

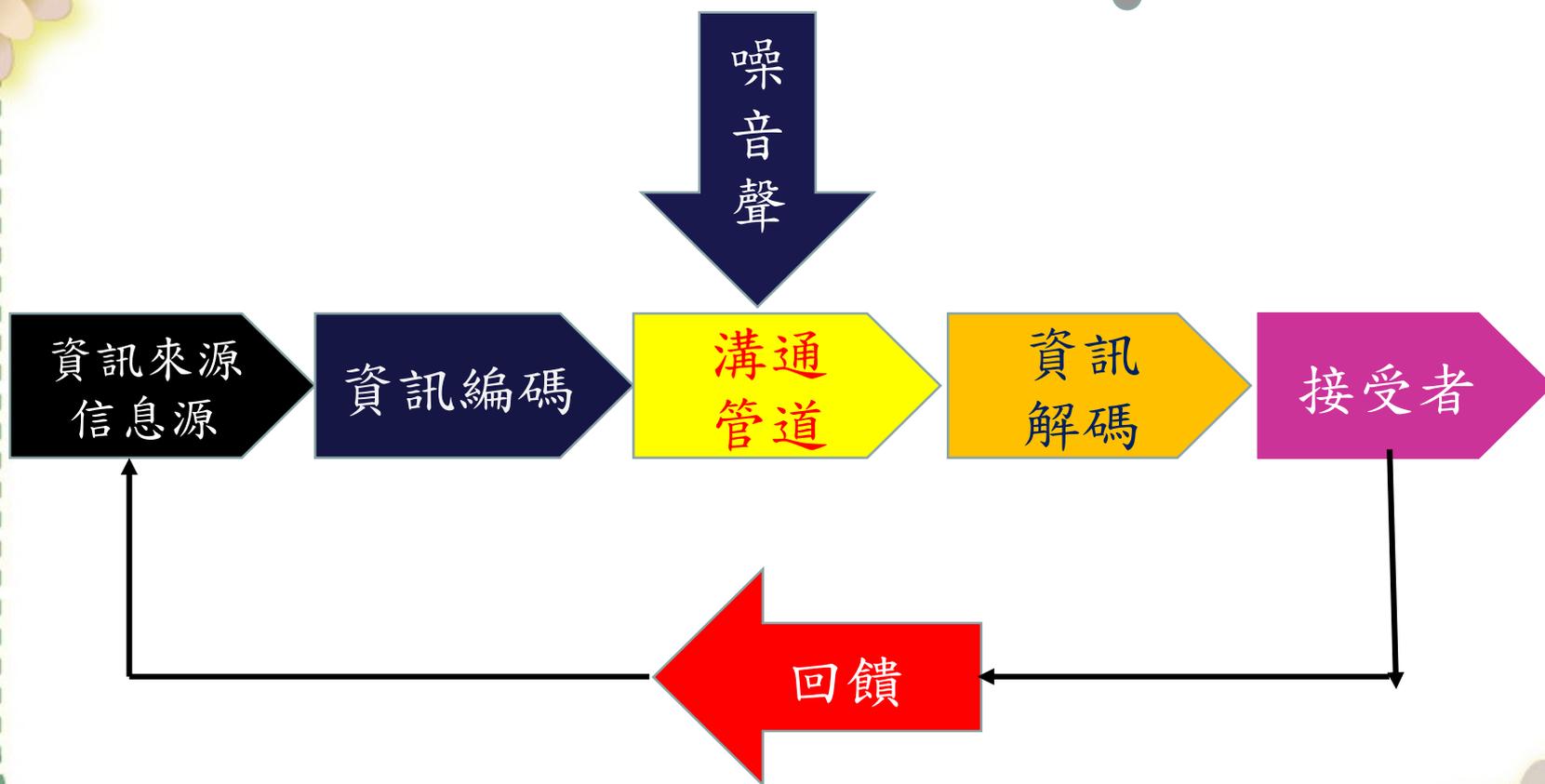
溝通與談判

黃秀媚
20191204

資料來源：方宜珊，黃國石(2016)。圖解護理行政。臺北市：五南。

溝通的要素與溝通 的流程

你說我畫
5分鐘



主動傾聽

```
graph TD; A((主動傾聽)) --- B[提問題]; A --- C[話別說太多]; A --- D[保持目光接觸]; A --- E[用自己的話重述]; A --- F[避免分心的動作或手勢]; A --- G[保持適當的臉表情與點頭肯定]; A --- H[避免打斷他人的談話];
```

提問題

話別說太多

設身處地

保持目光接觸

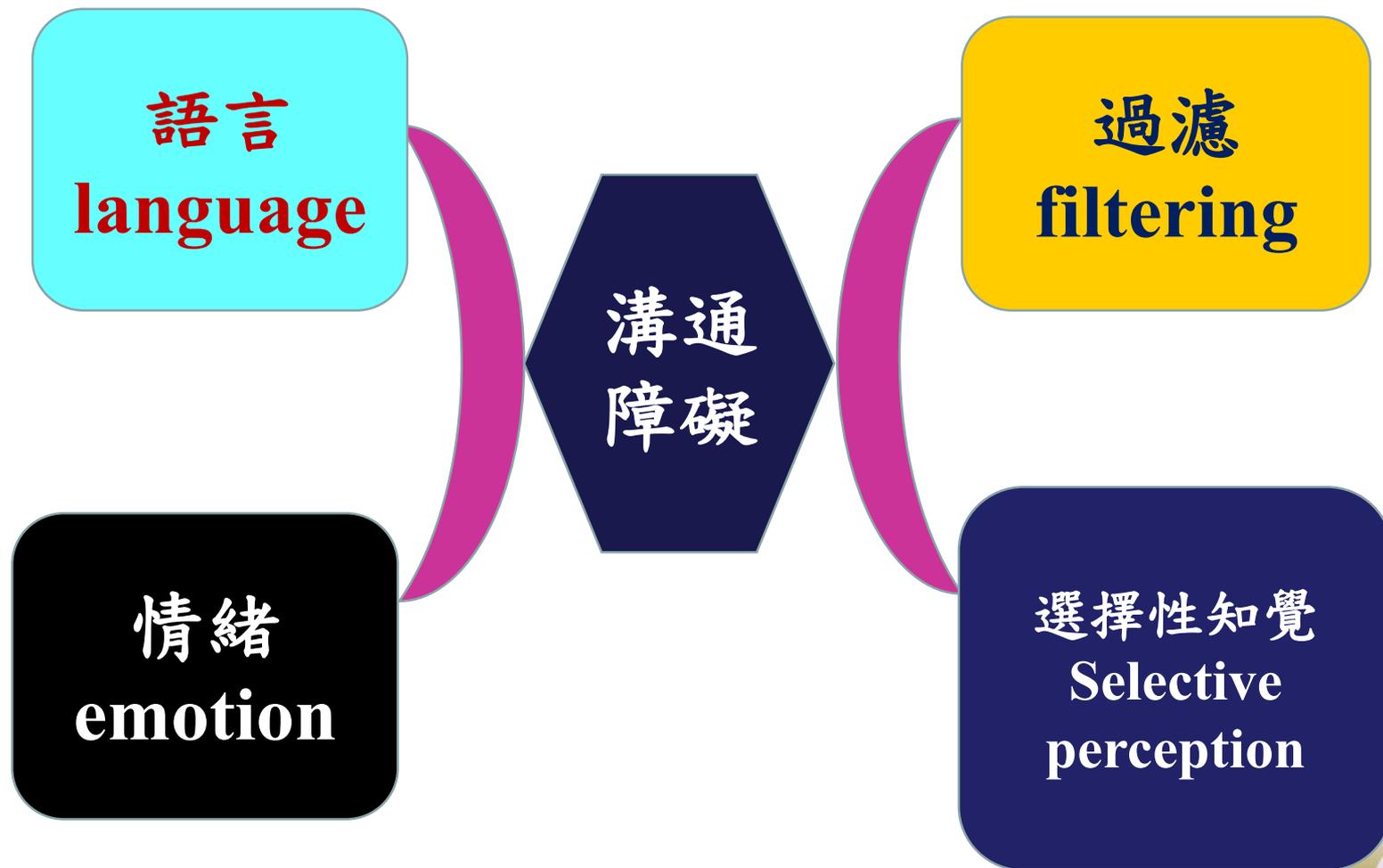
避免打斷他人的談話

用自己的話重述

保持適當的臉表情與點頭肯定

避免分心的動作或手勢

溝通障礙因素



談判的流程

1 準備階段

2 開始階段

3 摸底階段

4 磋商階段

5 成交階段

6 協議後階段

談判的技巧

有效建設
開放和信
任的氣氛

以正面和
主動的態
度來開始
談判

重視互利
雙贏的解
決方式

針對問題，
而不是針
對人

勿太在意
最初設定
的目標

處理衝突的策略

項目	論點的 彈性低	論點的 彈性中	論點的 彈性高
互動的 強度高	方式3 鐵令如山	方式6 討價還價	方式9 攜手合作
互動的 強度中	方式2 粉飾太平	方式5 和平共處	方式8 全力支持
互動的 強度低	方式1 按兵不動	方式4 訂定規則	方式7 棄子投降

案例討論一

- 林先生兒子讀小一時，有一天接到學校護理師來電，說兒子耳孔內卡了BB彈，怎麼取都取不出來，請家長來學校帶小孩就醫。
- 林先生心急如焚趕到校，健康中心發出的家長通知單上寫著「**自塞BB彈入耳朵**」，林先生又氣又好笑，問兒子：「BB彈怎麼會塞耳朵？」兒子回答，在操場上撿到BB彈，因為怕弄不見，才突發奇想塞進耳朵去。
- 最後，他帶著兒子跑了三間醫院才取出。
- **學校護理人員可如何告知家長學生狀況？**

案例討論二

- 四年級的小偉從上小學以來，三不五時就會從學校帶傷回來，不是跌倒擦傷，就是被飲水機燙到。
- 有次小偉在樓梯上不小心跌倒，眼睛附近撞到尖銳物，血流滿面，校護趕緊通知家長到校帶孩子就醫。
- 小偉媽心疼之餘，內心也小有埋怨：「**不是才通過什麼安全學校認證嗎？怎麼還一天到晚帶傷回來？**」
- **學校護理人員可如何告知家長學生狀況？**

Q & A