

A2. 不滿全勤獎做法的淑馨師姊

淑馨師姐應該私下說還是可以在群組討論她發現的問題？淑馨的問題是什麼？她該如何自我調整才能讓自己人圓事圓理圓？

第30組



藍帽

1. 先理清事實（白帽）
2. 討論淑馨師姐及幹部的問題及有可能出現的情緒（黑帽及紅帽）
3. 引導組員針對問題往好的方向想（黃帽）
4. 組員自動在不同時段建議可行方法（綠帽）
5. 藍帽整理及總結決策方式



白帽

- 家長回饋領取跟去年一樣的禮物，因為家裡已經有了，所以把禮物送給別人
- 團隊是淑馨師姐接引進來的
- 親子班的狀況有改善
- 淑馨師姐沒有陪伴參與會議，沒有參與做決定的過程（淑馨師姐對於相同結緣品事件不知道情）



紅帽

淑馨師姐面對的問題

- 無奈幹部不夠用心
- 做此決定前沒有被告知，感覺不被尊重
- 當家長來回饋的時候，覺得對家長很羞愧
- 生氣團隊既然知道這個決定的利與弊，但依然做出送同樣的禮物的決定
- 害怕做錯決定影響了整個親子班的團隊



紅帽

私下說還是在群組討論？

- 直接在群組表達淑馨師姐的不滿，讓大家反省
- 擔心引爆互相責怪的場面(淑馨師姐沒出席會議，卻事後追究責任)
- 擔心直接在群組討論破壞團隊的凝聚力
- 擔心親子班幹部會覺得被指責而受傷，付出很多卻沒被珍惜
- 擔心幹部被指責後會沒有信心
- 擔心私下討論，會出現不同版本的說法



黑帽

淑馨師姐面對的問題

- 禮物的失誤造成誤會而導致學生流失
- 在群組的言論，文字是冷冰冰的，文字及標點符號會引起不一樣的情緒。情緒雪球會越滾越大，大家相互指責的情況的出現
- 在群組直接回饋，將引起幹部攻擊
- 幹部受傷而不要做幹部
- 幹部被指責後會失去信心，往後會不敢做決定



黃帽

調整自己事圓理圓

- 相信團隊會喝四神湯（知足、感恩、善解、包容），可以更成熟地一起面對挑戰
- 讓團隊磨合的好因緣
- 讓團隊互相瞭解，加深共知共識共行
- 檢討反思，才可以讓大家更進步
- 共同的平臺討論，大家才能夠一起接受到統一的資訊



綠帽

- 淑馨需要先冷靜下來，向親子班組長報告此事
- 先私底下溝通/收集資料的事項：
 - (a) 多少位家長收到重複的禮物
 - (b) 多少位家長覺得不滿
- 與相關的負責人（結緣品組組長）溝通瞭解這件事情的來龍去脈
- 瞭解間中的原因後，若是擺烏龍，吸取經驗，擬出未來可以改進的地方
- 與組長回報收集的資料，建議請組長約幹部們開ZOOM會議，檢討此事，目的是為親子班帶來更好的未來
- 和所有的幹部共勉，預防相同的以外再次發生
- 請幹部共識更多的改進方式



藍帽

團隊共識的決策

1. 淑馨需要先冷靜下來，向親子班組長報告此事
2. 先私底下溝通/收集資料的事項：
 - (a) 多少位家長收到重複的禮物
 - (b) 多少位家長覺得不滿
3. 與相關的負責人（結緣品組組長）溝通瞭解這件事情的來龍去脈
4. 瞭解間中的原因後，若是擺烏龍，吸取經驗，擬出未來可以改進的地方
5. 與組長回報收集的資料，建議請組長約幹部們開ZOOM會議，檢討此事，目的是為親子班帶來更好的未來
6. 和所有的幹部共勉，預防相同的以外再次發生
7. 請幹部共識更多的改進方式

謝旻樺師姐及高老師的回饋

- Zoom會議可以減少冷冰冰的情況，減少誤會
- 看到問題沒有解決問題
- 黑帽是判斷
- 客觀的事實才寫在白帽
- 黃帽要驗證成功的好處
- 危機管理小組，危機意識太強。
- 黑帽的部分需要理清，哪些可能發生的才保留，不可能發生的就需要刪除，否則就會整體討論的方向錯誤。
- 需要學會評估與判斷，哪些是目前面對的危機，針對性處理。
- 要懂得等待、忍耐、思考。
- 要学会转念，不要太计较。把握大原则，小事不計較