

馬來西亞吉隆坡教育團隊 2021 教育訓練
課前作業個案研討

組別：第四組

案例：B2 起了退轉心的小莉

白帽—事實 ● 小莉雖然是老闆，但是缺乏訪視經驗（经验不足） ● 曉梅是職場退休全職志工，有十年的訪視經驗 ● 雙方在事情考量與立場常常不同，很難溝通，難有共識，就产生了问题 ● 一起共事，但缺乏私交	紅帽—感覺 ● 小莉和曉梅各有各的執著 ● 小莉傲慢心強与及不够用心 ● 小莉缺乏耐心和自信心，沒向曉梅和團隊成員提出團隊現有的問題 ● 雙方缺乏溝通和也沒和訪視組員保持電話保溫
黃帽—益處 ● 大家应資源共享， 分工合作和互相學習 ● 永續與傳承，發掘團隊成員的潛能 ● 訪視組员们須團結，力量大，人多好辦事，讓訪視順利的進行 ● 溝通是經營團隊的一環，大家一起付出，能達到 “共知共識和共行”	黑帽—謹慎 ● 小莉使命感不足，有願承擔但經驗不夠，參加訪視只有 2 年的經驗 ● 訪視成員人源不確定，流動性高，成員進進出出，不是很固定，背景和經驗以及評估方向也大不同 ● 成員不清楚各自的角色與任務，成員缺乏歸屬感 ● 小莉缺乏同理心与溝通技巧，造成和曉梅難有共識



綠帽—創造性

- 小莉應謙卑與道歉，自己不夠用心處理團隊面對的問題和情緒上的管理
- 小莉可詢問資深志工們的意見和尋找適當的方案，以及有效的溝通方式與培育方式
- 小莉應抱著做中學，學中覺的態度
- 正能量的在訪視團隊成員一起談談，現在訪視團隊面臨的問題與困難。
- 小莉應常用四神湯“知足，感恩，善解和包容”以及换位思考



藍帽—流程

- 小莉應放下身段，聲色柔和，保持愛的存款，以同理心的反省與檢討自己的不足，耐心的聆聽和了解曉梅和學員們
- 在工作中培養感情，互相溝通，甘願做，喜歡收受的心態，一起尋方案，解決現有的問題，在訪視前一起達到共識
- 用一句靜思語“人人有事做，事事有人做”的觀念，分配好工作崗位，讓組員們承擔適合的崗位和任務
- 訪視時，在旁陪伴給予組員們協助與支持，讓訪視成員有成就感。訪視後一起檢討，學習和改進

高老師回饋：

大家應該常熏法，聞法，學習上人的智慧和善知識，才有慈濟人文。做中學，學中覺的態度，從學習中，培養等待、忍耐，和用心思考的心。

把握大原則，小事不計較，才能自覺也能覺他人。

在學習中互相支持，共辦及放手，激發及激勵對方勇與承擔與付出。