

第一章 緒論

本章共分為四節，第一節敘述本研究之背景與動機；第二節說明本研究之研究目的；第三節與第四節確立本研究之研究範圍與限制；第五節界定本研究所涉及之重要名詞。

第一節 研究背景與動機

現代的企業面臨著快速變動的經營環境，為了長期保有競爭優勢，關鍵不在於財務、經營策略或是技術，而是團隊合作（邱如美譯，2004）。成功的團隊運作被視為一種綜合運用人力資源來達到組織目標的策略（齊若蘭譯，1995），因此許多組織都在積極透過不同的途徑來建立團隊，而藉由訓練課程的導入，協助組織成員具備團隊的觀念，了解團隊在不同的階段會有那些行為產生，以及熟悉團隊建立的各项技巧（許智翔，2004）。

體驗式學習為一種有別於傳統式課堂式教學的學習方式，強調讓學員在遊戲與活動中去體驗、去學習，並藉由適當的引導來產生分享、達到溝通、凝聚共識與團隊建立的目的。體驗式學習在台灣已漸形成教育訓練的新趨勢，近年來企業界興起的「登玉山」、「打漆戰」的熱潮便是體驗式學習的訓練型態。愈來愈多企業採用體驗式訓練方式以建立團隊共識以及增進團隊成員的默契與合作的經驗，更進一步於訓練活動中擬定若干行動方案以將訓練所學應用於工作崗位。

相關研究指出參加團隊建立訓練之員工其團隊知識較優於沒參加之員工（趙惠文，2002），而參加體驗式團隊建立訓練之員工其團隊觀念較優於在課堂式團隊建立訓練之員工（許智翔，2004），因此可知體驗式學習有助於員工團隊觀念之建立與學習，以 Kirkpatrick 之訓練評鑑四階層模式來解釋，即達成學習層次之訓練成效；而對於

員工受訓後行為層次之訓練遷移效果，相關研究皆採用問卷調查法，以自編式的自陳量表作為蒐集訓練遷移資料的工具，結果顯示學員於受訓後在團隊行為表現上皆無顯著差異或是差異性不大，因此目前無法具體看出體驗式學習對學員產生之訓練遷移成效，也無法瞭解行為層次的訓練成效。

反觀質性研究是產生描述性資料的研究，是以文字而非數字的方式呈現資料，藉以描述人們的語言與可觀察的行為，有鑑於目前相關研究多採量化研究，較無法得到較明確的行為描述資料。故本研究嘗試以質性研究的方式來取得具體的行為描述資料，以更真實地探究訓練後學員產生的行為遷移，此為本研究的研究動機。配合質性研究本研究以個案研究的方式進行，分別於個案公司體驗式團隊建立學習課程的課前規劃、課程執行與課後評鑑階段，藉由半結構式訪談蒐集研究資料，以深入了解個案公司員工在接受體驗式團隊建立訓練後其訓練遷移的情況，期能更完整地把企業界訓練評鑑的過程與結論真實地呈現，以供日後企業訓練以及學術研究之參考。

第二節 研究目的與待答問題

本研究旨在了解個案公司實施體驗式學習之團隊建立訓練後之訓練遷移成效，研究者擬以完整參與個案公司訓練前的設計、訓練實施以及訓練後評鑑的過程，作深入的個案研究探討。

本研究欲達成之研究目的以及相對應之待答問題條列如下：

- 壹、 探討體驗式學習運用於企業團隊建立訓練之現況。
 - 一、 體驗式學習之發展與運用之現況為何？
 - 二、 個案公司運用體驗式學習於團隊建立之現況為何？
- 貳、 了解訓練主辦人員對學員於訓練結束後之預期行為改變。
 - 三、 訓練主辦人員對學員於受訓後之預期行為改變為何？
- 參、 探討學員於接受體驗式團隊建立訓練後之行為改變。
 - 四、 訓練結束後一個月學員之行為改變情況為何？
 - 五、 訓練結束後六個月學員之行為改變情況為何？
 - 六、 員工職與主管職學員對影響行為改變因素之看法為何？

第三節 研究範圍

體驗式學習運用於企業教育訓練之議題眾多，本研究以團隊建立訓練為研究主題，透過半結構式訪談期望了解個案公司參加體驗式團隊建立訓練之訓練遷移成效，本研究之研究範圍如後所述：

壹、 研究目的方面

本研究以體驗式學習為基礎，探討其運用於團隊建立訓練之訓練遷移，是故其它方式的團隊建立訓練課程之訓練遷移則不在本研究之研究範圍內。

貳、 研究方法方面

本研究採描述性之單一個案研究，以半結構式訪談作為主要資料蒐集工作，而研究者本身是以一個完全的觀察者來進行研究與觀察。

參、 研究樣本方面

本研究個案之選取，目標鎖定於即將運用體驗式學習於團隊建立訓練之企業，而體驗式學習之課程時間為一至兩天，故運用體驗式學習於其它訓練主題的企業，或是體驗學習時間太短、過長，如：半天、兩小時、三天兩夜等，皆不在本研究個案選取的範圍。

第四節 研究限制

基於前一節所述之研究範圍，為求日後能有更多相關研究進行多面向的深入探討，本研究在此指出三點研究限制，進行相關說明，茲分述如下：

- 壹、 體驗式學習之運用不僅止於教育訓練，甚至運用於諮商輔導、身心治療之範疇甚廣，本研究主題僅就體驗式學習運用於企業團隊建立訓練對學員之遷移程度作探討，對於其它體驗式學習運用範疇之成效則無法推論。
- 貳、 個案研究研究者本身就是研究工具，所持的觀點與扮演的角色也會影響研究結果，而本研究因為時間與執行上的困難，研究者是以完全的觀察者角度去進行研究，參與個案互動的程度並不深，因此僅能針所客觀觀察到對個案公司受訪者互動行為作描述、作詮釋，進而蒐集未來可建立理論之資料，而非測試理論。
- 參、 體驗式團隊建立訓練之課程類眾多，有一天、兩天甚至一週的設計，體驗時間的長短不同，所產生的遷移效果也可能會有不同；而本研究採單一個案研究，因此僅能提供與個案公司同樣採用一天體驗訓練課程之企業作為參考，採用其它不同天數課程設計所產生的訓練遷移則無法從本研究推論。
- 肆、 研究過程中為蒐集個案公司受訓後反應與行為層次之成效，乃商請個案公司委託辦理體驗式學習之顧問公司提供相關問卷統計數據，但無法取得原始資料，因此僅能就顧問公司提供之數據作客觀之陳述。

第五節 重要名詞解釋

本節將針對本研究所涉及之重要名詞加以解釋與定義，一則有利於本研究的閱讀與瞭解，再則可提供後續研究者在進行研究時對研究主題有更明確的認知。

壹、 體驗式學習 (experiential learning)

體驗式學習，其主要的教育哲學及理論架構是整合自教育家杜威 (Dewey) 的「做中學 (learning by doing)」，係個人透過體驗而建構知識、獲得技能和提升自我價值的歷程 (AEE,1995)。從實務課程操作來講，即透過活動的進行，真實地呈現出團隊及個人平常不易察覺或不易解決的問題，使團隊自覺地發現現實工作的問題所在，經由引導去思考解決及改善的方式，使活動中解決問題的模式得以移轉應用至現實生活或是工作情境上。

貳、 團隊建立 (team building)

團隊建立是企圖改進團隊的發展及運作之所有正式的活動。大多數團隊的建立是為了加速了團隊的發展，重新塑造團隊規範或強化團隊的凝聚力，並根據需求尋找適合的成員參與，經過溝通、建立共識以及任務分配後，依循團隊規範去發展工作計畫的過程與活動。

參、 訓練遷移 (training transfer)

訓練遷移係指受訓員工在訓練活動中所學到的知識、技能甚至是對個人特質的了解，是否能應用至工作崗位上並能在不同的工作情境中發揮與保持一段時間的歷程。