單元名稱：P34 職場互動順勢行

修訂日期：2019 年 8 月 31 日

本單元由青年署研發並授權翻印。

本單元設計者：

許碧芬（國立台中教育大學諮商與應用心理學系 教授）

魏郁禎（國立台北教育大學教育經營與管理學系 副教授）

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：

許碧芬、魏郁禎(2019)。職場互動順勢行。載於何希慧、劉孟奇、劉淑慧、辛宜津、吳淑禎（主編），教育部青年發展署大專校院學生職涯發展教材（2019 版）。

本單元提供搭配使用之數位教材

◎網址：

教師版：https://youtu.be/LOXWS6K4EII

學生版：https://youtu.be/1qA2Ts31V8w

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。

一、單元定位

（一）基本資料

<table>
<tr><td rowspan="9">主軸與單元</td><td colspan="3">L 職涯優勢學習</td></tr>
<tr><td>L1 發掘優勢
□L11-乙 1 梳理高峰經驗
□L12-乙 2 發掘志趣熱情
□L13-乙 3 掌握才幹資產
□L14 打造個人特色</td><td colspan="2">L2 提升優勢
□L21-1-丁 1 多元學習經驗
□L22-1-丁 2 提升才幹之道_看見變化
□L22-2-丁 3 提升才幹之道_學習策略
□L23-乙 5 檢視今日學習
□L24 服務學習開展生涯</td></tr>
<tr><td colspan="3">P 職涯進路準備</td></tr>
<tr><td>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 三創打開新視界
□P14 國際移動拓展職涯</td><td>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
□P24-戊 2 求職心法 show 大亮點</td><td>P3 掌握職場社會化
□P31-戊 1 角色脫離-進入
□P32-丙 3 職場守護與捍衛
□P33-1-戊 3 職場社會化_組織潛規則
□P33-2-戊 4 職場社會化_高效習慣
■P34 職場互動順勢行
□P35 職場減壓沒煩惱</td></tr>
<tr><td colspan="3">A 職涯籌劃實踐</td></tr>
<tr><td>A1 打造希望感
□A11-甲 1 圓滿人生怎麼過
□A12-1-己 12 SMART 規劃個人發展
□A12-2-己 11 打造未來願景_勾勒圖像
□A12-3 我的人生製片師
□A13-己 21 籌劃圓夢行動</td><td colspan="2">A2 提升實踐力
□A21-1-己 22 盤點實踐資產
□A21-2-己 13 享受意外變動
□A22-1-己 23 落實實踐之道_回歸圓心
□A22-2-己 23 落實實踐之道_衝突對話
□A23-1-庚 1 延伸實踐經驗_製作圓滿
□A23-2-己 24 延伸實踐經驗_展望未來</td></tr>
<tr><td>授課時數</td><td>2 節</td><td>場地</td><td>■一般教室　□電腦教室
□其他特殊場地:_____</td></tr>
<tr><td>課堂場景設定</td><td colspan="3">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。</td></tr>
<tr><td>授課</td><td colspan="3">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</td></tr>
</table>

者	尤佳： 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	**1. 請教師事先閱讀相關資料，請見附件一、附件三、附件五**
教學資源工具	1. 曲折的買賣故事（參見附件一）。 2. 我的人際互動經驗彙整（參見附件三）。 3. 情境案例角色扮演（參見附件五）。
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（附件三）。
評量方式	1. 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，故而附件一與附件三的學習單，以及分組討論的情形，可做為評估標準。
備註	

（二）單元學習目標

與整體架構之對應：

整體學習目標		本單元學習目標
生涯素養	掌控力	V
	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	
	準備適應職場	V
	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（含課程進行方式、時間、搭配教材、注意事項）

（一）引起動機：（5 分鐘）

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：

- 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。
- 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。

（二）主要活動一：曲折的買賣故事（40 分鐘）

操作摘要句：

操作說明：

1. 請學生閱讀曲折的買賣遊戲故事內容。
2. 教師予以簡要說明。
3. 個人思考階段：請學生思考在這一連串的買賣過程中，他個人覺得家豪是賺了？賠了？還是不賺不賠？進一步來看，是賺多少？或是賠多少？請將計算過程寫在附件一的個人思考表格中。
4. 教師引領，彙整全班的答案種類與各種答案的計算過程。
5. 依據各種不同的計算過程，剖析此類人的思考邏輯與可能的性格特徵，並延伸出可能適合的互動方式。
6. 學生體會到相同的一件事，因為不同的人而有不同的看法。在人際互動上的禁忌就是自想自對，認為人人都應該和我想法一樣，若不一樣，一定是對方有問題。
7. 小組討論階段：請學生以 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？經過買賣遊戲之後，如果時光倒流，我會如何與對方重新互動？

【指導語】

給授課教師的 MEMO：

當 3.個人思考階段完成後，教師可以非正式調查班上同學答案的分布情形，先分賺、賠與不賺不賠三大類，再詳細追問有賺 1,000 的？賺 2,000 的？賺 3,000 的？……有賠多少的，看看分別有多少種答案，每種答案有多少人舉手。

此題乃國小三年級的數學題目，雖然在小三有唯一的標準答案，但在成人的世界中，只要全班人數超過 30 人，都至少有三個以上的答案，所以沒有所謂的標準答案。接下來我們看不同答案的思考過程。

注意提示學生：你不需要同意對方的思考過程，但請試著了解與接受不同的思考過程。

建議講師利用黑板以數學式子進行加加減減。

1. 賺 2,000 元。

一般而言是人數占比最多的答案，也同時是小三數學的標準答案。

計算過程有二種：

(1) 第一次買 15,000，而賣 16,000，賺了 1000。
第二次買 17,000，而賣 18,000，又賺了 1000，兩次共賺 2000 元。

(2) 付了兩次錢，分別是 15,000 與 17,000，收了兩次錢，分別是 16,000 與 18,000，所以賺 2000 元。

認為賺 2000 元的人，思考務實，性格也多本份踏實，是組織中做實事的人。如果這種人太少，那麼可能造成一堆人嘴，卻沒人做的現象。所以，Q 學生：你覺得一個組織中，賺 2000 元的人至少要佔多少比例？組織才能穩定運作。個性保守者會回答 50%以上，冒險者的比例較低。

面對賺 2000 元的人，清楚明白是最好的互動方式。例如清楚說明你想要達到的目標、標準，以及運作的步驟等等。

2. 賺 1000 元。

計算過程比較多變化，常見的是：

第一次買 15000，然後 16000 賣出，這裡賺了 1000 元。可是 16000 賣出，卻用 17000 才買回，所以這裡賠了 1000 元。最後又 18000 賣出，賺了 1000 元，總計賺 1000 元。

賺 1000 元與賺 2000 元的計算過程最大差異於每次買賣是否結清？

賺 2000 者每次買賣進行結清，賺 1000 者的計算過程會貫穿兩次買賣之間。這就涉及一個組織中常見的問題：決策與決策間是否有關連性？還是無關的、可獨立看待？

例如我們自身的消費決策，穿搭穿搭，就代表穿著要相互搭配，所以買的上衣影響褲子或裙子的購買決策。換句話說，實務運作上決策常常彼此關聯的。

所以賺 1000 者的思考方式，更能真實反映現況，如果有操作股票經驗者就知道，這叫波段操作。講師可以詼諧地說比賺 2000 者想得細膩、心機

重，不過心機重沒不好，如果能為群體計算是好事。在在職專班的學生中，賺 1000 者通常也是很快升遷為主管的人。

面對賺 1000 元的人，要求最終目標水準，然後給予執行方法的自主彈性空間是最好的互動方式。例如清楚說明你想要達到的目標、標準，在不違反組織的政策與辦法的前提下，給他發揮的空間。禁忌一個口令一個動作，賺 1000 者會認為你侮辱他的智商。

3. 賺 3000 元。

在 30 人以上的班級，有機會出現 1-2 位賺 3000 的人。計算過程主要是：15000 買進來，18000 賣出去，所以賺 3000。

經過賺 1000 與賺 2000 的解析，講師可以嘗試詢問同學賺 3000 者，由其思考邏輯可以解讀出他/她可能是一個怎麼樣的人？

同學們的答案舉例如下：樂觀、少根筋、少動腦……等。

面對賺 3000 元的人，不需要提供太完整的資訊，因為他傾向於只記得頭和尾，中間稀哩呼嚕的，說過還得再說。比較好的互動方式是設立多個檢查點，每次只交代簡易、明確的任務，當他任務完成就來回報，確認完成再進行交代下一段任務。

4. 不賺不賠。

請講師細聽其計算過程，看是否有清楚的邏輯，再依其邏輯追問、推論其背後的思考特性。多數不賺不賠的參與者答案是：雖然有賺錢，但是也花了不少時間，而且最後沒買到手機，目標沒達成，也不算賺。

與不賺不賠的人互動，他們很重視心理的感受，所以在活動強調只考慮金額數字的情況下，仍然會將沒買到手機，心理需求沒滿足的狀況考慮進來。和他們互動，只要他們覺得被尊重了、被體恤了，事情會好談許多，是處理感性層面要多過理性層面的一個族群。

5. 賠 1000 元或賠 2000 元。

是思考計算最繁複的一群人，首先他們發現這一串的買賣活動，最佳情況是賺到 3000 元，因為可以用 15000 買進，18000 賣出。結果現在卻只賺到 2000 元(請見(1)的說明)，所以賠了 1000 元。有另外一群人是覺得只

賺到 1000 元(請見(2)的說明)，所以賠了 2000 元。以其思考的繁複與轉折，如果賺 1000 的叫做有心機，那麼賠 1000 與賠 2000 的就叫做超級有心機。他們思考細膩、考慮較為周詳，有機會成為組織中的高階主管，不過他們也不容易開心。因為他們的參照標準高，通常是採取最理想的狀況來進行比較，而人生不如意事十之八九，如願的時候少，也就不容易開心了。

和賠 1000 元與賠 2000 元的人互動，除了掌握與賺 1000 元者一樣的給予空間的原則之外，甚至可以與其討論最終目標可以怎麼設定？標準可以拉到多高？他們工於計算與推斷，有時會產生很好的目標與做法，從單迴圈的學習跨入雙迴圈的學習。

<u>曲折的買賣故事學習彙整</u>

請同學以關鍵字詞的方式，寫下他從遊戲中學到的 1-3 件事。

1. 從活動可以體會到只是簡單的幾個數字計算，都可以有這麼多種答案，更何況如果討論到如何分工？誰該負責？要不要西進或南向？等等更為複雜抽象的問題，一定更加眾說紛紜，甚至一個人還不只一個看法。正所謂人心不同、各如其面。所以我們與人互動時，對方的看法和我們不謀而合是少見的，多數是各自不同，甚至是背道而馳。所以大多數的人際互動是從分歧開始的，我們能與不同的人，藉由適切的互動與交流，逐步凝聚出共識，就是成功的人際互動。

2. 進行完小組分享後，安排大堂自由分享1-3位。彙整聚焦於用心傾聽每個互動對象，然後用適合他/她的方式進行互動。

（三）主要活動二：我的人際互動經驗（10 分鐘）

操作摘要句：

操作說明：

透過活動省思與討論引導學生們思考，將前一個活動做重點結尾，同時引出接下來講課內容，增強銜接性。

將學生的回答導向：個體差異，包括價值觀的差異、人格特質差異，引導到認知和思考方式的不同。接著問學生「這些差異對我們生活和工作中造成什麼影響？」因此，便可以銜接接下來的講授內容。這階段的目的有二：其一為讓學生清楚知道上一個活動的學習目標（了解個體差異）；其二為向學生預告接下來要學習的目標（個體差異影響人際互動）。

【指導語】

在剛才的活動和老師的解析，你們發現了什麼事實？有沒有什麼感想或啟發？

你能不能分享生活中的例子，也有類似的情形出現？

給授課教師的 MEMO：

- 鼓勵學生回答，直到有學生說出理想上的答案，若學生領悟力較差，可以進一步以提醒式的話術引導。
- 邀請學生以自身實際的「因和他人的差異造成溝通失敗」經驗分享，可以引起較多人的共鳴。

（四）講授式主題分享（40 分鐘）

操作摘要句：

操作說明：

故事是不論幾歲的聽眾都無法抗拒的，遠勝教條式的教導。因此，投影片提供的大標題，是「重點句型」同時也是「教條式的文字」，授課老師念出重點句以後，不需要針對句子一直苦口婆心的說明，而使用備忘錄裡面的故事說給學生聽，或者使用自己經驗中的故事。如果故事恰當或吸引人，學生自己就能意會老師想表達什麼，也就能夠輕易接受「教條式的道理」。

【指導語】

接下來老師將帶領大家從兩個應對角色「主管和同事」來談將來在職場中怎麼擁有較佳的人際互動方式，避免成了會做事不會做人的情形。

如果是大四的同學，接下來的內容可能離你們相當接近，但是如果還有好幾年才會進入職場的同學，也可以把師長、父母、長輩、學長姐、打工地方的主管，甚至男女朋友的父母親當作「主管」的角色，成為模擬學習的對象，很多道理都是相通的喔。至於你的同學、同儕和打工的同事，甚至兄弟姊妹，以及男女朋友的兄弟姊妹的另一半也是很棒的「職場同事」模擬對象喔。千萬不要以為離開學校才會應用這些原則和概念，只要有人的地方就有江湖，及早學習相關的觀念，未來就更能避免不必要的錯誤，提升自己的職場人際互動能力。

給授課教師的 MEMO：

- 投影片中有些範例可以在建議溝通表達文字尚未出現時，邀請學生作答，即興演出，可以創造課堂有趣氛圍。例如：「功勞給老闆範例」、「當老闆犯錯時」、「當你和老闆意見不合時」。
- 投影片中出現幾個選擇題，也可以請同學分組討論後說出各組答案和理由，之後老師再進行解說，說出「建議的答案」（考量職場政治夏最適答案）。請注意，備忘錄中的答案是建議答案，並非標準答案，因為職場沒有標準答案，很多時候，我們做了一個別人不會做的選擇，只要樂於承擔後果那就是適合自己的答案。
- 投影片中出現一些小故事，很適合做為微個案討論，例如：「禍從口

出」，可以邀請學生回答：「這個故事出現什麼問題？當事人這麼說有什麼錯誤嗎？」來檢視學生的職場情境辨別能力。

- 強烈建議授課教師若職場經驗不多，可自行借閱相關坊間書籍廣攬相關觀念，講起課來會更生動。

（五）總結（5 分鐘）

操作摘要句：

操作說明：

由老師帶領學生們回顧今天課程的重點, 讓學生對當天的學習更有效掌握。

【指導語】

大家對今天的內容最有印象的是什麼？

這兩個小時的內容你學到什麼？你如何在接下來的生活裡應用它們？

給授課教師的 MEMO：

■ 鼓勵具整合或組織能力的學生回答，使得總結的內容不會支離破碎。

（P34）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。

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!強大的失落感讓家豪回到原來的店家，這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。

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._____

（P34）附件二、曲折的買賣故事（範例）

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。

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!強大的失落感讓家豪回到原來的店家，這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。

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 1000 元		
計算過程如下：		
花 15000		
拿 16000	賺 1000	) 抵消
花 17000	賠 1000	
拿 18000	賺 1000	

請用關鍵字詞描述，從買賣遊戲中，我學到的是：

1. 我是稍有心機的人，在組織中需要可以發揮的空間
2. 組織中位子越高，想越多，開心也得來不易.
3. 與不同人相處，要用對方式.

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，願不得殺價就成交了，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。

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!強大的失落感讓家豪回到原來的店家，這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，遠遠回家。

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。

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	2000 元
計算過程如下：	

1. 花了15000元 拿回16000元 ⇒ 賺了1000元
2. 買回17000元 賣掉18000元 ⇒ 賺了1000元

→ 總共賺了2000

請用關鍵字詞描述，從買賣遊戲中，我學到的是：

1. 在組織內我是本份踏實的人，我喜歡得知做事的方式及最終目標 如何按部就班的完成
2. 有時候發揮創意做事情也很不錯!可以試著改善自己的做事方法
3. 尊重每個不同性格的人，並依照此人的做事風格與他相處，會增進關係

（P34）附件三、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？ _____。

（P34）附件四、我的人際互動經驗（範例）

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：容易自責、想做的更好(很多事情)、積極上進。 我互動他/她的方式是？ 關心她的心情，幫她做一些鎖碎的事，提醒她一些容易忽略的事(ex:健康)
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？ 我會用更溫暖的方式與她相處，不會因為其他外力因素(同儕排擠-冷落)改變對她的態度

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：外向活潑、易胡思亂想(話題對不到)、愛說話。 我互動他/她的方式是？ 熱絡的聊天，互相照顧，後來我對她不太喜歡就忽冷忽熱，愛理不理，最後忽略她整個人。
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？ 自己也多找話題來與她聊天，促進自己去傾聽她的內容。 讓彼此都說自己想說的話

（P34）附件五、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。」

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。