

【我會正確回應同事指正】課程設計

單元類別	職場人際	單元名稱	我會正確回應同事指正
單元時間	60 分鐘	設計者	林寶鈺
適用情況	1. 學生因為同事指正就跟同事吵架 2. 在同事指正時摔東西、翻白眼 3. 在同事指正時不理不睬 4. 因為同事指正，就對同事沒有禮貌		
課程目標	協助學生正確回應同事的指正，建立良好的職場互動		

教學步驟

步驟	提示
1. 保持微笑有禮貌	同事在給我建議，我要微笑認真聽。嘴角要微笑，眼神要專注及溫和
2. 想一想回應的方式？	方法 1：謝謝你的提醒 方法 2：謝謝，所以我下次會 <u>先把文件放進公文夾，再放到主任的桌上</u> （複誦正確的行為） 方法 3：謝謝你，但我不是很清楚你說的，可以請你再說一次我該怎麼做嗎？
3. 選擇回應的方式	我有聽懂同事的指正，選擇方法 1 或 2 我不懂同事的指正，選擇方法 3
4. 執行回應	說出來

示範影片—錯誤版



示範影片—正確版





課程內容：

課程重點	講述內容	操作	時間
檢視 回家作業	討論回家作業執行的情況與遇到的問題	1. 複習上次的單元步驟 2. 分享回家作業的執行情況	10 分
引發動機	1. 說明重要的關鍵： 正確回應同事指正 2. 引導學生：詢問影片中發生甚麼事情？ 3. 進入主題： 我會正確回應同事指正	1. 播錯誤版影片—因為同事指正，就跟同事發生衝突 2. 分享其他同學曾與同事相處不好的經驗	10 分
示範	依據情境，做出正確的示範： 1. 保持微笑有禮貌 2. 想一想回應的方式？ 3. 選擇回應的方式 4. 執行回應	1. 主講人示範 2. 給予提示 3. 再次說明錯誤示範 4. 給予正確說明與提示	30 分
演練	情境演練： 1. 我把資料放在老闆桌上，同事跟我說要放進公文夾，然後放在老闆的代辦公文區 2. 同事跟我說這樣做是錯的	邀請學員依情境進行演練	
回饋 與修正	依據演練情況請學員給予回饋，回饋後再次演練	1. 提供檢核表給學員，相互檢核是否有確實做到教學步驟 2. 依據學員的回饋，再次進行修正後的演練	
課程總結	1. 複習單元步驟 2. 課程回饋 3. 回家作業	1. 複習今天的步驟 2. 聽聽學員的回應與期待 3. 給予學員課程表現的回饋 4. 說明今天的回家作業	10 分

參考資料：

- 蔡明富編（2005）。**ADHD 與 AUTISM 學生社會技巧訓練課程-認知行為取向**。高雄：國立高雄師範大學特殊教育中心。
- 蔡明富編（2019）。**國中小資源班學生社會技巧課程-處人技巧取向**。臺中：臺中市政府教育局。
- 簡意玲譯（2018）。**PEERS[®] 青年社交技巧訓練：幫助自閉症類群與社交困難者建立友誼**。臺北：心靈工作坊。



回饋檢核表（課程中）：

我會正確回應同事指正		
<p>●請你觀察老師／同學的演練表現，協助他檢核有沒有做到該步驟。</p> <p>■有的話請打勾，也請你將他是如何做到的（話語內容或動作）寫下來</p> <p>■沒有的話請打*，提醒他下次修正。如果你有修正的小撇步，也可以提供</p>		
步驟	達標	他說／做了什麼？
1.保持微笑有禮貌		
2.想一想回應的方式？		
3.選擇回應的方式		
4.執行回應		

我會正確回應同事指正		
<p>●請你觀察老師／同學的演練表現，協助他檢核有沒有做到該步驟。</p> <p>■有的話請打勾，也請你將他是如何做到的（話語內容或動作）寫下來</p> <p>■沒有的話請打*，提醒他下次修正。如果你有修正的小撇步，也可以提供</p>		
步驟	達標	他說／做了什麼？
1.保持微笑有禮貌		
2.想一想回應的方式？		
3.選擇回應的方式		
4.執行回應		



回饋檢核表（回家作業）：

我會正確回應同事指正

- 請觀察同學的演練表現，協助他檢核有沒有完成指定步驟。
 - 有的話請打勾，也請你將他是如何做到的(話語內容或動作)寫下來
 - 沒有的話請打*，提醒他進行修正

演練者：

演練日期：

檢核者：老師 同學 家長

演練情境：

步驟	達標	他說／做了什麼？
1.保持微笑有禮貌		
2.想一想回應的方式？		
3.選擇回應的方式		
4.執行回應		

檢核者回饋意見：





職場社會技巧課程-
我會正確回應同事指正

編製者：林寶鈺

大綱

- 01 檢視回家作業
- 02 引發動機
- 03 教學示範
- 04 情境演練
- 05 回饋與修正
- 06 課程總結

01
檢視回家作業

回家作業 **我會正確回應同事指正**

- 請觀察同學的演練表現，協助他檢核有沒有完成指定步驟。
 - 有的話請打勾，也請你將他是如何做到的(話語內容或動作)寫下來
 - 沒有的話請打*，提醒他進行修正

演練者： _____ 演練日期： _____

檢核者：老師 同學 家長

演練情境：

步驟	達標	他說/做了什麼？
1.保持微笑有禮貌		
2.想一想回應的方式		
3.選擇回應的方式		
4.執行回應		

檢核者回饋意見： _____

02
回應同事的指正

注意看，影片中發生甚麼事？

給？可是主任不在



想一想，你在影片中看到甚麼？

同事跟他說了什麼？

他回應同事的話語跟表情是？

如果你是他的同事，會有什麼感受？



想一想，你在影片中看到甚麼？

- ⊗ 同事提醒時，沒有專心聽。
- ⊗ 同事給建議時，說“沒關係啦！”，然後就走掉



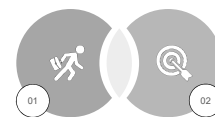
03 我會正確回應同事指正

接下來再看一看，影片中有甚麼不一樣？



想一想，你在影片中看到甚麼？

- ☑ 同事講話時，眼神態度溫和有禮。
- ☑ 在同事提醒後，謝謝同事，並改正行為



錯誤版

正確版

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 同事講話時不當一回事 2. 不管同事的提醒就走人 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 眼神態度溫和有禮 2. 謝謝同事的提醒並改正行為 |
|--|--|





教學步驟

同事在給我建議，我要微笑認真聽。嘴角要微笑，眼神要專注及溫和

我有聽懂同事的指正，選擇方法1或2 說出來

我不懂同事的指正，選擇方法3

保持微笑有禮貌 → **想一想回應的方式** → **選擇回應的方式** → **執行回應**

方法1：謝謝你的提醒
 方法2：謝謝，所以我下次會_先把文件放進公文夾，再放到主任桌上的公文區(複誦正確的行為)
 方法3：謝謝你，但我不很清楚你說的，可以請你再說一次我該怎麼做嗎？

步驟一

保持微笑有禮貌

同事在給我建議，我要微笑認真聽
 嘴角要微笑，眼神要專注及溫和

步驟二

想一想回應的方式

方法1：謝謝你的提醒
 方法2：謝謝，所以我下次會_先把文件放進公文夾，再放到主任的桌上(複誦正確的行為)
 方法3：謝謝你，但我不很清楚你說的，可以請你再說一次我該怎麼做嗎？

步驟三

選擇回應的方式

我有聽懂同事的指正，選擇方法1或2
 我不懂同事的指正，選擇方法3

步驟四

執行回應

說出來

04 情境演練



教學步驟

同事在給我建議，我要
微笑認真聽。嘴角要微
笑，眼神要專注及溫和

我有聽懂同事的指正，
選擇方法1或2
說出來
我不懂同事的指正，
選擇方法3


保持微笑
有禮貌

想一想
回應的方式

選擇回應
的方式

執行
回應

方法1：謝謝你的提醒
方法2：謝謝，所以我下次會先把文件
放進公文夾，再放到主任桌上的公文區
(複誦正確的行為)
方法3：謝謝你，但不是很清楚你說的，
可以請你再說一次我該怎麼做嗎？



情境1 我把資料放在老闆桌上，同事跟我說要放
進公文夾，然後放在
老闆的代辦公文區

情境2 同事跟我
說這樣做
是錯的


情境3 同事說我接電話
應該先說“你好，
這裡是OOO(單
位名)”

情境4 同事說我
穿著太隨便


情境5 同事說我講
話太大聲

情境6 同事拿走我手
上的文件，跟
我說那些地方
要修改

01 02 03 04 05 06



- 演練時，請你看一看，同學們是不是每一個步驟都有做到了呢？
- 當你進行練習時，是不是每一個步驟都有做到呢？
- 請在檢核表中，再次檢核自己與同學的演練情況唷！




檢核表

我會正確回應同事指正

- 請你觀察老師/同學的演練表現，協助他檢核有沒有做到該步驟。
 - 有的話請打勾，也請你將他是如何做到的(話語內容或動作)寫下來
 - 沒有的話請打*，提醒他下次修正，如果你有修正的小撇步，也可以提供


步驟	達標	他說/做了什麼？
1. 保持微笑有禮貌		
2. 想一想回應的方式		
3. 選擇回應的方式		
4. 執行回應		

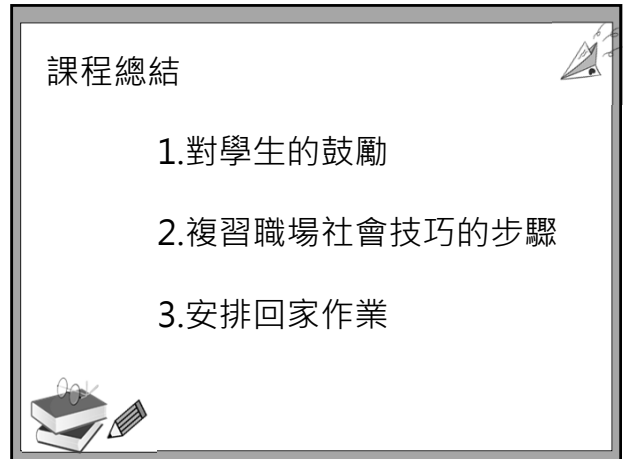


05 回饋與修正



針對每位同學的演練過程，
學員進行回饋與修正。





回家作業

我會正確回應同事的指正

- 請觀察同學的演練表現，協助他檢核有沒有完成指定步驟。
 - 有的話請打勾，也請你將他是如何做到的(話語內容或動作)寫下來
 - 沒有的話請打*，提醒他進行修正

演練者： _____ 演練日期： _____

檢核者：老師 同學 家長

演練情境：

步驟	達標	他說/做了什麼？
1. 保持微笑有禮貌		
2. 想一想回應的方式		
3. 選擇回應的方式		
4. 執行回應		

檢核者回饋意見：

