

壹、緒論

近年來科技的快速發展與全球性的高度競爭，已使「團隊」(team)的觀念愈來愈受到重視。因為許多組織已意識到目前組織的工作具有高複雜性，需要分工協調，實無法僅靠個人的力量獨立完成，唯有依賴員工組成團隊，集合團隊中每個人的能力與特色，發揮團隊力量，才能協力完成(李弘暉，1997)。

過去很多研究經由探討團隊績效的主要影響因素，例如，成員特質、團隊結構、信任、環境因素等，來幫助組織建立最佳的團隊與有效的管理。Lei、Kuestermeyer與Westmeyer(2010)指出，學生團隊的組成及其互動與成就有關。根據Williams與O'Reilly(1998)針對過去40年群體組合研究的文獻回顧中發現，雖然可以確認群體多元化對於群體的運作有著深遠影響，但影響的方向卻無一致的結論，我們對於團隊組合多元化與績效之間關聯性的了解，仍猶如「黑盒子」一般(黃家齊、蔡達人，2003)。

在贊成團隊成員要具同質性的研究方面，Byrne(1971)的同類相吸理論(similarity-attraction theory)認為，當團隊成員之間同質性較高時，團隊績效會相對提高，因為人們較喜歡與同類型的人互動。類似地，Karn、Syed-Abdullah、Cowling與Holcombe(2007)的研究指出，如果團隊成員在性格上同質性較高，則較能提高團隊績效。Taras與Rowney(2007)指出，國外學生因為與本國學生有文化差異的問題，若管理不當，對教室內的討論與學生團隊的作業有不利的影響。相反地，Williams與O'Reilly(1998)認為，具異質性的團隊似乎較能夠產出多元的想法與觀點，對於問題解決較能提供助益；另一方面，具異質性的團隊較易產生緊張與衝突，而這些衝突能致使團隊對問題有較完善的分析，最後產生較好的決策與績效。儘管正負論點各有人支持，但最重要與不能忽視的是，團隊成員的同質性與團隊績效有關。

綜合言之，在現今工作需要團隊的環境下，團隊成員組成應具有同質性或異質性是個重要的課題，但是團隊同質性或異質性對於團隊績效的影響卻仍爭執不下。本研究希望發展一個中介模式來說明團隊同質性與團隊績效的關係，此為本研究的動機一。

方世杰與廖誠昌（1998）的研究提及，溝通頻率會影響績效。對溝通頻率的影響上，曾有研究顯示（Zenger & Lawrence, 1989），團隊成員的年齡若相近，則較能在計畫之外的場合產生交流；反之，團隊成員的年齡差異大，則其溝通的頻率較少（黃家齊、蔡達人，2003），不過解釋機制有必要進一步釐清，但至少說明了溝通頻率可能是團隊成員同質性與團隊績效的中間點，此為本研究的動機二。本研究因此認為，溝通頻率是團隊績效的基礎，團隊的同質性不論如何，至少團隊成員要願意溝通，才可能有團隊績效，低度溝通或沒有溝通意願的團隊不可能有團隊績效，因此，本研究將溝通頻率視為是中間任務的角色。

Stewart與Barrick（2000）指出，許多有關團隊的研究都是採用McGrath（1964）的投入（input）－歷程（process）－產出（output）模式（以下簡稱為I-P-O）來解釋團隊績效。其中，團隊歷程包括社會情感性（socioemotional）的互動與任務性（task）的互動（Hackman, 1987）。社會情感性的互動行為，目的在於建立、增強及調節團隊的生活，包括開放的溝通、分享、親密關係；任務性的互動行為則在於確保團隊工作的完成，包括討論問題、工作分擔等（周麗芳、鄭伯壘、黃敏萍，2002）。所以，在團隊成員的互動過程中，會產生任務性結果與社會情感性結果，本研究認為，溝通效率是重要的任務性結果，而情感連結是重要的社會情感性結果，本研究以情感連結與溝通效率來解釋團隊同質性與溝通頻率的關係，此為本研究的動機三。

在團隊績效的研究中，衝突、信任、工作投入這三個變項在前人研究中，都有被單獨納入（林碧華，2005；胡瑞珊，2007；項靖，2004），但缺乏同時應用在影響團隊績效的研究上。由過去研究顯示，衝突與信任會影響團隊關係品質，工作投入會影響績效，本研究