

職涯發展教材 N5

職場互動順勢行

許碧芬教授/主編撰者/國立台中教育大學諮商與應用心理學系
魏郁禎副教授/編寫搭檔/國立台北教育大學教育經營與管理學系

摘要

- 1 讓學生體會即使是單純的事，只要人不同，就可能有不同的想法。
- 2 面對不同的人，人際互動上也需要因人而異，才可能達到互動效果。
- 3 透過情境讓學生易位思考可能的人際互動方式。
- 4 利用故事與案例加深學生的印象。

P 職涯進路準備

P1 體察職業運作

P11-丙 1 職業視窗六宮格

P12-丙 2 職涯焦點人物誌

P13-新 1 做職業觀察家

P2 展現個人競爭力

P21-新 2 在實做中統整

P22-乙 4 開創未來工作

P23-乙 6 統整理想現實

P24-戊 2 求職與自我行銷

P3 掌握職場社會化

P31-戊 1 角色脫離-進入

P32-丙 3 職場倫理與權益

P33-1-戊 3 職場社會化_組織潛規則
或 P33-2-戊 4 職場社會化_高效習慣

授課時數

2 節

場地

一般教室

電腦教室

其他特殊場地: _____

課堂場景設定

1. 本教案並無「院系獨立開設生涯課程」或「通識之生涯課程」之差別。
2. 本單元亦可採融入式設計，譬如導師時間。

授課者	<p>建議由具備至少以下一種背景者擔任授課教師，能具備兩種以上背景者尤佳：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 教授組織行為、組織心理學、社會心理學、團體動力學、領導等課程之教師。2. 現任或曾任部門或團隊領導人員。
教師課前準備	<p>請教師事先閱讀相關資料，請見附件一、附件二、附件三。</p>
教學資源工具	<ol style="list-style-type: none">1. <u>曲折的買賣故事</u>（參見附件一）。2. 我的人際互動經驗彙整（參見附件二）。3. 情境案例角色扮演（參見附件三）。

作業

1. 從曲折的買賣故事中，提出自己認為的賺賠答案，並從教師的引導與解說後，摘要撰寫個人的收穫心得（附件一）。
2. 在小組中分享一個自己在課業、社團或是工讀實習中的人際互動經驗，從中汲取收穫，並在新的學習之後，提出調整後的互動方式（附件二）。

評量
方式

本課程以參與及體驗方式提升學生適應職場的準備度，故著眼於活動的參與、討論與省思，故而附件一與附件二的學習單，以及分組討論的情形，可做為評估標準。

引起動機

- 操作摘要句：

操作說明：

說明職場中人際互動的基本概念，大家都知道並沒有最好、而是有最適合的互動方式。

鍾鼎山林各有天性，指的是人們在本質上的差異，而蘿蔔青菜各有所愛，則是反映了互動的重點。

重點不對，不僅無法達到互動的效果，更可能適得其反，拉大互動雙方的距離。

指導語

- 各位同學們好，人際互動無所不在。有的人際關係我們可以主動選擇，例如唸的科系、打工的機構與報告的組員；但有的時候我們只能被動接受，例如開課教師、上級主管與同事。在這些人際關中，人事人事、先人再事，人互動好了，事情的進行就行雲流水。人沒搞好，萬事都有待突破磨合。如何流暢互動不卡關？是我們今天的學習重點。

給授課教師的MEMO

- 1.從人際互動的常見困擾開始，談師長們的益者三友：友直、友諒、友多聞，學生們的益者三友是有讀、有回、有按讚。然後詢問學生在作業報告、社團或打工的人際困擾。
- 2.人際互動的基礎為實質而非停留於表象的傾聽與表達，而傾聽與表達都必須因人而異。

主要活動一：

曲折的買賣故事

講授式主題分享



主要活動二：

我的人際互動經驗

附件一

曲折的買賣故事

附件一 曲折的買賣故事

故事內容：家豪決定升等手機，但是新版的A牌手機卻要價不斐，於是家豪到3C廣場開始了二手手機採購之旅。雖然可以挑的機型不少，可心目中最想要的卻一直沒出現。走過一家又一家，終於看到了最想要的。詢問售價後，店家告知為**15,000**元，因為價格合理，顧不得殺價就成交了，過程中感受到店家對這支手機也非常喜愛，要賣出顯然捨不得。付完款離開店家，家豪仍然在3C廣場逛著

附件一 曲折的買賣故事

突然有人從後拍拍肩，回頭一看是剛才的店家老闆，老闆哭喪著臉表示老婆才剛打電話到店裡，要他一定把這支手機帶回家，是岳母大人指定要的母親節禮物。老闆的經驗是很少人會賣出這支手機，所以急著找家豪，願意用高1,000元的價格買回這支手機。家豪在百般不願的情況下，用**16,000**元賣回手機。心裡面想著，再找找一定還有，沒想到竟走遍廣場再也找不到了！

附件一 曲折的買賣故事

強大的失落感讓家豪回到原來的店家，这回換家豪哭喪著臉了，不斷苦苦哀求店家賣這支手機給他。經過一番死纏爛打，終於用**17,000**元買回心愛的手機。這次他決定趕快離開這個是非之地，速速回家。

回到家見到一向把家豪當偶像的表弟開心萬分地來找家豪，聊起剛買的手機，表弟拿在手上仔細端詳，露出羨慕的神情。他開口向家豪拜託是否能將手機轉賣給他？家豪面對第一號粉絲，最後天人交戰地用**18,000**元將手機賣給表弟。

附件一 曲折的買賣故事

請問在這一連串的買賣過程中，家豪是賺了？賠了？還是不賺不賠？是賺多少？或是賠多少？只需要考慮金額數字，不需要考慮其他的時間投入、情感投入等成本。注意！只需要考慮金額數字。請將您個人的計算過程寫在以下的表格中。

我認為家豪是 賺了 賠了 不賺不賠。

賺賠的金額是 _____元。

計算過程如下：

↵

↵

↵

↵

請用關鍵字詞描述，從買賣遊戲中，我學到的是：

1. _____ ↵

2. _____ ↵

3. _____ ↵

附件二

我的人際互動經驗

請同學以 5-6 人為一組，分享一個自己在課業、社團或是工讀實習中的人際互動成功/失敗經驗，說明當時自己如何解讀對方特性與如何與其互動，結果如何？經過買賣故事之後，如果時光倒流，我會如何與對方重新互動？

1. 互動對象：是課業、社團或實習/打工中的

上級 平級 下級。

2. 請用關鍵字詞描述

他/她的特性是：_____、_____、_____。

我互動他/她的方式是？

_____。

3. 成效如何？

良好 普通 還可以再更好。

4. 如果是成功經驗，我認為成功的主要原因是？

5. 如果是失敗經驗，現在時光倒流，我會如何調整與他/她的互動方式？



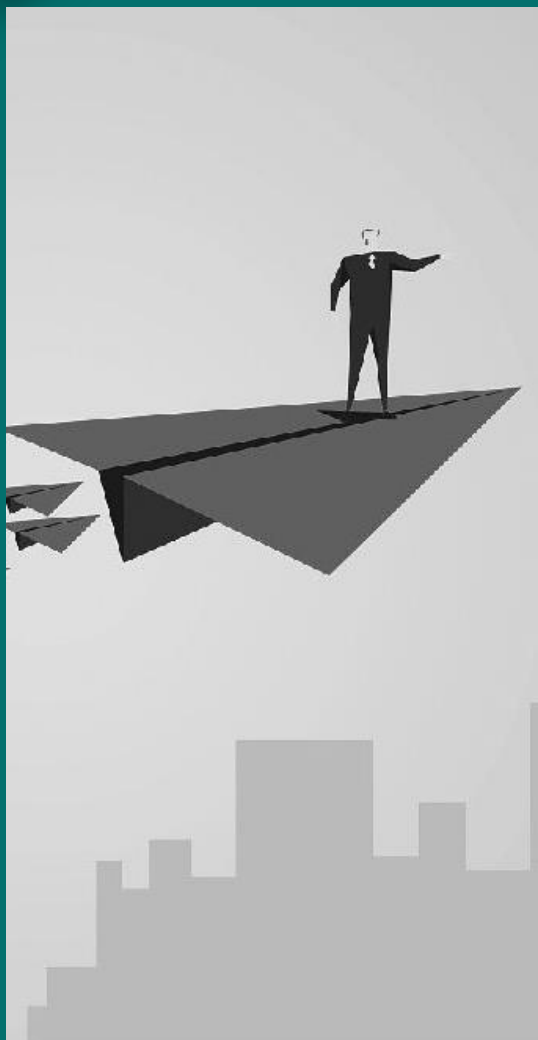
與主管應對篇

第一步:了解你的老闆

好好研究你的老闆

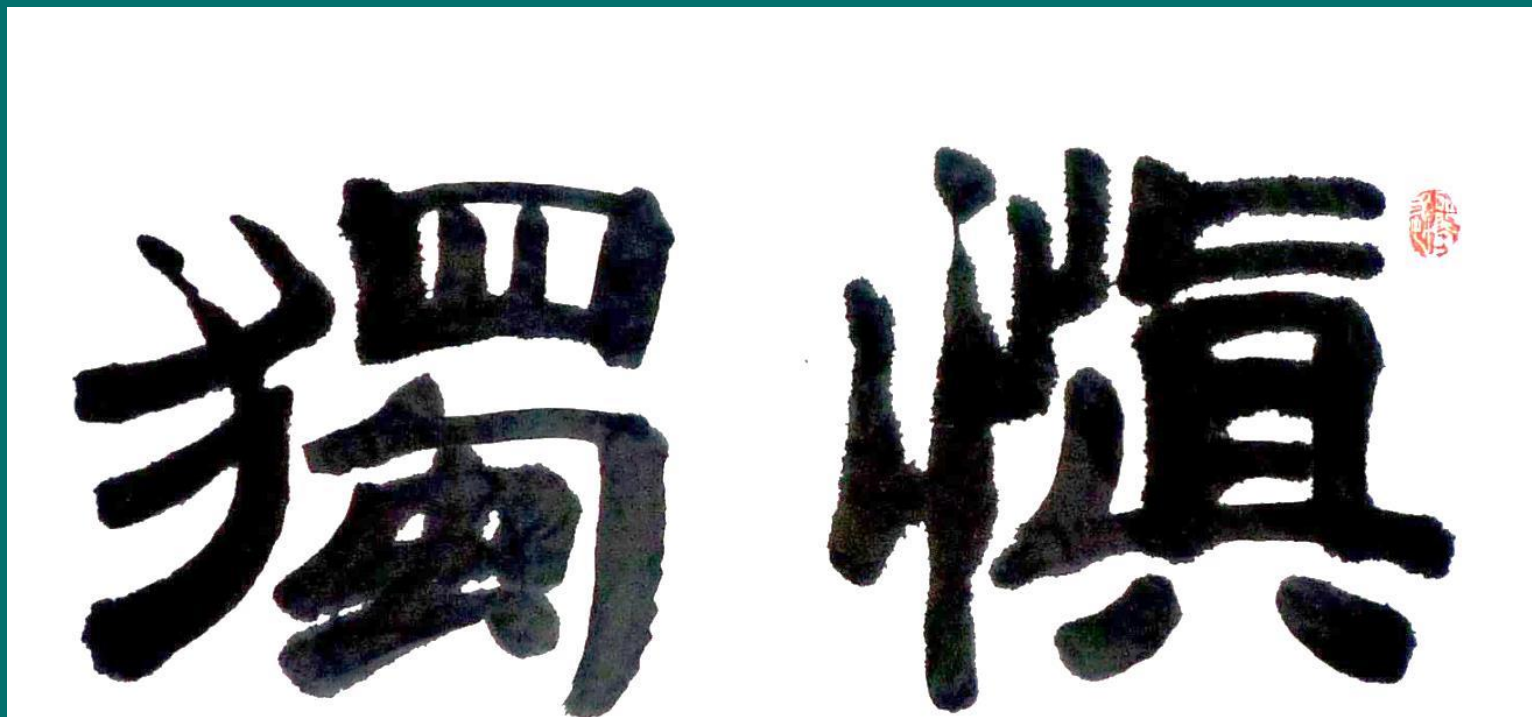
測底了解老闆好惡

你可以回答以下問題嗎？



- 你老闆吃葷吃素？
- 你老闆最喜歡吃的東西？喝不喝茶？咖啡加糖？
- 你老闆的個性？重視績效？關心員工？
- 你老闆低調嗎？重視隱私？
- 你老闆最痛恨下屬哪些行為？
- 你老闆喜歡哪種類型的員工？迎合？有想法？
- 你老闆在組織裡有沒有死對頭？他最提防的人是誰？
- 你老闆假日的活動？會把工作帶回家？
- 你老闆的休閒興趣？重視家庭程度？
- 你老闆最近的目標？職涯規劃？

聽懂老闆的問題，
答出老闆想要的答案，
而不是正確的答案。



附件三

情境案例角色扮演

《情境一》

銷售員和客戶的買賣談的差不多，要簽約時。經理走過來...

經理：事情辦得怎樣啊？

銷售員：客戶準備要簽約了。

經理對客人說：明智的選擇，你會喜歡我們的產品的。

客人離開後，

經理：恭喜你，完成一份訂單。

• 請問，如果你是銷售員，你該如何回覆經理？

教學引導

- 可以將建議答案先隱去，讓學生進行討論，或直接邀請活躍的學生上台表演，範例一學生可能回答以下答案：
 - 謝謝經理！/ 經理教導有方！/ 託經理的福！
- 以上答案都非常沒有價值。因為，在職場中真正要“做人”又要做得不刻意是需要機會的，上述案例就是很好的機會。只是講一句謝謝，或教導有方，沒有半點力道！老師可以引導學生說出類似以下的台詞：「老闆應該恭喜您自己。要不是您最後那段話起了作用，這筆交易還說不準呢。」

教學引導

- 老師可以接著說明，在職場和學校的差異...
- 在學校，老師的指導很明顯會有指導的行為
- 在職場中，經理的言語和行為，下屬要自己觀察自己學，對主管來說，他很多工作做得很好就是在教導部屬了，因此教導有方，意思還是「**功勞在被教導的人身上**」
- 但是，建議的台詞則是將功勞放在經理身上，哪怕業務員為了一個簽約已經自己搞了幾個月，經理那幾句話的確非常管用，因為社會上，許多顧客和簽約者喜歡跟官大的對話，經理的話哪怕沒有任何實質意義，業務員也不能否認主管的價值，更何況，他平常就身教給你看呢！

《情境二》

會議桌上...

由身為課長的你負責代替部門經理向副總進行簡報...

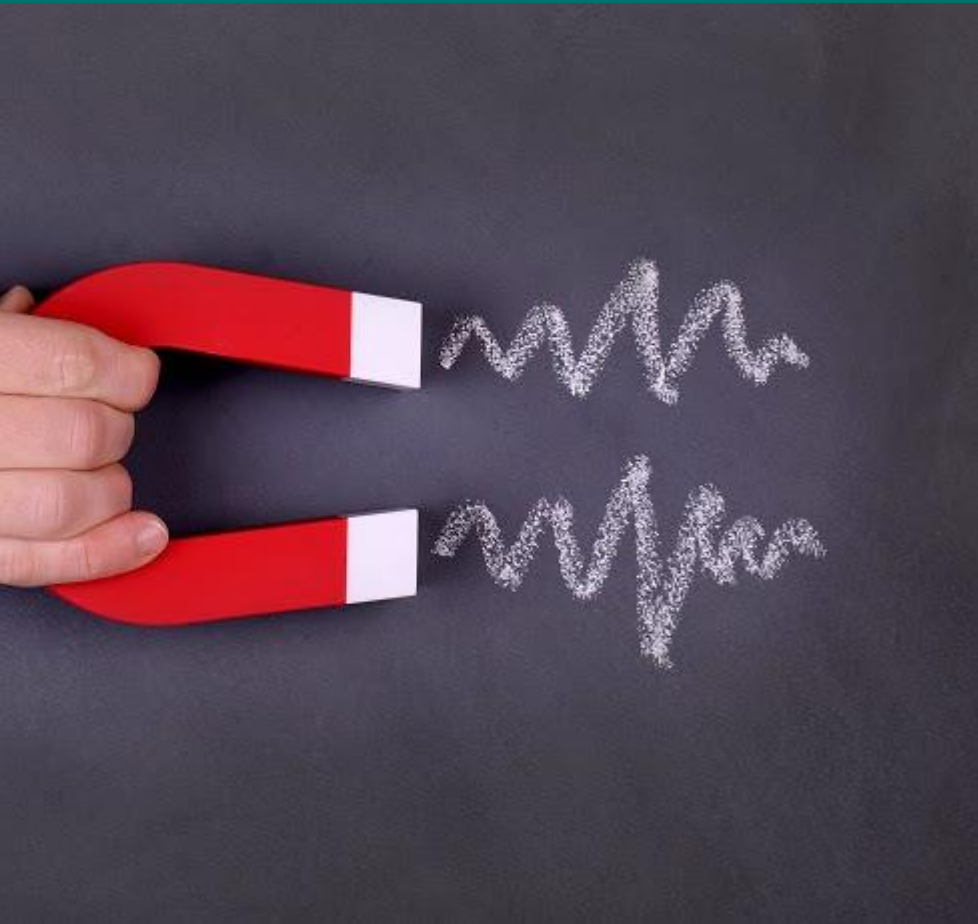
副總：很好，這個案子做得很出色！

請問，如果是你，該怎麼回覆副總的讚美？

教學引導

此案例有兩個主管層級的組織政治議題需要關注，身為課長千萬不能為了在副總面前發光發熱而忘了經理的價值。因為，為了往上爬而打擊自己主管的人，不可能受到副總的信任。

把功勞推讓給主管



- 不需要付出成本（沒有損失）
- 卻可以創造巨大好處（回報）
- 不用覺得不好意思
（因為大部分的主管聽不出來你在拍馬屁，他們覺得本來就是這樣）。

Q. 1 你的同事A非常混，不僅經常上班做私事，有時候會溜出辦公室，還經常惹毛客戶，請問你應該怎麼做？

A 私下將細節報告給你們的主管。

B 假裝不知道，並和他保持一定的距離。

C 向其他不清楚此事的同事暗示同事A的作法，同時和可能也知道此事的人討論A的情形。

D 主動幫他收拾善後，別讓主管知道免得大家都有事。

不要向主管抱怨他人



- 顯示你的人際關係不佳
- 品格容易受到懷疑
- 牢騷就像內褲，可以有，
- 但不能總讓人看

尊重你的上司

- 經常請教主管他專長的部份
- 不要問他他不懂的東西
- 不要反駁他的意見（即便是錯的）
- 不要提醒他說錯話
- 不要嘗試改變主管
- 不要自己做主
- 不要越級報告



永遠不可以對主管不禮貌

- 顯示你的EQ比他差
- 主管都需要被尊敬
- 你的「發脾氣」讓你的「有理」被忘記



偶爾要裝笨



鋒芒太露，功高震主

Q. 2

如果妳的主管誤會妳，以為妳做錯事，並公開在妳的位置前面罵妳罵得很大聲很難聽，現場辦公室超過三十個人都聽到了。但事實上該工作是同事B負責的，大家都知道，偏偏今天只有B請假不在現場。妳當場應該？



A 當下委婉的表示這事是B負責的，請示主管哪裡做錯了，妳會努力協助B盡快完成。

B 理直氣壯但面無表情的表示這事不歸妳負責，希望主管明察。但妳也很有義氣的不講出是誰。

C 向主管鞠躬，誠懇的表示很抱歉，請主管給妳機會，妳會盡快處理好。

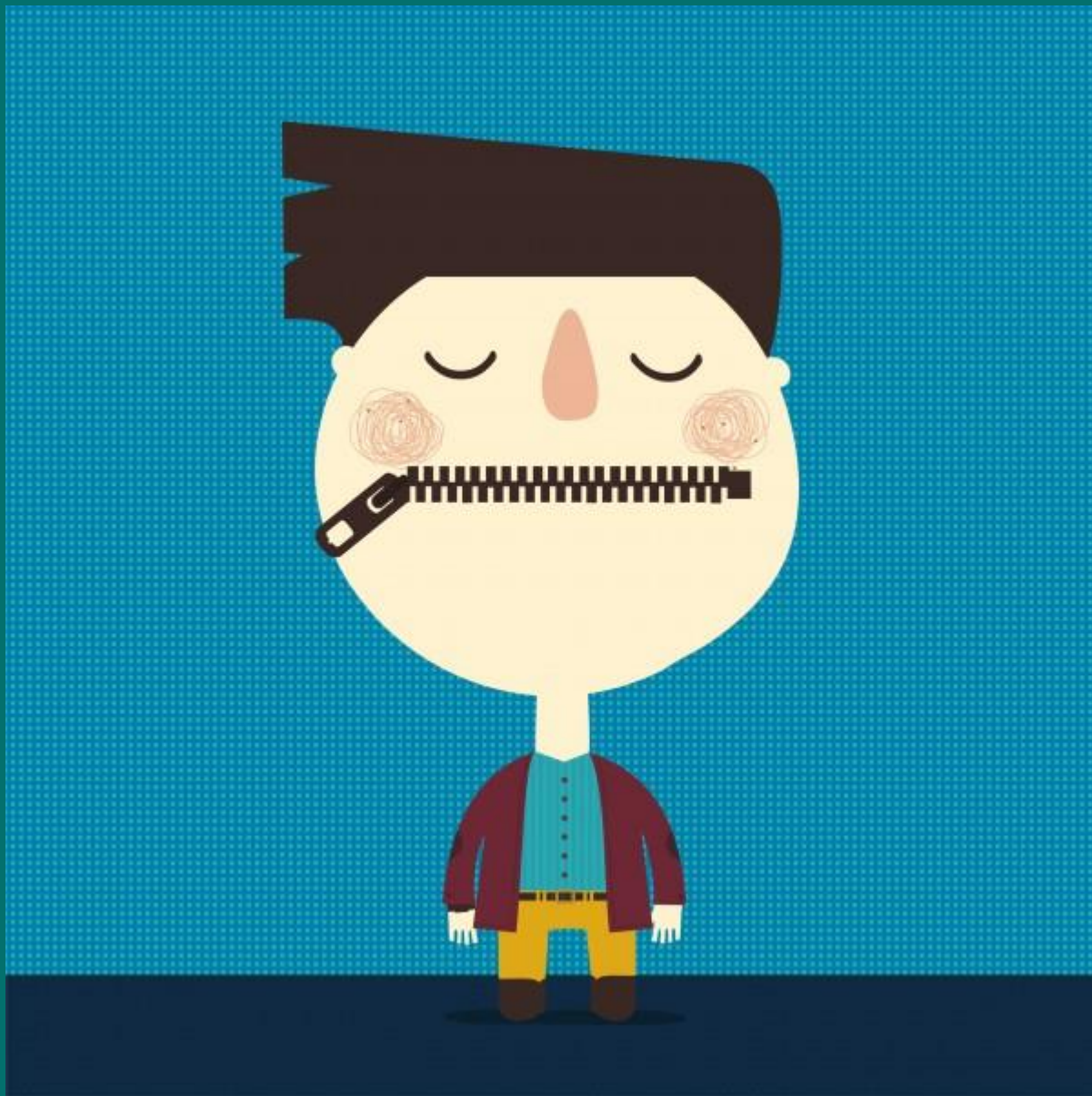
D 用雙眼泛淚當作優勢來終止主管的咆哮

經理正在和客戶代表講話...

- 經理：我們公司大概有500名員工
- 助理：是585個
- 經理：從1972年起，本公司就開始營業了
- 助理：是1971年
- 經理：最近幾年裡，公司發展得很快，士氣很高
- 助理：不一定，公司員工壓力很大
- 經理：我們今年引進很多新產品
- 助理：九種，沒有去年來得多
(之後，客戶再也沒有見過那位助理.....)

禍從口出

- 小幸是研究人員，直屬老闆是部長級人物。
- 有一天，老闆要小幸搜尋研討會資訊，小幸找到一個西雅圖的會議，並告訴老闆，她沒去過西雅圖好想去看看。
- 老闆說：「美國機票太貴了，我們兩個人這一趟下來會花上二十萬左右，太多了，國家經費不夠，妳找便宜一點的地方。」
- 小幸：「老闆你要體諒百姓的辛苦，不要每次出國都搭商務艙就好了。」



飯可以亂吃，
話不可以亂講

當老闆明顯犯錯時...

- 句點說法：你要自己承擔後果喔
- 建議說法：經理，那如果我先XXXX的話，萬一經銷商無法...不知道會不會讓這個新開發的客戶的出貨出現問題？

當你和老闆意見不同時...

- 句點說法：老闆，這樣行不通的。

- 建議說法：謝謝老闆提點，我覺得有道理。但也許我們可以換個角度想...

只要錐子夠尖，就一定會戳破袋子露出頭
只是，要特別留意，千萬不要戳傷了袋子的主人



想討好每一個人
是一件事倍功半的事，
但是，
想要得罪一個人，
往往只需要一句話就足夠。





與同事應對篇

感謝
觀看

