

## 採編組詮釋的說話藝術

### 「口說、手寫都是藝術」

#### 前言

採編組主要業務為圖書資料之徵集、處理與交換贈送，凡本校教職員生、校友、校外人士/單位，以及館內同仁、工讀生等，都是本組的服務對象。

由於業務屬幕後工作，本組與服務對象溝通的管道及溝通的問題性質雖然和第一線的館員或有不同，但，共同點是，與讀者有良善的溝通和互動，對於順利推動業務，進而提升工作品質，有很大的助益。而，溝通除了口說之外，文字也是溝通的另一種方式，因此，不論口說或手寫，其實都是說話的藝術。

#### 個案分享

##### 案例一

業務性質：工讀生管理

溝通對象：採編組工讀生、業務負責館員

溝通經驗：

**背景：**學期初，業務負責館員反應工讀生工作表現不佳，如：加工錯誤率高、到班情況不佳（遲到）。

**目的：**了解原因並設法解決，以提升工讀生工作效能，並提高業務負責館員對工讀生表現的滿意度。

**策略：**帶離現場、先肯定、後關心、再支持、處理情況回報。

**帶離現場：**離開工作場域，至密集書庫溝通，可避免其他人打擾，並為當事人保留面子。

**先予肯定：**肯定工讀生先前在校外的工讀經驗和表現，並明確指出，因為過去在外面的工讀表現優秀，才被錄取為採編組工讀生。

**關心與傾聽：**詢問工讀生在本組是否有不適應之處，以致表現不如以前在校外的工讀？學生表示，因學期初始，課業較忙，且不熟悉業務，容易緊張，常常不了解館員的要求。

**支持與協助：**知道學生工作表現不佳的原因後，先關心她功課是否跟上了，然後，再次為學生詳細說明工作流程和內容，提醒工讀生若有不清楚之處應先提問，並鼓勵學生自我改變，日後的工作表現不只能恢復以往的水準，甚至可以更好。

**處理情況回報：**向業務負責館員轉述工讀生惶恐及表現不佳的原因，並告知解決的方式與內容，尋求館員對該位工讀生的包容與支持，給予工讀生改善的機會。

**溝通效果：**

工讀生充分了解業務流程的前後關係與工作內容，大幅降低錯誤率。

業務負責館員寬容的態度，讓工讀生表現更加積極主動，工作效能大大提高，獲得館員高度讚賞。

**溝通問題檢討：**

本案例可視為一次成功的溝通。

溝通成功，主要因為業務負責館員及時反應問題，以及工讀生管理人的溝通策略應用得當，例如：選擇適當的溝通環境、傾聽當事人的內心話、適時提供必要的協助、給予鼓勵與支持，當然，工讀生願意配合改進，也是成功溝通不可或缺的重要因素。

## 案例二

**業務性質：**西文圖書資料分類編目

**溝通對象：**外語學院老師、採編組組長

**溝通經驗：**

**背景：**有兩位老師經常到採編組辦公室，挑選及借用尚未完成分編處理的圖書資料，而且，有些資料借用多年，尚未歸還。

**目的：**希望老師們能將資料歸還，讓館員完成分編再借用，並希望老師日後依正常程序，等資料移送到典藏單位後，再辦理借閱。

**策略：**內部達成共識、給予心理緩衝空間、若有必要則進行面對面溝通。

**內部達成共識：**首先向組長說明問題所在，以及擬藉由溝通達到什麼樣的效果，與組長達成共識並取得組長支持。

**給予緩衝空間：**先以 e-mail 通知，讓老師有歸還資料的心理準備。若老師沒有回應，等老師到辦公室時，再進行面對面溝通。於 e-mail 裡說明下列事項：

先說明圖書資料處理流程，再詳述需請老師按正常程序借閱新進資料的原因。

委婉要求老師儘快歸還資料，並主動告知利用「急用圖書資料申請」服務，三個工作天即可取得所需資料。

老師歸還資料時，再次說明原委、取得老師諒解，同時，感謝老師配合。

**溝通效果：**老師收到 e-mail 後，快速還清所有優先借閱的資料，並允諾日後會依正常程序借閱。