

單元名稱：P33-1-戊 3 職場社會化_新人功課

■ 本單元設計者：

夏侯欣鵬（輔仁大學企管系助理教授、輔仁大學就業輔導組前組長）

■ 引用本單元請依據「創用 CC 公眾授權條款」

（<http://www.creativecommons.org.tw/about>）註明下列兩者之一：

夏侯欣鵬（2015）。職場社會化。載於王思峰等人，**CVHS 使用手冊**。輔仁大學人才測評發展與職場健康研究中心。

夏侯欣鵬（2016）。職場社會化_新人功課。載於何希慧、劉孟奇、劉淑慧、辛宜津（主編），**教育部青年發展署大專校院學生職涯發展教材（2016 版）**。

註：本單元原名「職場社會化」，2016 年職涯發展教材更改為「職場社會化_新人功課」。

■ 摘要

1. 引言：電影的視覺刺激有助學習。
2. 播放影片，並做回顧、回饋與分享。
3. 分組討論：影片中新進工作人員的工作任務與所犯錯誤，以及新人應該如何學習職場潛規則。
4. 集體討論前述議題。
5. 教師做結論。

一、單元定位

(一) 基本資料

主 軸 與 單 元	L 職涯優勢學習		
	L1 發掘優勢 <input type="checkbox"/> L11-乙 1 梳理高峰經驗 <input type="checkbox"/> L12-乙 2 發掘志趣熱情 <input type="checkbox"/> L13-乙 3 掌握才幹資產 <input type="checkbox"/> L14 打造個人特色	L2 提升優勢 <input type="checkbox"/> L21-丁 1 多元學習經驗 <input type="checkbox"/> L22-1-丁 2 提升才幹之道_看見變化 <input type="checkbox"/> L22-2-丁 3 提升才幹之道_學習策略 <input type="checkbox"/> L23-乙 5 檢視今日學習 <input type="checkbox"/> L24 服務學習開展生涯	
	P 職涯進路準備		
	P1 體察職業運作 <input type="checkbox"/> P11-丙 1 職業視窗六宮格 <input type="checkbox"/> P12-丙 2 職涯焦點人物誌 <input type="checkbox"/> P13 三創打開新視界 <input type="checkbox"/> P14 國際移動拓展職涯	P2 展現個人競爭力 <input type="checkbox"/> P22-乙 4 開創未來工作 <input type="checkbox"/> P23-乙 6 統整理想現實 <input type="checkbox"/> P24-戊 2 求職與自我行銷 <input type="checkbox"/> P25 求職心法 show 大亮點	P3 掌握職場社會化 <input type="checkbox"/> P31-戊 1 角色脫離-進入職場 <input type="checkbox"/> P32-丙 3 職場守護與捍衛 <input checked="" type="checkbox"/> P33-1-戊 3 職場社會化_新人功課 <input type="checkbox"/> P33-2-戊 4 職場社會化_高效習慣 <input type="checkbox"/> P34 職場互動順勢行 <input type="checkbox"/> P35 職場減壓沒煩惱
A 職涯籌劃實踐			
A1 打造希望感 <input type="checkbox"/> A11-甲 1 圓滿人生怎麼過 <input type="checkbox"/> A12-1-己 12 SMART 規劃個人發展 <input type="checkbox"/> A12-2-己 11 打造未來願景_勾勒圖像 <input type="checkbox"/> A12-3 我的人生製片師 <input type="checkbox"/> A13-己 21 籌劃圓夢行動	A2 提升實踐力 <input type="checkbox"/> A21-1-己 22 盤點實踐資產 <input type="checkbox"/> A21-2-己 13 享受意外變動 <input type="checkbox"/> A22-1-己 23 落實實踐之道_回歸圓心 <input type="checkbox"/> A22-2-己 23 落實實踐之道_衝突對話 <input type="checkbox"/> A23-1-庚 1 延伸實踐經驗_製作圓滿 <input type="checkbox"/> A23-2-己 24 延伸實踐經驗_展望未來		
授課 時數	2 節	場地	<input checked="" type="checkbox"/> 一般教室 <input type="checkbox"/> 電腦教室 <input checked="" type="checkbox"/> 其他特殊場地：教室座位可以搬動為佳

課堂場景設定	本單元並無院系開課與通識開課之差別，二者皆可適用。
授課者	無特別背景限制，僅需願意事前準備，院系所教師、導師、校方心理師皆可擔任授課老師。
教師課前準備	請教師事先觀賞電影「穿著 PRADA 的惡魔」，相關資料請見附件一與附件二。
教學資源工具	1. 如何看電影（參見附件 1）。 2. 電影「穿著 PRADA 的惡魔」電影情節摘要、紀錄與討論問題的脈絡（參見附件 2）。 3. 學習單：電影討論綱要（參見附件 3）。
作業	課前作業： 方案一：學生請自行先觀賞電影「穿著 PRADA 的惡魔」：請學生就電影欣賞學習單（附件 3）提出個人心得。 或 方案二：學校提供公播版本於課前播放：提供學生電影欣賞學習單（附件 3）作為電影欣賞的引導。
評量方式	電影互動課程著眼於學習單撰寫與參與，故而學習單撰寫、分組報告、課堂「參與發言次數」與「發言內容深度」可做為評估標準。
備註	學校可提供電影公播版於課前一小時播放。

（二）單元學習目標

整體學習目標		本單元學習目標
生涯素養	掌控力	對進入職場之社會化歷程有所覺察。
	執行力	
	建構力	
	開放力	
	生命力	
生涯發展任務	發掘志趣熱情	
	建立才幹資產	
	掌握資源網絡	
	勾勒生涯願景	
	實踐理想生活	
	展現行銷自我	

整體學習目標		本單元學習目標
	準備適應職場	
	持續建構調整	

*表中空白目標欄表示這個項目並非此單元欲注重、凸顯之能力指標。

二、授課計畫

A. 教學目的

二十一世紀，學會握有如何學習的方法最重要，因為，學習知識不是最重要，走上誠品，一堆知識無遠弗屆，必須探究學習過程，多元學習方法才能開展個人視野。

人的認知改變導致態度改變，進而導致行為改變，而認知方式決定於感受外來刺激與訊息的模式。每個人的模式因為生活的經驗與習慣已漸僵化，人不容易被莫名的改變，除非破除原先的情感認知，改變的源頭在於感知外在訊息的模式，而人的訊息感知 85% 來自視覺，應由視訊下手，電影可有效的突破原先情感認知的疆界。

電影融合了多個藝術元素，多情節之組合與多元素之配套，可多樣地挑起、或刺激、或強化特定之感受，寫實手法呈現直指真實世界，象徵手法呈現激起無限想像空間；多人同時感受、彼此刺激、共同分享、擴大認知及感受世界，形成團體學習，放大學習成效。因此，為能讓學生瞭解新進者社會化歷程，建立正確認知，透過電影欣賞的互動討論活動，有著外在訊息的刺激，能促使學生對新進者社會化歷程認識與反應更有意義。

B. 學習單

電影欣賞討論綱要，學習單請見附件三，電影情節摘要介紹與脈絡請見附件二。

C. 教學內容、活動設計、時間分配與注意事項

A. 教授時間：2 小時

B. 教學內容、活動設計、時間分配與注意事項

節次	分鐘	教學主題	教學內容	注意事項	教師手冊
課前	110	活動設計：電影欣賞	以電影欣賞讓同學知覺新進者社會化歷程	1. 主要目的是透過個人對電影的感知，瞭解新進職場人的社會化歷程。 2. 講師需事先觀看先看電影。	如何看電影(附件 1)

節次	分鐘	教學主題	教學內容	注意事項	教師手冊
				3. 請學生自行先觀賞電影，或學校提供公播版本於課前播放，並提供學習單（討論綱要）。	
1	5	開場與分組引言	<p>開場引言</p> <p>為何以電影教學：從小學到現在經歷多少老師？多少同學？記得幾位？為何記得？誰握有學習方法，誰就握有二十一世紀，學會握有如何學習的方法最重要。學習知識不是最重要，走上誠品，一堆知識無遠弗屆，必須探究學習過程，多元學習方法才能開展個人視野。</p> <p>人的認知改變導致態度改變，進而導致行為改變，而認知方式決定於感受外來刺激與訊息的模式。每個人的模式已漸僵化，人不易莫名的改變，除非破除原先的認知，改變的源頭在於感知外在訊息的模式，而人的訊息感知 85% 來自視覺，應由視訊下手，電影可有效的突破原先認知的疆界。</p> <p>電影融合了多個藝術元素，多情節之組合與多元素之配套，可多樣地挑起、或刺激、或強化特定之感受，寫實手法呈現直指真實世界，象徵手法呈現激起無限想像空間；多人同時感受、彼此刺激、共同分享、擴大認知及感受世界，形成團體學習，放大學習成效。</p> <p>分組引言</p> <p>為了讓同學除了電影中能透過視覺學習外，更希望</p>	<p>1. 需分組：3-4 位同學一組。</p> <p>2. 分組時，若修課學生系所多元，可以拆散分組，即透過分組討論，藉也以讓學生與不同背景與想法不同的同學互動，達到多元學習效果。</p>	如何看电影(附件 1)

節次	分鐘	教學主題	教學內容	注意事項	教師手冊
			透過分組討論，藉此以讓學生與不同背景與想法不同的同學互動，以達到更多的學習效果。		
	10	電影回顧回饋與分享	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請每位同學閉上眼睛 1 分鐘，回想記憶深刻的情節。 2. 睜開眼睛後，請每位同學用 1 分鐘時間與同組同學分享記憶最深刻的片段。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主要目的是請同學用認知的語言表達，透過彼此分享，讓電影情節的停留更久一些（亦即，記憶是學習的起點，設法用個人習慣或他人刺激方法增加記憶量；貼上標準是記憶連結與結晶的過程，以最具圖像意涵的描繪給予涵義）。 2. 分享時間可以根據人數多寡作調整。 	
	10	討論引言	<p>引言：</p> <p>同學們或許看過「穿著PRADA的惡魔」的電影，電影敘述剛從大學畢業的安德莉亞·沙區，希望將來能在「紐約客」或「浮華世界」雜誌工作，因此，安德莉亞憑著西北大學的漂亮履歷，應徵了許多人夢寐以求的工作——米蘭達的個人助理。但是安德莉亞的時尚品味不佳，分不清楚名牌，安德莉亞開始承受來自米蘭達的各種要求，包括古怪或是刻意的羞辱，很多人都無法在米蘭達手下工作，尤其社會新鮮人，可是進入「伸展臺」又是所有對時尚有熱情的年輕紐約女孩最大的夢想。你（妳）們會怎麼看待這一</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主要目的為： <ol style="list-style-type: none"> a. 教師透過引言與互動，進行學習主題導入。 b. 說明為何選擇電影作為活動設計主軸。 2. 以電影開始作為前言引導，藉以吸引學生對該主題的興趣…… 	教師手冊1如何看電影（附件一）

節次	分鐘	教學主題	教學內容	注意事項	教師手冊
			件事情？ 往往看到組織中，常常資深同事則抱怨新人不懂規矩，新人也常常覺得自己怎麼做不對，而多怨言為什麼會這樣？你(妳)們會怎麼看待這一件事情？今天的課程主要目的就是透過課程與活動，讓大家對這樣現象有一些基本的認識。		
	5	分組討論說明	1. 說明電影欣賞討論綱要(附件三)。 2. 告知學生分組討論時，必須紀錄分組討論過程中，與自己不同想法的意見於學習單。		學習單：電影討論綱要(附件三)
	20	分組討論時間	分組討論	1. 主要目的為各組成員將自己的意見分享給其他組員，做組內互動學習，從不同觀點瞭解新進者社會化程度。 2. 提醒學生以討論題綱分組討論，各組歸整組員意見	
2	35	集體討論時間	引言： 為使同學更多可以與自己想法不同的學習機會，接下來我們以大家一起討論的方式做互動交流。 方法一： 1. 分組報告：根據人數組數，限時每組上臺報告分享成員想法。 2. 邀請同學提問或回應，約3~5分鐘。 3. 老師回應，約3~5分鐘。 4. 換另一小組報告與回應，直至本段時間結	1. 主要目的是為讓學生做組間學習。 2. 講師必須歸整大家的意見以備總結，電影摘要與脈絡請見附件二。 3. 教師回應時，記得學習主題引導時自己所說的要點，盡量不要負面評價同學的分享；另一方面，則將回應重點放	教師手冊2：電影「穿著PRADA的惡魔」電影情節摘要、紀錄與討論問題的脈絡(參見附件二)

節次	分鐘	教學主題	教學內容	注意事項	教師手冊
			束。	在協助臺上臺下同學的回應將學習主題進行連結。	
			方法二： 25 人以下，可排成一個大圓圈，中間最好不要留桌椅，讓每個人可以看到其他所有人。 25 人以上，可排成同心圓兩圈，第一段時間，由內圈者發言，第二時段時，內外圈交換座位，換另一批人發言。		
	15	結論	教師進行該主題小結，將前面的報告與回應之內容，扣回學習主題與學習目標（遭逢未來成為社會新鮮人可能會面臨的社會化歷程，藉以引發對社會化過程之學習態度），請參考附件 2。	1. 主要目的為引發學生對社會化過程之學習態度。	教師手冊 2：電影「穿著 PRADA 的惡魔」電影情節摘要、紀錄與討論問題的脈絡（參見附件二）

三、參考資料

王思峰等人 (2014)。CVHS 使用手冊。輔仁大學人才測評發展與職場健康研究中心。

周志明 (2014)，大專青年學校到職場轉換的結構性脈絡：角色轉換的職涯發展觀點，輔仁大學心理學系未出版博士論文。

Chao, Georgia T., O'Leary-Kelly, Anne M., Wolf, Samantha, Klein, Howard J., and Gardner, Philip D (1994). Organizational socialization: Its content and consequences. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 79 (5), 730-743

Feldman D. C. (1976). A Contingency Theory of Socialization.

Administrative Science Quarterly, 21 (3) , 433-452

Ilgen, Daniel R. & Hollenbeck John R. (1991) . The Structure of Work : Job Design and Roles. *Handbook of industrial and Organizational Psychology 2nd ed.*. 165-207.

Jex, S. M. and Britt, T. W. (2008) . *Organizational Psychology : A Scientist - Practitioner Approach*. John Wiley & Sons.

Morrison, E. W. (2002) . The School-to-Work Transition. In D. C. Feldman (ed) . *Work Careers : A Developmental Perspective (J-B SIOP Frontiers Series)* . San Francisco, CA : Jossey-Bass.

附件 1：

如何看電影

一、引言

從小學到現在經歷多少老師？多少同學？記得幾位？為何記得？誰握有學習方法，誰就握有二十一世紀，學會握有如何學習的方法最重要。學習知識不是最重要，走上誠品，一堆知識無遠弗屆，必須探究學習過程，多元學習方法才能開展個人視野。

二、為何用電影學習？

人的認知改變導致態度改變，進而導致行為改變，而認知方式決定於感受外來刺激與訊息的模式。每人的模式已漸僵化，人不易莫名的改變，除非破除原先的認知，改變的源頭在於感知外在訊息的模式，而人的訊息感知 85% 來自視覺，應由視訊下手，電影可有效的突破原先認知的疆界。

電影融合了多個藝術元素，多情節之組合與多元素之配套，可多樣地挑起、或刺激、或強化特定之感受，寫實手法呈現直指真實世界，象徵手法呈現激起無限想像空間；多人同時感受、彼此刺激、共同分享、擴大認知及感受世界，形成團體學習，放大學習成效。

附件 2：

電影「穿著 PRADA 的惡魔」情節摘要與討論問題脈絡

片名：穿著 PRADA 的惡魔

總片長：109 分鐘

電影內容摘要

米蘭達·普瑞斯特是紐約時尚界聖經—「RUNWAY」伸展臺雜誌的總編，其在時尚界呼風喚雨，從頭到腳全是 Prada，對整個時尚界有極大的影響力，其要求部屬相當嚴苛，只要稍有自尊的人，絕對無法在她手下工作，但是進入伸展臺又是所有對時尚有熱情的年輕紐約女孩最大的夢想。

剛從大學畢業的安德莉亞·沙區，希望將來能在「紐約客」或「浮華世界」雜誌工作，安德莉亞憑著西北大學的漂亮履歷，應徵了許多人夢寐以求的工作—米蘭達的個人助理。但是安德莉亞的時尚品味不佳，儘管分不清楚名牌，不服輸的她還是接下米蘭達的助理工作。安德莉亞開始承受來自米蘭達的各種要求，但是她相信，如果她能夠撐過這份工作一年，這份資歷將會幫助她輕鬆取得她夢想已久成為的記者。

漸漸的，安德莉亞開始適應這份工作，並且擁有免費的設計師服裝與許多時尚配件，並在作家克里斯幫助下，完成一項不可能的任務後，並漸漸得到米蘭達的信任。然而，他的家人與朋友卻感覺安德莉亞已經遠離了他們，安德莉亞也瞭解到她必須在工作和家人朋友之間做出選擇。

電影內容記錄

00：00~03：50 開場

樸實的安德莉亞應試時尚界傳奇人物米蘭達的助理工作，開場序幕也展現甫畢業自西北大學的新鮮人安德莉亞之穿著與生活與一般都會女性的不同。

03：50~04：40 應徵助理工作

穿著樸素的安德莉亞應徵時尚界傳奇人物米蘭達的第二助理，劇中的安德莉亞對時尚毫無品味，除了沒看過「伸展臺」時尚雜誌之外，甚至根本不認識時尚界的傳奇人物米蘭達。米蘭達的第一助理愛蜜莉對安德莉亞說的一段話，「只要為她（米蘭達）賣命一年，之後想去任何雜誌社都會受到任用，所有女生都會渴望這份工作。」

04：40~07：40 總編米蘭達工作風格

突接獲消息，總編米蘭達臨時早到公司，公司上下進入備戰狀態，穿戴打扮，公務定位，個人桌面清理等每個人見到米蘭達都盡量閃躲…米蘭達一進公司，瞬間交代愛蜜莉任務，包括不滿愛蜜莉辦事內容、公務任務（雜誌專題、封面設計相關事宜、派對出席、座車接送時間）、個人飲食習慣，家庭成員的提醒（家長會議、家庭聚會），愛蜜莉一一記錄。

07：40~10：00 米蘭達親自面試安德莉亞

愛蜜莉本認為安德莉亞不適合該工作（沒有時尚與品味），但是，米蘭達認為

前兩次任用了看起來似乎懂時尚的應徵者，但他們卻在短時間被解雇，故而想自己親自面試。

問了幾個重點：來此做什麼？不看「伸展臺」？不知道「米蘭達」？對時尚無概念？但是米蘭達也不認為這是問題……最後，安德莉亞在面試對米蘭達說的這一段話，「我不夠苗條，也不夠漂亮，也不太懂時尚，但我很聰明，我學的很快，我會努力工作的。」

安德莉亞獲得米蘭達第二助理工作。

10：00~12：00 安德莉亞和朋友聚餐

安德莉亞認為此工作只是「交房租的工作」。

12：00~21：50 安德莉亞的第一天

一大早，安德莉亞即被交付必須立刻到辦公室，並且必須買妥米蘭達需要的咖啡，安德莉亞抵達之後，愛蜜莉對她說「這工作很困難，你根本沒搞懂」。

接著，愛蜜莉開始交代工作任務，一定要接電話，不准漏接，否則米蘭達會捉狂；兩人一定要有人留守在位子上。愛蜜莉並說明，兩人不同工作，安德莉亞負責準備咖啡、跑腿，愛蜜莉負責米蘭達主要行程。

奈吉帶了一雙高跟鞋給安德莉亞，但是安德莉亞覺得不需要！此時，米蘭達喚愛蜜莉，但是愛蜜莉離開位子，安德莉亞左顧右盼，奈吉適時提醒。安德莉亞進入辦公室後，米蘭達仍稱呼愛蜜莉名字，安德莉亞適時想說自己叫做安德莉亞，米蘭達僅是微笑，然後交代任務。此時，安德莉亞不懂老闆交代的服裝種類，隨即問了米蘭達，米蘭達說「拿你的問題去煩別人吧！」仍繼續交代任務。最後，米蘭達看了安德莉亞的裝扮……安德莉亞也換上高跟鞋！

隨即愛蜜莉回位後，安德莉亞似乎對剛剛交辦的任務，記得不是很清楚，也警告安德莉亞不要問米蘭達問題。隨即安德莉亞展開交辦的任務。

回辦公室之後，愛蜜莉立即怪她去太久，並說道安德莉亞僅能用餐十五分鐘，且與其他同事嘲笑安德莉亞的衣裝。其間，米蘭達正回辦公室，將衣物皮包任意丟在安德莉亞桌上，愛蜜莉要安德莉亞快速將包包與衣物吊掛衣櫥。

午餐時見到奈吉，奈吉見其安德莉亞衣裝之不適宜，但是安德莉亞回應，「不會一輩子待在時尚界，又何必為了工作改變自己？」突接獲必須趕赴米蘭達會議，因米蘭達都是早到十五分鐘，午餐也來不及食用，必須快速趕赴。

21：50~25：40 安德莉亞對工作的不在意

米蘭達對於時尚很挑剔，要求相當嚴格，奈吉要安德莉亞聽著學習，不要出聲。突然討論腰帶之際，安德莉亞嗤笑一聲，說到因為還在學習「這玩意」，更引起米蘭達不高興，米蘭達從安德莉亞在時尚企業上班，但是無意的選擇衣著，更不懂時尚衣著產品，一副完全無關的態度，做出不滿的言詞，認為「當從一件藍色的毛衣，安德莉亞認為只是個普通的毛衣，然而認為的藍色，其實可能存在很多種藍色系，而最上層的時尚產業就是決定使用哪種藍色帶領時尚流行」。

安德莉亞回家後，因為認為米蘭達只因為自己不懂兩條皮帶差異，就擺出不悅且責備的語氣，而滿腹抱怨，認為米蘭達吹毛求疵，花費大量金錢，只是為了給顧客不要的東西。並再度說「只做一年，之後就可以做自己想做的事情」。

25：40~35：30 安德莉亞的挫敗與轉變

米蘭達嚴苛的派任務給助理，包括擺放衣服與包包、買早餐、檢查車子、公

務拍照事宜、買女兒的物品、接狗兒子、訂餐、轉接公務電話等。

適逢週五，安德莉亞本想與父親度過一個安靜幽靜的星期五，但是……突接獲米蘭達電話，米蘭達要求安德莉亞在狂風暴雨的天氣中找到一架飛機，好讓她趕回家參加女兒的表演，但由於天氣惡劣以致於無法完成任務，隔天，米蘭達刻薄地對安德莉亞說，「你有漂亮的履歷，且自誇自己是工作狂，我以為你這個聰明卻沒時尚感的女孩會不一樣，然而你卻比其他笨女孩更讓我失望。」

這使得安德莉亞跑去找奈吉哭訴，說道「不知道能做什麼，做對事情也沒有人會注意，甚至米蘭達也不會說謝謝，做錯事情就尖酸刻薄」。沒想到奈吉一點也不關心安德莉亞，並說「那就辭職」。更是短短一句話，「我可以在五分鐘內找到一個非常想要這份工作的女孩取代你。」安德莉亞卻說，「我不想辭職，努力是希望有人稱讚」。奈吉說「安，你根本沒試過，只是在抱怨」「你要我說米蘭達找你麻煩？可憐的安？」「米蘭達只是在做他的工作」「你根本不瞭解你的工作，根本沒生活其中，但是有一些人有。」「你以為這只是一本雜誌？這不只是一本雜誌，是一座閃亮的希望燈塔，你不知道這裡孕育多少傳奇」「喔！你不在乎，因為，這裡雖然有很多人擠破頭想進來，你卻只是來討口飯吃。而你卻只懷疑米蘭達為何不在你做好功課之後，親親你額頭，再賞一顆金色星星！醒醒吧！」

這句話突然使安德莉亞去面對自己的問題一毫不在乎的工作態度……她請奈吉幫忙改造安……

35：30~56：00 安德莉亞的轉變

正當同事談論安德莉亞之際，卻見安德莉亞一身俐落的裝扮（髮型、服飾穿著、配件）走進辦公室，有別與以往……。

在安德莉亞改變了心態之後，很快地掌握到工作的要領，例如，知道背的皮包是誰設計的，也開始和朋友表達「伸展臺」並不是那麼膚淺。並在偶然機會遇到雜誌撰文克里斯丁，其工作是安德莉亞夢寐以求的工作之一，並願意看其文章。因為心態轉變，也開始使得米蘭達對她的信任日益增加，開始讓安德莉亞接觸一些較為正式或隱私的任務，並會稱呼「安德莉亞」。奈吉也再次告訴安德莉亞「米蘭達的意見就是一切」。

之後，因為送「設計聖經」事宜，安德莉亞未聽從愛蜜莉之語，似乎得罪了米蘭達，使得米蘭達交給她一個相當困難的任務，想要考驗她並讓她知難而退，一個任務是牛排館未開店但十五分鐘要吃到牛排，安德莉亞準備妥牛排之後，米蘭達卻不吃。另一個幾乎不可能的任務是取得哈利波特未出版的手稿，若取不回，亦請安德莉亞不用回公司。令人出乎意外的是，在即將放棄之際，透過克里斯丁順利完成了任務，至此，米蘭達更加信任了安德莉亞。

56：00~57：00 安德莉亞面臨轉變後的生活型態的改變

一天，安德莉亞因為工作繁忙，態度不佳，奈吉要安德莉亞調整態度之際，安德莉亞道出工作已經影響安德莉亞的私人生活。奈吉卻對安德莉亞說，「習慣吧，工作順利就會這樣！等你的生活全毀時，表示你要被提拔了。」

57：00~01：06：40 安德莉亞面臨轉變後的生活型態的改變

再度展現米蘭達的專業、嚴格的工作態度與風格。

此時慈善晚會即將展開，但是愛蜜莉重感冒，米蘭達要求安德莉亞必須出席盛會，安德莉亞並交付必須背熟賓客名單，而這天正是男友生日。因為宴會表現專業，安德莉亞更深得米蘭達的信任。正當安德莉亞欲趕回度過男友生日之際，

遇到克力斯丁，談及可以引薦紐約編輯，但是，安德莉亞為了男友放棄機會。當晚，由於仍未能趕及男友生日，也危及兩人關係。

01：06：40~01：17：25 安德莉亞面臨轉變後的生活型態的改變

安德莉亞再度得到米蘭達的信任，決定帶安德莉亞參加巴黎服裝盛會，但是此為愛蜜莉的夢想，安德莉亞很為難，但是米蘭達對著安德莉亞言，「你可能從未考慮在伸展臺的未來，而決定權在你」。

當晚，安德莉亞輾轉難眠，無法做出決定。第二天，米蘭達將衣物包包不再慣性丟在安德莉亞的桌子上。米蘭達繼續逼安德莉亞告訴愛蜜莉巴黎之行的決定，安德莉亞只好電愛蜜莉，愛蜜莉卻因此而出車禍。

安德莉亞赴醫院，告訴愛蜜莉巴黎之行的結果，並告知這是沒辦法的選擇，但是愛蜜莉相當生氣，且認為是可笑的藉口，並認為安德莉亞說謊，其本是只想當記者，但是穿上名牌鞋時，就已經出賣了靈魂。

接著，朋友也不諒解，安德莉亞認為是別無選擇，而朋友們認為安德莉亞永遠的藉口都是別無選擇，決定都不是自己下的，並認為本是不屑於伸展臺的女生，現在卻生活其中，此也讓安德莉亞與男友分手。

01：17：25~01：38：00 赴巴黎行

巴黎行之際，米蘭達再度接到前夫提出離婚消息，展現米蘭達柔弱一面。但是當安德莉亞問及米蘭達是否要留下陪她時或有什麼可以做？米蘭達又再度展現工作狂的一面…做好你的工作……

當晚奈吉告訴安德莉亞，要赴投資家瑪西莫資助名設計詹姆斯擴大經營品牌的全球企業工作，其能獨立擔當一面，為此慶祝，該事宜也是米蘭達推薦。

安德莉亞赴約克里斯丁時，知悉集團將換掉米蘭達，並要在演講會後才告訴米蘭達。安德莉亞用盡一切方法試圖要告訴米蘭達，但是未果。直到演講會議時……米蘭達卻宣布……詹姆斯的夥伴另有其人……

其實，米蘭達早已經知悉將被換掉，並積極進行布局及遊說……米蘭達對於安德莉亞用盡一切辦法告知之事，印象深刻，並認為很像米蘭達，不顧人們需要，為自己選擇。當安德莉亞說及自己不像米蘭達，也不會做出對待奈吉的方法之時，米蘭達認為安德莉亞做了……對愛蜜莉……安德莉亞不認為，仍認為別無選擇……但是米蘭達認為……她選擇了……「你要這種人生就得那些選擇」，安德莉亞答道「不過萬一，我不想像你一樣……」……米蘭達認為大家都想要這一切。

01：38：00~結 安德莉亞的選擇

安德莉亞離開了米蘭達……如願應徵上紐約鏡報記者……

問題討論

討論一：你（妳認為）安德莉亞的工作任務為何？

Ilgen & Hollenbeck (1991) 論及工作中所面臨的任務可區分為二大類，包括制定的 (established task elements) 與突發的要素 (emergent task elements)。制定的任務要素則為正式任務、明定的任務等；突發的任務要素，包括私人任務、主觀任務等。前者，是來自雇主的客觀外在文件記載，是因組織科層任務而存在，也處於較不受時間與日常活動影響的半靜止狀態；相對的，後者，則是來自各種工作關係中的他者，較為主觀（無清楚或明文的規範）、個人化且較

動態性（摘自周志明, 2013）。因此，工作角色為這個職缺主要做些什麼事，組織的角色為人們期待你能夠表現出來的多種行為的表現。故而，安德莉亞的正式工作任務與其在組織中的角色係有差別。

安德莉亞的正式工作任務為明定助理任務，包括米蘭達行程、會議等事宜的規劃、電話接聽、不漏接電話、文件整理、處理雜誌週邊事宜（如，設計封面封頁服裝取樣跑腿）、辦公室打理、座車安排（12:00~21:50 安德莉亞的第一天）、派對出席與掌握賓客名單（57:00~01:06:40 安德莉亞面臨轉變後的生活型態的改變）等。而安德莉亞若就在該組織的角色，尚包括不受時間與日常活動影響的半靜止狀態的工作，包括買咖啡（12:00~21:50 安德莉亞的第一天）、買女兒的物品、接狗兒子、訂餐（25:40~35:30 安德莉亞的挫敗與轉變）、要求安德莉亞在狂風暴雨的天氣中找到一架飛機，好讓她趕回家參加女兒的表演（25:40~35:30 安德莉亞的挫敗與轉變）、牛排館未開店但十五分鐘要吃到牛排、取得哈利波特未出版的手稿（35:30~56:00 安德莉亞的轉變）。

討論二：安德莉亞面對自己的第一份工作，犯了哪一些新鮮人的通病？

1. 應試工作卻對該組織不熟悉

劇中的安德莉亞應試時尚工作，卻對時尚毫無品味，除了沒看過「伸展臺」時尚雜誌之外，甚至根本不認識時尚界的傳奇人物米蘭達。

2. 個人角色與組織角色的認知

「工作」概念關切的是個體的行為內涵；「角色」概念關切的是個體形成一組被期待的行為之歷程，組織角色尚包括組織其他人期待你能夠表現出來的多種行為展現。安德莉亞一直認為此工作只是「交房租的工作」（10:00~12:00 安德莉亞和朋友聚餐），認為米蘭達只因為自己不懂兩條皮帶差異，就擺出不悅且責備的語氣，而滿腹抱怨，認為米蘭達吹毛求疵，花費大量金錢，只是為了給顧客不要的東西。並再度說「只做一年，之後就可以做自己想做的事情」（21:50~25:40 安德莉亞對工作的不在意），僅是另一個工作的跳板。因此，安德莉亞沒看過「伸展臺」時尚雜誌之外，甚至根本不認識時尚界的傳奇人物米蘭達。午餐時見到奈吉，奈吉見其安德莉亞衣裝之不適宜，但是安德莉亞回應，「不會一輩子待在時尚界，又何必為了工作改變自己？」（12:00~21:50 安德莉亞的第一天）當討論腰帶屬於該組織專業領域知識時，安德莉亞嗤笑一聲，說到因為還在學習「這玩意」，（21:50~25:40 安德莉亞對工作的不在意）。因為米蘭達找麻煩，安德莉亞跑去找奈吉哭訴，說道「不知道能做什麼，做對事情也沒有人會注意，甚至米蘭達也不會說謝謝，做錯事情就尖酸刻薄」。（25:40~35:30 安德莉亞的挫敗與轉變）。

上述皆顯示了安德莉亞對這份工作的態度仍以自我為中心，雖然她已經進入了時尚界，但總是一副事不關己的態度，認為時尚界是一個可笑的行業，一心只是為了自己跳往另一份工作，故而，忘記身為伸展臺編輯助理必須完成任務的職責角色，一點都不想要融入工作的環境，因此任務失敗遭受責難之時，僅剩下抱怨。如奈吉所言，「我可以在五分鐘內找到一個非常想要這份工作的女孩取代你。」安德莉亞卻說，「我不想辭職，努力是希望有人稱讚」。奈吉說「安，你根本沒試過，只是在抱怨」「你要我說米蘭達找你麻煩？可憐的安？」「米蘭達只是在做他的工作」「你根本不瞭解你的工作，根本沒生活其中，但是有一些人有。」「你以為這只是一本雜誌？這不只是一本雜誌，是一座閃亮的希望燈塔，你不知道這裡孕育多少傳奇」「喔！你不在乎，因為，這裡雖然有很多人擠破頭想進來，你卻只是來討口飯吃。而你卻只懷疑米蘭達為何不在你做好功課之後，親親你額頭，再

賞一顆金色星星！醒醒吧！」（25：40~35：30 安德莉亞的挫敗與轉變）。

3. 質問工作該如何做

米蘭達交代任務。此時，安德莉亞不懂老闆交代的服裝種類，隨即問了米蘭達，米蘭達說「拿你的問題去煩別人吧」（12：00~21：50 安德莉亞的第一天）

4. 錯誤評價資深同事所分享的工作觀念或組織指示的工作

安德莉亞回家後，因為認為米蘭達只因為自己不懂兩條皮帶差異，就擺出不悅且責備的語氣，而滿腹抱怨，認為米蘭達吹毛求疵，花費大量金錢，只是為了給顧客不要的東西。

5. 對於組織「內規」的重視

「伸展臺」為一時尚產業，安德莉亞除了應試前未能充分掌握時尚訊息外，自己的服裝也未能符合組織的文化與期待，如，奈吉帶了一雙高跟鞋給安德莉亞，但是安德莉亞覺得不需要！爾後，午餐時見到奈吉，奈吉見其安德莉亞衣裝之不適宜，但是安德莉亞回應，僅是一句話帶過……「不會一輩子待在時尚界，又何必為了工作改變自己？」（12：00~21：50 安德莉亞的第一天）

又，並當大家談論著時尚專業知識之際，安德莉亞嗤笑一聲，並以「這玩意」，字眼形容時尚設計，故而米蘭達不悅指出認為「當從一件藍色的毛衣，安德莉亞認為只是個普通的毛衣，然而認為的藍色，其實可能存在很多種藍色系，而最上層的時尚產業就是決定使用哪種藍色帶領時尚流行」（21：50~25：40 安德莉亞對工作的不在意）。

討論三：你（妳）認為安德莉亞組織社會化歷程為何？即個人習得在該組織中如何做事、如何與他人共事等潛規則的歷程。

若以個人與組織光譜來看待生涯轉換的議題，Schein（1978）主張該歷程可以分為三個階段：「進入」、「社會化」與「相互接納」。在進入階段，為個人的工作準備與訓練期；而社會化階段，則為個人習得在該組織中如何做事、如何與他人共事等潛規則的歷程，亦即，個體從外人轉變為組織內部人的過程；在相互接納階段，新人係透過各種正式或非正式儀式被組織認可、被賦予權利或地位、或被賦予較有挑戰與重要性的工作，進而形成有效的心理契約（psychological contract）。Schein（1979）指出在組織社會化的歷程中，新人必須能形成組織的「觀點」，以及自己在其中的角色；亦即將自己放在時間與空間中，去察覺自己未來的發展，以及自己與主管、同事間的關係（摘自周志明，2013）。Chao, O' Leary-Kelly, Wolf, Klein, and Gardner（1994）則對其做了比較廣泛的定義，認為社會化包含了六個面向，即歷史、語言、政策、人員、目標與價值觀、表現要求。

Feldman（1976）社會化的過程包括五個階段，第一階段為設想組織的階段，第二為面對階段，第三階段為改變，第四、五階段分別為行為與情感的結果。第一階段通常是在新人應徵與組織招募的階段，因為新人透過網站相關資料去瞭解組織，往往會導致資訊不對稱。當新人進入組織工作之際，亦進入第二階段—面對階段。第二階段中，新人真正看到工作與組織是什麼，也必須在組織與家人的期待需求中求取均衡的角色。若新人能漸漸適應組織與工作的角色，則進入第三階段，為改變階段。此階段，新人能很適應環境，能有效的執行工作任務，解決問題，並且行為舉止亦能調整接近於該組織文化，甚且也被交辦重要的任務，而

新人也在個人角色與組織賦予的角色中求得平衡。最後，可以透過指標檢視社會化程度，行為指標包括是否能執行被分派的工作任務、負擔工作角色應該有的責任及以及他人合作關係、是否離開組織等；情感指標包括工作滿意度、內在工作動機與工作的投入等。

第一階段：設想的組織

安德莉亞應徵工作之時，因為原希望到「紐約客」或「浮華世界」雜誌工作，故而僅對文字工作內容較為熟知，因而初次與米蘭達見面時，不看「伸展臺」、不知道「米蘭達」、對時尚亦無概念，也僅是以「交房租的工作」心態接受助理一職。爾後，因為不瞭解工作狀況，故而：

1. 奈吉帶了一雙高跟鞋給安德莉亞，但是安德莉亞覺得不需要！此時，米蘭達喚愛蜜莉，但是愛蜜莉離開位子，安德莉亞理當應米蘭達，但是安德莉亞左顧右盼，奈吉適時提醒，安德莉亞始進入辦公室。但是進辦公室後，米蘭達仍稱呼愛蜜莉名字，安德莉亞適時想說自己叫做安德莉亞，米蘭達僅是微笑，然後交代任務。（12：00~21：50 安德莉亞的第一天）
2. 米蘭達交代任務。此時，安德莉亞不懂老闆交代的服裝種類，隨即問了米蘭達，米蘭達說「拿你的問題去煩別人吧」（12：00~21：50 安德莉亞的第一天）
3. 午餐時見到奈吉，奈吉見其安德莉亞衣裝之不適宜，但是安德莉亞回應，「不會一輩子待在時尚界，又何必為了工作改變自己？」（12：00~21：50 安德莉亞的第一天）又，當討論腰帶屬於該組織專業領域知識時，安德莉亞嗤笑一聲，說到因為還在學習「這玩意」，（21：50~25：40 安德莉亞對工作的不在意）。
4. 因為米蘭達找麻煩，安德莉亞跑去找奈吉哭訴，說道「不知道能做什麼，做對事情也沒有人會注意，甚至米蘭達也不會說謝謝，做錯事情就尖酸刻薄」。因此，奈吉對著安德莉亞說道，「你根本不瞭解你的工作，根本沒生活其中，但是有一些人有。」「你以為這只是一本雜誌？這不只是一本雜誌，是一座閃亮的希望燈塔，你不知道這裡孕育多少傳奇」「喔！你不在乎，因為，這裡雖然有很多人擠破頭想進來，你卻只是來討口飯吃。而你卻只懷疑米蘭達為何不在你做好功課之後，親親你額頭，再賞一顆金色星星！醒醒吧」（25：40~35：30 安德莉亞的挫敗與轉變）。

第二階段：面對

當因為安德莉亞未能完成任務，米蘭達刻薄地對安德莉亞說，「你有漂亮的履歷，且自誇自己是工作狂，我以為你這個聰明卻沒時尚感的女孩會不一樣，而你卻比其他笨女孩更讓我失望。」安德莉亞跑去找奈吉哭訴，說道「不知道能做什麼，做對事情也沒有人會注意，甚至米蘭達也不會說謝謝，做錯事情就尖酸刻薄」。沒想到奈吉一點也不關心安德莉亞，並說「那就辭職」。更是短短一句話，「我可以在五分鐘內找到一個非常想要這份工作的女孩取代你。」安德莉亞卻說，「我不想辭職，努力是希望有人稱讚」。奈吉說「安，你根本沒試過，只是在抱怨」等話語驚醒安德莉亞，她請奈吉幫忙改造安……

而正當同事談論安德莉亞之際，卻見安德莉亞一身俐落的裝扮（髮型、服飾穿著、配件）走進辦公室，有別與以往……（35：30~56：00 安德莉亞的轉變）

安德莉亞開始接受時尚產業的穿著……電話不離身，隨時接聽米蘭達電話，接聽電話的聲音也有別於以往……（35：30~56：00 安德莉亞的轉變）

第三階段：改變階段

爾後的安德莉亞，開始對自己工作熟悉，瞭解自己的工作，很快地掌握到工作的要領，例如，知道背的皮包是誰設計的，也開始和朋友表達「伸展臺」並不是那麼膚淺。並且在約會時，亦會立即接聽米蘭達的電話。因為心態轉變，也開始使得米蘭達對她的信任日益增加，開始讓安德莉亞接觸一些較為正式或隱私的任務，並會稱呼「安德莉亞」，更願意交辦「聖經」工作給安德莉亞。（35：30~56：00 安德莉亞的轉變）

爾後，雖歷經米蘭達交給安德莉亞一個相當困難的任務，想要考驗她並讓她知難而退，但是安德莉亞不放棄任何機會，想盡辦法達成任務，至此，米蘭達更加信任了安德莉亞。

基於上述，安德莉亞能執行被分派的工作任務、負擔工作角色應該有的責任及以及他人合作關係，且對工作有相當投入，故也進入第四與第五階段。然而，因為本身價值觀與米蘭達之衝突，最後，安德莉亞還是選擇離開伸展臺。

附件 3：

學習單

班級：_____ 姓名：_____ 學號：_____

討論一：你（妳認為）安德莉亞的工作任務為何？

個人心得

組內不同之觀點與反思

討論二：安德莉亞面對自己的第一份工作，犯了哪一些新鮮人的通病？

個人心得

組內不同之觀點與反思

討論三：你（妳）認為安德莉亞組織社會化歷程為何？即個人習得在該組織中如何做事、如何與他人共事等潛規則的歷程。

個人心得

組內不同之觀點與反思

