

工作團隊與團隊協作方法



講師
中台科技大學行銷系 黃玉鳳老師

2

1.工作團隊之意涵與團隊精神之作用

2.工作團隊之要件與運作型態



3


摘要

尊重、關懷、團隊合作能力的學習是指幫助學生養成應具有民主素養，包容不同意見，平等對待他人與各族群、尊重生命、積極主動關懷社會、環境與自然，並遵守法治與團體規範，發揮團隊合作的精神。尊重、關懷與團隊合作學習最適合在日常生活中進行，也是最有效的學習方式。



4

摘要



尊重包括尊重自己與尊重他人，此處所指他人包括異於自己的群體與文化。尊重有以下三項特色：

| | | |
|----------------|---------------------|---|
| (1) 尊重是欣賞自己與他人 | (2) 尊重的學習是一種繼續不斷的過程 | (3) 尊重是偏見態度的轉變。尊重的學習不僅是學生的任務，教師亦應學習尊重的素養。 |
|----------------|---------------------|---|

5

摘要



關懷包括了六個層面：

| |
|-----------------|
| (1) 關懷自己 |
| (2) 關懷親密與周遭熟識的人 |
| (3) 關懷陌生與遠方的人 |
| (4) 關懷動植物與自然環境 |
| (5) 關懷人為環境 |
| (6) 關懷理念 |

6



摘要

要培養合作的態度與行為可以由以下三方面來著手：協助、分享與同理心的訓練。協助與分享是合作的兩種形式，而這些行為主要是依賴同理心的能力才能達成。

| | |
|--|------------------------------------|
| <p>在進行尊重、關懷與團隊合作學習時，教師應注意下列的原則：</p> | <p>(1) 鼓勵學童大膽的思考與嘗試</p> |
| <p>(3) 尊重、關懷與團隊合作不應侷限於固定領域時間學習以及特定的學習策略。</p> | <p>(2) 尊重、關懷與團隊合作是師生與家長一起成長的學習</p> |

7

團隊合作的重要性



態度與信念影響人的行為與生活方式，為培養二十一世紀適應現代社會劇烈變動的公民，必須具備尊重與欣賞他人以及不同文化的人本情懷；以及與人溝通、包容異己、團隊合作、社會服務與負責守法等民主素養。因此，二十一世紀國民教育之目的，應在於增強個人發展與對社會責任的能力，這些能力意味著情意、技能與知識的獲得，以便足以從事理性的判斷，考慮他人的觀點以及社會大眾的利益，這應不僅是某一學習領域的學習目標，更應是未來國民的最終學習效果。

8

團隊合作的重要性



- 在這個前提下，學生學習應包括社會探究、檢驗、以及崇尚責任決策的價值觀，國民教育應當使學生有討論處理重大社會議題或社會問題的能力，國民教育應使未來的國民成為知識豐富、具競爭力又肯負責的國民，以及協助全人的發展，使學生發展正面的自我概念，協助學生做負責的決定。

9



團隊合作的重要性

因此，在新一代國民素質的培育工作裡，尊重、關懷、團隊合作即是三項具體而重要的課題。尊重、關懷、團隊合作即指幫助學生養成應具有民主素養，包容不同意見，平等對待他人與各族群、尊重生命、積極主動關懷社會、環境與自然，並遵守法治與團體規範，發揮團隊合作的精神。教育者將這些素質的養成，作為眾多重要教育目標之一，是相當重要的理念。但是在這些教育目標，或者是名詞之內，究竟蘊含何種意義，必須是教育者首先要釐清的重點。

10

團隊合作的重要性



我們希望培養既能發展自我又能有益於群體合作、尊重他人的未來國民。期望未來的國民是以建設性、創造性與包容性的價值觀替代防衛性、自我中心與太過個人取向的價值觀。

11

團隊合作的意義



一、尊重的定義

- 依據Reader's Digest Oxford Dictionary，尊重是指關注或體貼考量到別人或結果，或是避免產生干涉、傷害、貶抑、侵犯、或中斷他人言行的行為；或用體貼的態度對待。尊重包括尊重自己與尊重他人，此處所指他人包括異於自己的群體與文化。

二、關懷的定義

- 依據Reader's Digest Oxford Dictionary，關懷是一個人表現關注、有興趣，認為有關連因而提出協助介入一件事，這件事對該人是重要的。

12

團隊合作的意義



三、團隊合作的定義

- 團隊合作不僅應當是國民教育階段的一種基本能力培養，更應是國民教育中應教導的一項責任。

韋氏新大學辭典定義合作為：

- (1) 與另一個人或其他人一起行動或工作、協同行動
- (2) 為彼此的利益而聯合另一人或他人。

13

團隊合作的意義

然合作卻並不一定僅限於這種外在誘因的協同行動，基本上合作可有三種主要形式：

- (1)共同的任務活動：合作的形式是基於外在的誘因
- (2)社會關係：基於為強化恆永久的關係，而會去關懷對方福祉的合作活動，例如友誼、愛情與其他親密關係
- (3)共同活動所需要的協調：這種合作形式是因為許多活動無法一個人單獨完成，例如打網球或表演管弦樂四重奏等。因此合作可定義為：在工作、閒暇或社會關係中，為追求共同的目標，享受共同活動帶來的快樂，或只為了加深彼此的關係，而以一種協調的方式一起行動。



14

團隊合作的意義

四、尊重、關懷與團隊合作的意義

尊重、關懷與團隊合作學習的目的在於尊重自己與他人的特性，對於因為各種因素而產生不公平對待，願意追求公道或消除刻板印象，並且產生對自己、他人與生活環境的關懷，以及願意遵守團體規範，與他人合作積極參與學校和社會生活。尊重、關懷與團隊合作學習最適合在日常生活中進行，也是最有效的學習方式。

15

尊重的內涵



尊重主要在於增進學童的自尊以及對社會上其他人的理解與欣賞，並且強化其對人類的關懷。尊重自己就要由認識自我、欣賞自我開始，例如瞭解自己的長處、欣賞自己的特點，進而接納、欣賞他人。尊重包括了尊重、欣賞自己與他人，尊重的學習也是一種繼續不斷的過程，尊重也是對待自己、他人與生活環境偏見態度的改變。

16

尊重特色



尊重的特色

1. 尊重是欣賞自己與他人

尊重學習的關鍵在於愛與平等。尊重自我的特點會使個人發展出對待自我與對別人的健全觀念以及會產生對自我主體的認識與個人的自信。每個人與群體均有不同的特性，但是差異性並不能作為人際相處不公平對待的理由，每一位學童與群體均應學習接納自己與他人或群體的獨特性，進一步更能欣賞個人與群體差異的獨特性，例如不能因為異性與自己存在著差異，而對異性有不公平的對待。因此在學習尊重他人時尤應注意對異性的尊重。

17

尊重特色



2. 尊重的學習是一種繼續不斷的過程

• 重是國民教育階段所要達成的目標，因為過去台灣社會環境缺乏尊重的學習，以至於現今成人缺乏這項素養，因此今日的學童要在未來成為具備尊重素養的公民，就應在生長的環境中不斷的學習尊重自己與他人。

3. 尊重是偏見態度的轉變

• 學童愈早接觸文化的與生活世界的多元性，經過適當的指引，愈可減少偏見、歧視與種族中心主義的產生。尊重

18

團隊尊重

學習尊重的四個層面

在前述原則下，尊重可以由以下四層面來學習：

1. 瞭解概念：瞭解自我與他人特點、生活方式、文化、個人與團體的異同與改變、個人所屬群體文化的遺產、能力、職業的多樣性、刻板印象與歧視等。

2. 獲得價值：尊重與欣賞自己與他人的價值或優點、尊重差異性、接納文化的多元性。

3. 發展技能：解釋個人的文化遺產、澄清個人的價值、分析差異性、區別事實與刻板印象的不同、認識偏見、運用解決衝突的技能。

4. 表現個人與社會行為：從事消除不平等現象、對抗偏見、與不同的人合作、運用人際技巧、解決衝突。



19

團隊合作



三、團隊合作的內涵

合作是希望人的行為能超越人性中單純利己的模式，而能與團體成員保持接觸、接納與和睦共享。由合作中我們可能得到某些需求的滿足，例如外在性的報酬，但在團體合作共同產生團體績效時，那才是團體合作的顯著目標。

合作除了可以完成一個人單獨都無法完成的工作外，團隊的合作可以使工作做的更好，成員亦可獲得更高層次的滿足感。例如合作可以產生直接的感情酬償，因而在合作的團體中，工作的滿意度比較高。合作提供了成員幫助、關愛與社會支持，而這些可以減少負面的情緒與失落的自尊。個人也因合作而與其他相關者建立了社會聯結，人們會更加彼此喜歡。研究顯示，學童合作的經驗愈多，則團體的表現愈佳。在合作的學習下，學童彼此之間變的比較友善，比較樂於幫助、照料、尊重他人、有責任感、能夠彼此信任與坦白。相對的，在競爭情況下，焦慮較多，害怕失敗，對他人較懷有敵意，想要阻止他人獲勝，只為自我和勝利著想。

20

優良素質

(一) 如何能有有效的幫助學童養成合作的優良素質



螞蟻、蜜蜂或其他動物基於天生本性的合作，人類的合作絕大多數卻是社會化學習的結果，因此合作可以藉由社會化的過程以社會所制訂的規則給予鼓勵與提供成員學習社會技能，如此才能有效的合作。要培養合作的態度與行為可以由以下三方面來著手：協助、分享與同理心的訓練。協助與分享是合作的兩種形式，而這些行為主要是依賴同理心的能力才能達成。父母與教師的行為會成為孩童對待他人的榜樣，父母與教師關心其他人的不幸，則就能鼓勵孩童設身處地的為他人著想。如果父母親與教師對他人的需求表現出情緒的反應以及富有同情心，則孩童就會有同樣的表現，這就是誘導性社會化的效果。所以教師與父母在團隊合作學習上的影響是相當重要的。

21

優良素質

(二) 學習合作的規則

不同場合與不同合作關係雖有不同規則，但在所有的社交場合中，都應該要求學童遵守以下的規則：

1. 應該保持禮貌。
2. 應該嘗試使會面的情況愉快。
3. 不要使他人感到渺小。
4. 不要使他人感到尷尬。
5. 應保持友善。



22

合作的社會技能



(三) 達成合作的四項社會技能

不同的社會制訂不同的規則，以確定成員的合作達成團體的目標，對於不合作的人則引用規則給予處罰，然而社會技能的訓練要比處罰更能有效的達成合作的學習。在合作的互動過程中經常可以看到幫助性的行為，而且提供幫助性行為的原因在於證明他們有優越的能力，但如果在合作的過程中，接受者感受到籍制或羞辱，則可能導致不懷感激的接受幫助，以及產生敵意的關係。因此在團隊合作時應包括互助的關係，如此則比較會產生正面的效果。

23

合作的社會技能

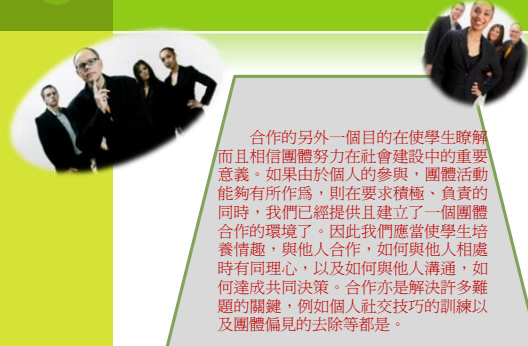


有哪些社會技能可以協助以達成合作呢？這些社會技能有以下四項：

1. 外向的人格與積極的動機：有強烈與他人互動與建立關係的欲望，以及能獎賞他人的能力。
2. 具有同理心：同理心代表對他人的情感、思想與情境能敏銳的感受，以至於對他人的利益產生關心。
3. 具有整合雙方目標的技能：包括領導、自我肯定與協商的合作技能，如此整合雙方目標的技能，對雙方均有利。
4. 對互動與溝通技能的研究。

24

合作的社會技能



合作的另外一個目的在使學生瞭解而且相信團體努力在社會建設中的重要意義。如果由於個人的參與，團體活動能夠有所作為，則在要求積極、負責的同時，我們已經提供且建立了一個團體合作的環境了。因此我們應當使學生培養情趣，與他人合作，如何與他人相處時有同理心，以及如何與他人溝通，如何達成共同決策。合作亦是解決許多難題的關鍵，例如個人社交技巧的訓練以及團體偏見的去除等都是。