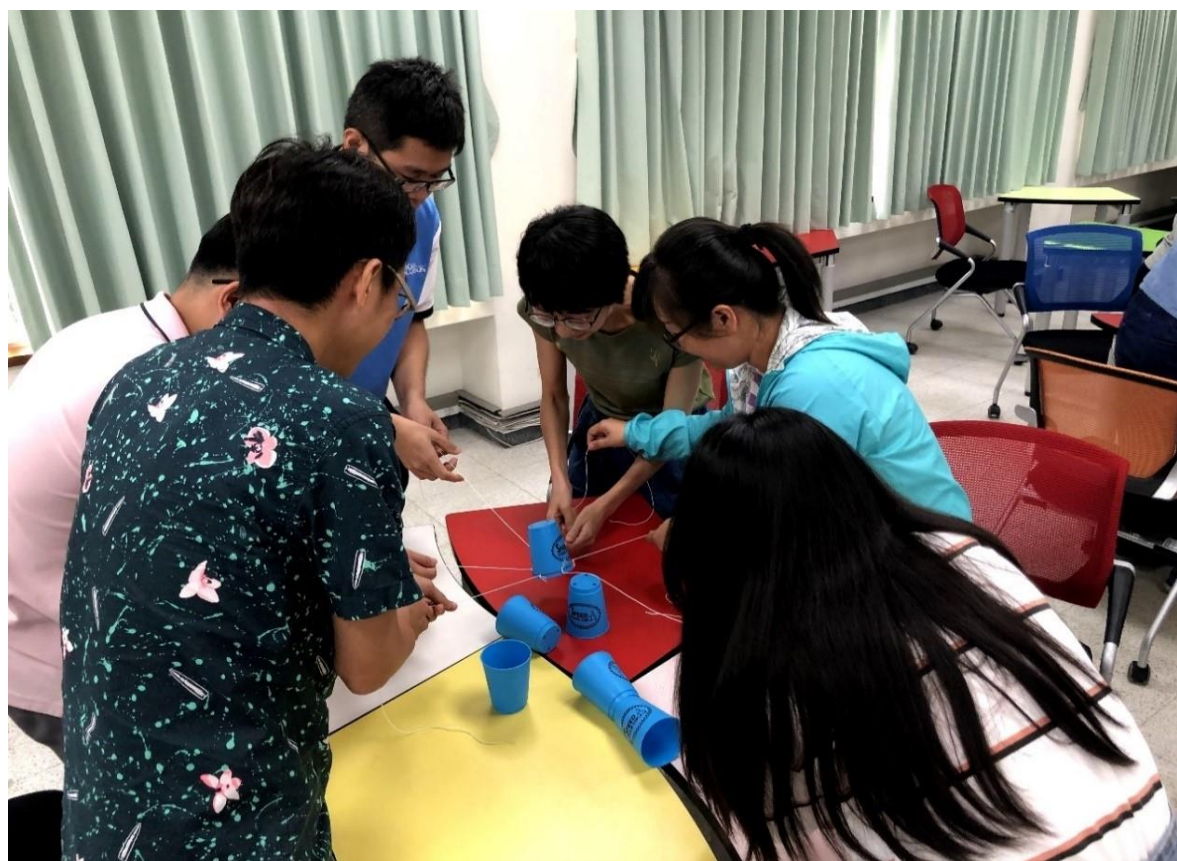




照片 1：蔡承璋執行長講述面對新世代的挑戰，應具備的溝通技巧與態度



照片 2：透過分組活動，學習溝通技巧在達成目標過程中的重要性

本院作為國家教育政策發展智庫，適時提供政府教育政策建言之角色，為利教育政策推行及相關回應說明，本室於本（108）年 7 月份規劃辦理口語表達技巧系列研習班（共 2 場次），並於 18 日及 25 日順利開課，課程主題包括：「溝通技巧 SOP/懶人包（基礎班）」及「說服公眾的溝通技巧（進階班）」等，期望透過本研習班強化本院同仁對於政策溝通與說明之能力，瞭解傾聽及理解他人的重要性，俾能適當回應及清楚表達想法和意見，避免曲解和誤會產生。

此次邀請優樂地永續服務有限公司執行長蔡承璋擔任講座，透過蔡講座幽默風趣的言談，以及豐富的經驗分享，在第一場的基礎課程中，教導同仁如何善用口語及肢體語言技巧，並藉由情感表達力及同理心的訓練，進而打造良好的溝通習慣。其中，並以播放知名動畫「動物方程式」中主角第一次離開家鄉，途經各種不同氣候、景觀的動物棲息地以及為不同種類的動物打造各式各樣合適設施的片段，傳遞溝通技巧的使用是需要因地制宜的觀點，而最快的捷徑就在於「觀察與傾聽」。

而在第二場的進階課程中，蔡講座則以工作坊的形式，透過案例、角色扮演、分組活動，循序漸進地實際帶領同仁們瞭解及操作在公部門中面臨常見溝通上的困難以及該如何化解回應的技巧。例如，請學員每兩人為一組，其中一人需單憑另一人口述白板上圖案的形狀、細節來作畫出圖案真實的面貌，而當結果揭曉時，卻發現每個人畫的都不一樣！突顯出溝通看似容易，但在實際表達時卻總是有落差的現象。藉由各式活動的帶領，使同仁們能透徹思考溝通能力對於政策推行時的重要性，並增進說服各利害關係人理解政策價值的能力，俾使本院在教育政策的研究及推動過程中，不論面對內部環境或外在環境時皆能良善溝通、涵容多元意見，發揮關鍵影響力。