

行動學習協會電子報

好的提問，帶來好的反思，
好的反思，帶來好的學習，
好的學習，帶來好的行動。



第 3 期 2015 年 6 月 5 日出刊

本期精彩內容

1. 健談的部門主管
2. 行動學習教練的擁抱變革
3. 五月份行動學習體驗沙龍活動花絮
4. 六月份活動預告



《健談的部門主管》

作者：蔡宏基

在結束了一場組織內部的行動學習討論後，擔任教練的 A 先生一臉沮喪地跑來找我分享剛剛的經過，他說他幫一個負責招募的團隊，進行一場行動學習，問題陳述者是這個團隊的主管 L 先生，他是一位相當健談而且有主見的主管，只要有他在，他的部屬就知道今天的會議又將上演一場獨角戲。

討論一開始，A 先生請 L 先生用簡短的兩三句話說明今天要解決的問題，五分鐘後，L 先生已經說了一篇故事，但還沒進入正題。其他與會的夥伴肢體動作上開始顯現出一些些地不耐，有的玩筆，有的左顧右盼，還有人玩起指甲，這整場行動會議就在這位 L 先生的主導之下「順利」完成，L 先生也覺得今天的討論對他很有幫助，但他的部屬會後卻向 A 先生表示，L 先生真是自我感覺良好，整場會議他發言的時間佔了 8 成以上，其他人想貢獻都沒機會。(見下頁)

A 先生問我，遇到這種情形他覺得應該要介入，但又覺得 L 先生是主管，如果在會議當中進行介入，又怕把場面搞僵，這時候應該怎麼辦呢？給 A 先生的建議如下：

1. 事前進行團隊的了解

在組織內部進行行動學習討論前，教練應瞭解團隊的狀況，並與 sponsor, champion 及 problem presenter 溝通是必要的，根據溝通的結果來讓自己做好充分的準備才能確保討論的成功。

2. 臨場的介入

我相信每次狀況的發生都是一個很好的學習契機。因此我們鼓勵 A 先生能鼓起勇氣，在行動學習的會議當中讓團隊談談正在發生的狀況，可以針對主管 L 先生與團隊成員進行不同的提問：

L 先生：詢問他是否意識到目前會議大部分的時間都是由他在發言，並且詢問有什麼原因讓他如此踴躍的發言？

團隊成員：詢問團隊成員對此狀況的感受以及這個狀況可能帶給團隊的影響。

最後透過提問讓團隊思考如果下次遇到類似狀況時的團隊可以採取的行動。

總而言之，不要讓這個好的學習機會從大家的身旁溜走。

《行動學習教練的擁抱變革》

作者：鄭秀娟

在進行訓練課程時，我發現即使是位居總經理等的高階主管，有時會在上課時間偷偷打手機簡訊連絡公事。這時我的處理方式是笑笑地看著使用手機的人，這時客戶會不好意思地打手機收起來。

但是因為在大學教書的關係，我發現教練針對不同的年代，教練也要有新的思維。

其中一個例子是，有一次我對幾位大學生進行行動學習時，有一個成員一直在使用智慧手機。我仔細觀察了一下，這位大學生並不是在使用通訊軟體，而是利用手機做會議記錄。他單手打字飛快，幾乎不必看手機就可以打字。打完字之後，這位成員專注地提問。

我身為教練，在當下，決定讓大家決定要不要讓這個人繼續使用手機，沒有想到同是大學生的成員一致回答，使用手機不會對他們造成困擾。

雖然我個人覺得不要用所謂的科技手法，如手機或是電腦來人做記錄比較好，但是對於這些 digital natives 的八年級生來說，利用手機做筆記好像跟我們這個年代用筆寫筆記是一樣的事情。

身為教練的我，則尊重該會議中成員的決定，放手讓大學生繼續使用手機做筆記，這大概也算得上是開放心胸，擁抱變革吧！





行動學習沙龍 好問題整理

1. 我聽了很久，你一直在說你想要的，請問你需要做的是什麼？（問需要）
2. 你需要什麼樣的協助？哪一方面的協助？（問行動）
3. 看到你提到過去的事時神采飛揚，想想你若轉過去之後的成功景象是什麼？（問遠景）
4. 請問你過去的成功經驗為何？過去有沒有可以套用的經驗？（聯結過去的經驗）
5. 你現在擔心的是什麼？（問情緒）
6. 如果你一切的資訊都有了，你還會做這件事嗎？（問決心）
7. 你最想知道的是什麼？
8. 你可以想想為何 Michael Jordan 這麼棒了，為何還需要一為教練？身為選手的你，如何可以成為一位教練？

五月份 行動學習體驗沙龍 活動花絮

編輯：韓若梅

5月27日晚上的行動學習沙龍令我非常興奮，因為共有23人參與，18位朋友，3位教練，2位志工，是我參與至今人數最多的一次，這要謝謝Henry大力邀約，有一半是他的同事，更妙的是大家在7：30準時開始，讓教室頓時充滿熱情，大家直呼冷氣開了沒有？

在看似多邊人馬、互不熟識的人竟然可以在短短70分鐘內把個人議題搞清楚，讓每位Problem Presenter（PP）感到非常的驚訝行動學習的威力與奇妙。

成員在一開始說明領導力時不太有感覺，但參與之後再反思時，就深深體會到何謂領導力的學習，讓大家的眼界都為之大開。有一位成員在AL體驗後表示：雖然感覺受到規則的限制，但也因為此限制，讓「我」不見了，而成全了團隊，另外一位說：因為提問使我們的角度是放在對方身上，透過聽對方說，讓對方感受到被關心，而使大家聯結地更深。此外，一位成員說，在聽和問之後，雖然她不是PP，但她也從中獲得了她內心議題的答案，哇，這真是太激勵人心了！

從去年至今，做為會議的主辦方，我一再的看到AL的實際效益，參與者最後的心得都是這樣積極正面與實際。這也是我為何不能停止對AL的熱情與信心。

感謝Henry，ET，Cindy，Christine 無私的參與，讓我們每位都有學習，開了眼界。



六月份 活動預告

行動學習協會每月定期舉辦學習分享活動，歡迎加入台灣行動學習協會 WIAL-TAIWAN 臉書，以獲得最新活動資訊！



《讀書會主題：脆弱的力量》

活動策劃：韓若梅

《脆弱的力量》是世界知名情感與同理心專家布芮尼·布朗博士的全球暢銷著作。成功者勇於追求不確定的冒險與夢想，內心必定承受不為人知的不安與脆弱。這本書點醒我們：「掙扎，才有希望；讓我們脆弱的，也讓我們偉大！」在脆弱的時刻，我們找到自己的力量！~摘錄自「博客來網站」。

本次讀書會由若梅來分享與引導我們閱讀這本書，歡迎舊雨新知踴躍參與！

時間：2015年6月25日星期四，19:30-21:30

地點：台北市大安區建國南路一段166號3樓 (忠孝新生站3號出口)

費用：本次活動採個人最低消費(每人 \$160) 制

台灣行動學習協會 (WIAL TAIWAN) 簡介

國際行動學習協會 (The World Institute for Action Learning, 簡稱 WIAL) 成立於 1995 年，由 Michael Marquardt 馬奎德教授創立，是一家致力於推動行動學習在企業與政府應用與發展的國際機構，以學術研究而非盈利為使命，是唯一的一家專為行動學習教練提供訓練認證的機構，在國際上享有盛譽。