

A2. 不滿全勤獎做法的淑馨師姊

- 淑馨是親子班隊輔長，在前兩年她感受到，一個月半天的課程，孩子較無法融入課程，加上有些隊輔媽媽，又因平常家業與志業要忙碌，無法用心在當下，而探討到底孩子們有沒有學習到呢？，當她思維過後，她邀約一些常聯絡，有責任對帶孩子有興趣有方法的師姊一起加入隊輔團隊，經過這兩年狀況改善很多。
- 在圓緣最後一堂課時，發現全勤獎的禮物居然拿到跟去年一樣的禮物(去年沒發完剩下的書)。讓小菩薩期望落空，甚至有些家長說，幫我們送給別人，我家已經有了。讓淑馨師姊很難過，當下有一些情緒，覺得學員可以得到全勤應該給予更用心的鼓勵，為什麼當初十幾個人開會，也沒人有想到會有重覆收到的問題。
- 淑馨師姊跟一位師姊討論要在幹部line群組發出建議。師姊建議可以私底下說，不要在幹部群組說。淑馨師姊覺得群組說出可以互相提醒，做為警惕，日後才能更用心，不是在群組只講大家喜歡聽的話，這樣這團體是不會有進步的。
- 請問你這件事應該私下說還是可以在群組討論？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？



白帽——事实

信息和数据

中立、客观

我知道哪些信息？

我需要找出哪些信息？

我如何能得到我需要的信息？

- 淑馨積極改善隊輔團隊的不足
- 淑馨用心想圓滿調整團隊來達至人圓事圓理圓
- 全勤獎禮物和去年一樣
- 家長請淑馨幫忙把禮物送給別人
- 當初開會忽略掉了禮物會重復的問題
- 想在干部群組提出建議，以便日後進步
- 淑馨沒衝動行事，先向其他師姐討論自己的想法



红帽——感觉

直觉

我当前的感受

感觉会改变

无需给出原因

- 淑馨很用心 - 成立了隊輔團隊（邀約和結合有責任有興趣有方法的師姊們）
- 淑馨很難過- ~~這是團隊的決定，需要團隊的支持~~
- 不够用心安排全勤獎的禮物
- 小菩薩期望落空，全勤學員沒有被用心鼓勵，淑馨感覺尷尬
- 懊惱- 為什麼不早說，大家把實話放在平台裡討論
- 師姊覺得私底下說比較好



黑帽——谨慎

困难、弱势、危险

发现风险

给出提醒原因
心理探寻

- 師姐覺得淑馨會衝動說話不好聽
- 對一些組員沒有愛的存款，會傷到他們
- 如果處理不好可能傷害彼此感情
- 有人不喜歡在群組被提醒，覺得尷尬
- 有人會多心
- 有人不能接受批評



- 自己先反省道歉
- 先穩定自己的情緒再思考
- 了解小菩薩和家長的真正想法
- 鼓勵全勤學員拿獎勵與人結緣
- 感恩團隊節省資源的用心
- 用溫和的語氣在群組反映不足
- 建議召開會議討論進步的空間
- 不埋怨他人，接受不完美
- 坦然接受（忍辱）
- ~~把有使命感的隊輔放在對的地方~~
- 正向面對一切的人、事、物，把問題轉換成經歷和學習，這樣團隊才能進步及更好。



黄帽——益处
积极思维、有利条件
为什么该想法会成功
给出逻辑原因

- ~~互相提醒作為警惕，以後可以更用心~~
- 讓群組裡的人都知道這個問題
- 了解內部之前的決定背後的原因
- 可以表達各種不同的意見或建議
- 開放決策權力
- 展現更大的團隊方向感
- 大家有一樣的思維，對事不對人
- 在群組說出可以互相提醒，做為警惕。不是在群組只講大家喜歡聽的話，這樣團體是不會有進步的。在活動過程中的學習是最珍貴的經驗，讓往後的團隊能更有能力和力量。



藍帽——流程
管控思考方式
需要哪种思维方式？
组织思维活动
制定行动规划

請問你這件事應該私下說還是可以在群組討論？
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？

淑馨個人成長

- 師姐找一位與淑馨常來往的法親邀約參與共修和品書會，讓她多聞法
- 私底下先和負責禮物的菩薩了解始末才召開會議

家長

- 隊輔去關懷家長和小菩薩

團隊

- 淑馨召開團隊會議解說和把事情解決
- 活動結束後需要有檢討會 - 商討、學習、改進、檢討等等
- 達成交流方式共識 (ground rules)
- 隊輔團隊定時舉辦愛灑茶會

老師點評

- 1)最大問題在藍帽：藍帽不只是流程而已（process control），它更重要是抓決策(decision-making)。
- 2)綠帽寫得很好，可是誰要去做？誰要去度淑馨，有幾個要點都沒有出現在藍帽。藍帽都要從綠帽轉過去。What？Who？How？
- 3)藍帽要放在最後，黃帽要放在藍帽前面。
- 4)很多事不是培訓就可解決問題的，個別化解可能會更好。
- 5)通常每頂帽子最少要有5個point。



感恩老師