

問答題，每題二十五分共一百分

一、試述工作應具備的態度。

答：一個人的態度直接決定他的工作行為模式 是盡心盡力還是敷衍了事 是安於現狀或積極進取。一個人的工作績效 工作態度 x 工作能力。

正確的工作態度有下列三點：

- 1.主動積極、員工除了常態例行性事務工作外 經常嚴重缺乏主動積極的精神而只是等主管交辦才辦事。應主動積極把事情作整體考量完善處理。
- 2.具有團隊合作的態度：團隊能夠集思廣益 有更多的機會接不同意見創造更好出更好的解決方案 同時可以縮短任務的時限。
- 3.勇於面對問題並解決問題：企業組織除了日常例行性的工作 就是面對每天或經常會出現的問題及挑戰 看到及分析問題 提出有效問題解決之道。

二、試說明如何建立有效團隊。

答：

- 1.任務的緊急性：團隊成員必須了解自己任務的緊急性及完成之後所帶來的高效益。
- 2.以技能或潛在技能做為選才的標準：成功的團隊使要求成員緊密地完成複雜的任務 所以員工需要各種技能 包括工作技能和人際技能、品質管理、問題解決、團隊互動和各領域的先進技術。
- 3.制定明確的行為規則：有效率的說明團隊該做及不該做的行為準則。
- 4.適時調整團隊：團隊必須因應新趨勢和挑戰而做出改變。
- 5.獎勵對團隊有重大貢獻者：獎勵員工的正確行為能使行為保持下去。

三、試述衝突及其正面與反面的意義。

答：Simmel 認為：「衝突是一種社會化的形式。」它的基本涵義就是 沒有任何組織 是完全和諧的 因為和諧將使組織缺少變化過程和結構改變。

(一)正面功能

有極少數社會學家 把社會現狀界定為「問題」根源 期望衝突的來臨可做為社會秩序發生轉變的前兆。Dahrendorf 認為衝突是使對立兩方解決緊張鬆弛的方法 它因此具有穩定社會的功能 以及成為衝突關係中整合的部分(詹火生譯 1990) Coser 亦認為衝突絕非是分裂性與毀滅性的 而是一種平衡與維繫社會運作的工具

(二)反面功能

對於衝突的「通俗」看法 是把它當作一種分裂性與破壞性的過程多數的社會學家們也抱持著類似的觀點, Lundberg 將衝突視為分裂的 因為它是以「對立各方之間的溝通中止」為特徵的。在他看來 溝通是社會過程的基礎 而「斷絕溝通就是衝突的實質」 所以 他認為衝突一定是功能失調的現象。而 Mayo 和 Warner 兩人把社會衝突看作只是一種分裂性的 引起腐蝕作用與破壞作用的現象 並將衝突當作是打亂正常社會均衡的病態。Lewin 認為社會衝突會使群體功能失調 它是反結合的。而 Parsons 注重維持和保證社會秩序的正常結構 傾向於認為衝突主要是具破壞性的、分裂性的和反功能的後果 它是人類社會的「特有病態」。

四、請說明正式溝通的可能形式。

答：

- 1.向下溝通：是指資訊由組織層次高層主管流向部屬的溝通形式 團體領導人和 管理者常以這種溝通的方式來分配目標、提供工作指示、解釋政策 和程序、提醒須注意的問題 以及給予績效回饋。
- 2.向上溝通：其目的有團體或組織中的較低層級流向較高層級 以提供回饋給上級、向他們報告目標達成的進度 以及說明目前遭遇到的問題。上層倚賴部屬提供資訊 員工的報告 讓主管知道目標達成多少 了解組織問題的所在 同時主管也能從中了解員工對組織工作的看法應如何改善。
- 3.橫向溝通：橫向溝通係指組織相同層級同一工作團體的成員間、相同層級工作團體的成員、相同等級的經理人 或任何同一水平的員工之間的溝通。通常是為了縮短垂直的溝通及加速行動而被非正式的建立。
- 4.斜向溝通：斜向溝通發生在組織中的不同階層及不同部門之間的溝通 亦即不同單位且職位不相當的人員之間的溝通。此種溝通若應用得宜可減少因層級節制所耗費的時間。