生活事件 6 我不怕面對工作壓力

概　　要	青少年在求學期間已面對不同形式的壓力，然而在日後的工作上，上司的要求會更高，並且要時刻保持積極學習的態度，增強自己的責任感更為重要。所以藉此示例幫助青少年懂得負責任的重要，及保持與人有良好的合作關係，為未來將要遇到的情況作更好的準備。
學習目標	● 明白工作有不同的需求，要勇於承擔責任
價值觀/態度	● 責任
共通能力	創造能力
學習活動	1. 多走一步，捱出頭來　（5分鐘） 2. 應付壓力大測試　（10分鐘） 3. 樂在工作間　（20分鐘）
教學材料/工具	1.「多走一步，捱出頭來」新聞摘要（附件一）：每學生一份 2.「多走一步，捱出頭來」工作紙（附件二）：每學生一份 3.「應付壓力大測試」表情面譜紙（附件三）一份 4.「樂在工作間」工作紙(附件四)：每組一份(共有三組) 5.「樂在工作間」錄音帶 6.「樂在工作間」錄音故事內容（附件五） 7. 信封 (4吋 x 9吋) 五個（教師自備） 8. 音樂錄音帶（教師自備） 9. 錄音機（教師自備）
教師參考資料	1. 潘啟迪、冬爾、翁信固(1995)《工作非偶然》,突破有限公司 2.《祝君工作愉快》(1995)，浸會愛群社會服務處
跟進活動	教師於課後收回活動一「多走一步，捱出頭來」工作紙，並在紙上寫下回應，如發現學生有所啟發，能掌握要點時，可將該份工作紙貼出，供學生分享。

活動一　多走一步，捱出頭來

教學時間　　：5分鐘
教學材料/工具：1.「多走一步，捱出頭來」新聞摘要(附件一)：每學生一份
　　2.「多走一步，捱出頭來」工作紙（附件二)：每學生一份

內　　容

1. 請各學生先閱讀新聞摘要後，在工作紙上寫下自己的感想。

2. 教師請二至三位學生分享他們所填寫的工作紙內容。

3. 教師就學生的回應，將重點歸納，並指出：
   負責任的表現 — **願意付出**
   學生初出社會工作，缺乏經驗，更需要比別人努力。學習不怕吃虧、盡力去做的精神，他們所付出的努力日後必會有收獲的。

教學策略

◆ 幫助學生從實際個案中更深體會工作責任，能夠肯定具有工作責任使自己同樣獲得益處。

活動二　應付壓力大測試

教學時間　　：10分鐘
教學材料/工具：1.「應付壓力大測試」表情面譜紙一份（附件三）
2. 信封（4吋x 9吋）五個（教師自備）
3. 音樂錄音帶（教師自備）
4. 錄音機（教師自備）

內　　容

1. 教師預先選用及剪下合適的表情面譜，然後分別放在五個信封內。

2. 教師先自行擬定學生的分享題目。該題目能夠讓學生聯想在面對壓力或面對某一要求的情況下，他會有何表現。
舉例：班際問答比賽或音樂表演等。

3. 教師播放音樂，學生逐次將信封傳遞至下一位同學，音樂停止後，持信封者將封內面譜取出，然後按著面譜表情表達自己在參加表演或比賽時的反應，是否與面譜的相同。教師因應同學的情況選取以下問題與學生討論。

4. 教師向學生提問：
(a) 你為何有如此反應？是否反映你的實況？
(b) 面對別人的要求，你會認真處理嗎？
(c) 在排練表演或比賽時要推舉負責人，你願意承擔嗎？為什麼？
(d) 你現時面對壓力的方法及態度，是逃避還是面對？
(e) 這些方法及態度對你日後的工作會有何阻礙或是幫助？

教學策略

- 幫助學生明白面對要求時，可能會出現的壓力反應。
- 由於大部份學生均沒有實質的工作經驗，因此這次教師是藉著學生在學校的相關經驗而引申到應付工作的需求及壓力。

內　　容
5. 教師就學生的回應，將重點歸納，並指出： **積極面對要求** 在表演或比賽時要面對別人的一些要求，這些要求也許會引起我們的情緒反應，這些體會就如在工作上我們面對上司、同事或是工作本身的要求。假如現在能夠樂於面對別人對自己的要求，將來更容易面對日後工作上的要求及壓力。

注意事項：

- 教師可以按當時情況減少或增加傳遞信封的數量。
- 學生可能表達不感到自己有壓力，教師仍可以以他的回應說明兩種情況，一是可以從容應付別人要求，二是因為學生不認真面對別人的要求。

活動三　樂在工作間

教學時間　　：20分鐘
教學材料/工具：1.「樂在工作間」工作紙（附件四）：每組一份
2.「樂在工作間」錄音帶
3.「樂在工作間」錄音故事內容（附件五）
4. 錄音機（教師自備）

內　　容

1. 教師將全班學生分成三組，每組獲發一份「樂在工作間」工作紙。
2. 教師先講解填寫工作紙的方法，然後安排每組學生分別跟進一個情境。每組均需構思兩種不同的處理工作壓力方法，並說明原因及可能造成的後果。
3. 播放「樂在工作間」的錄音帶。
4. 每組討論時間有八分鐘。

(a) **情境一：開不了口！**

最近，工作量增加不少，你手上的工作還未完成，上司仍交付你其他不熟悉的新工作，而你也不知如何處理。其實在你的部門內有幾位年資較深的同事，你可以詢問他們意見，助你完成工作的。然而你與他們的關係只屬一般，那你會如何面對繁重的工作呢？

討論重點

① 重新評估自己工作量，如排列優先次序，權衡輕重緩急。

② 遇到難處不要輕易放棄，工作雖然多，但你能夠從中學習如何把握工作時間，有條理地安排工作次序，完成艱難任務。

教學策略

◆ 讓學生明白工作責任的要素及如何面對要求：

1. 尋找別人的幫忙完成工作，不要半途而廢。
2. 誠實面對自己的表現，努力尋求改善的方法。
3. 尊重上司的要求及意見，盡力完成任務。

內　　容

③ 勇於嘗試新工作，並且承擔出錯的責任。

④ 只要謙虛有禮，主動求問，誠心學習，一般情況下，同事亦會伸出援手協助，坦誠向上司或同事講出你的難處。

(b) **情境二：面對批評**

你剛入職不久，部門便接到多位客户的投訴，均表示公司所提供的服務質素欠佳，包括職員處事沒有禮貌、貨品擺放混亂等。故此部門主任決定接見每一位同事，以了解問題出現的原因。其實你也自知工作表現不好，那你會如何面對上司的接見呢？

討論重點

① 假如自己未能夠盡力做好工作，應自我檢討，承認自己的不足，不要將責任推卸在他人身上。

② 努力尋求一些實質改善工作表現的方法，例如參加一些在職訓練，學習所屬行業的知識，可以讓你有更好的掌握及發揮。

(c) **情境三：上司永遠是對的？**

畢業後，你多次面試後，終於找到一份文職工作，你任職的公司已有二十多年歷史，公司內已建立了整套工作的方式。現在上司要求你完成某項工作，並告訴你只需按照程序完成便可。然而，在工作的過程中，你認為有一個更快、更好的方法完成有關工作，你會怎麼辦呢？丟掉自己的發現，繼續按上司的指示做？還是只要完成工作而不理會上司的意見，自己想怎樣完成就怎樣完成？

討論重點

① 自己認為的方式也不一定是最好的方法，先參考上司及前輩的經驗。

② 向上司提出你的意見，但切勿急於求成，如果上司另有指示，也嘗試盡力完成。

③ 公司內一套既有的工作程序是歲月的成果，也包含了多人的努力，這些經驗是值得後輩參考的，不過初出茅廬的青少年滿有衝勁及新思維，可改善工作程序的漏弊，並且與時並進。

內　　容
5. 各組匯報討論結果。 6. 教師向學生提問： (a) 你怎樣向上司建議自己的處理方法? (b) 只要完成了工作便是有責任感嗎? (c) 你對責任感的看法是什麼? 7. 教師就學生的回應，將重點歸納，並指出： (a) 負責任的表現 — **完成目標** 工作環境和學校環境的制度、行為規範、人際關係和價值觀皆有不同，需要重新學習。首要的便是責任感，要盡力完成自己的工作。 (b) 負責任的表現 — **自我檢討工作表現** 重視上司及同事對自己工作表現的評價。並作出自我檢討，了解自己表現的優點與缺點。訂下目標，改善自己的不足之處。切忌只看到同事的問題，而不作自我要求改善，甚至推卸責任在別人身上。

跟進活動：多走一步，捱出頭來

◆ 教師於課後收回「多走一步，捱出頭來」工作紙，並在紙上寫下回應，如發現學生有所啟發，能掌握要點時，可將該份工作紙貼出，供學生分享。

教學策略

運用學生自己的體會作分享，可以透過朋輩間的影響力，深化學習。

多走一步，捱出頭來

news

日前公司電腦系統中了毒，找電腦人醫病，方知那兩天不少公司皆中招，忙煞專醫電腦病毒的技術人員。士急馬行田，急電舊同事救亡。事後我請他吃飯，順便敘舊。但到頭來是我請客，他付鈔。

這位舊同事今天是某金融機構的資訊科技部門主管，對軟、硬件及電腦網絡，十分熟悉。他請我吃飯，說是要謝師，因為我當年教訓他，令他終身受用。其實我從未給他曉以大義，只是當年閒談時，間中恃老賣老，教他做人不要怕「蝕底」，勤力工作，將來一身功力，自然身價不凡。１９９７年他要買樓準備結婚，我勸他三思，要量力而為。其他所謂教訓，我也記不起了。

不怕蝕底　終身受用

我八年前認識他時，他剛大學畢業，在我服務的集團協助公司電腦技術支援工作，基本上是一腳踢。我見他不似時下青年，為人老實，工作盡責，好學肯問，我也樂意與他交談。

那時香港股市興旺，集團電腦系統不斷更新。加班工作是常事，他既要攀高鑽低鋪設電腦網絡，又要改寫程式。有時工作太忙，連拍拖也沒時間。

刻薄不要緊　學習最重要

年青人覺得公司刻薄他，老闆剝削他，頗有牢騷。我告訴他事物有兩面。當他辛勞工作時，他可以慶幸自己有這麼多學習機會，能認識、嘗試新科技，而不用交學費。我說他一、兩年學到的經驗、知識、智慧，是其他人三、四年也及不上的。這便是他日後的本錢。舊同事今天修成正果，為部門主管，英雄出少年，便是「捱」出頭來。

一個人的工作經驗，是指他從工作中積蓄的智慧，與他工作時間關係不大。有些人在社會浮沉廿載，所以，所想不及一個五、六年工作經驗的青年人，便是因為只帶着軀體而非靈魂工作。

香港過去成功，是因大家多走一步、多幹一會、多吃點苦。但當社會富裕時，便愈來愈多人揚棄勤奮這傳統。企圖走捷徑發達，務虛不務實。

工作用心　十年如一日

成功創富者原因千百萬，但他們都有共同點，便是勤力過人。現時在電視台播映的「CEO」秘笈，訪問美國成功企業的高級行政人員及創業先鋒，談他們的成功心得。

美國人喜標榜個人成就，自視甚高，但在這些訪問，這批MBA學員的偶像，鮮有談享受人生，反而多說自己是工作狂，享受工作樂趣，有些更說工作本身便是最佳娛樂。

我並不是鼓勵工作狂。生活是多樣化的，每一面都需妥善照顧。但現時社會競爭日益劇烈，要出人頭地，便不但要「做得醒目」(Work Smart)，更要「做得勤快」(Work Hard)。

御峰理財董事總經理　陳茂峰CFA, CFP

據《明報》2002年5月9日新聞稿轉載

姓名：_____ 班別：_____ 日期：_____

多走一步，捱出頭來

成功之道

閱畢「多走一步，捱出頭來」新聞剪報後，
再填寫以下工作紙。別人的工作實戰經驗十分寶貴！
用心看，多思考，你將會獲益良多。

1. 節錄文章中你感到印象最深刻的一段說話，並寫出原因。

2. 看完此段剪報後，如何幫助你應付工作需求及壓力？

楚河　　漢界

3. 你認同「多走一步，捱出頭來」嗎？原因是什麼？

4. 面對日後的工作壓力，你會採取哪些態度？

表情面譜紙

興奮

輕鬆

自信

妒忌

憤怒

傷心

厭煩

害怕

沉悶

緊張

失望

委屈

組別：_____ 班別：_____ 日期：_____

樂在工作間

情境一：開不了口！		
處理工作壓力方法	原因	可能的結果
1.		
2.		

情境二：面對批評		
處理工作壓力方法	原因	可能的結果
1.		
2.		

情境三：上司永遠是對的？		
處理工作壓力方法	原因	可能的結果
1.		
2.		

樂在工作間

情境一：開不了口！

最近，工作量增加不少，你手上的工作還未完成，上司仍交付你其他不熟悉的新工作，而你也不知如何處理。其實在你的部門內有幾位年資較深的同事，你可以詢問他們意見，助你完成工作的。然而你與他們的關係只屬一般，那你會如何面對繁重的工作呢？

情境二：面對批評

你剛入職不久，部門便接到多位客户的投訴，均表示公司所提供的服務質素欠佳，包括職員處事沒有禮貌、貨品擺放混亂等。故此部門主任決定接見每一位同事，以了解問題出現的原因。其實你也自知工作表現不好，那你會如何面對上司的接見呢？

情境三：上司永遠是對的？

畢業後，你多次面試後，終於找到一份文職工作，你任職的公司已有二十多年歷史，公司內已建立了整套工作的方式。現在上司要求你完成某項工作，並告訴你只需按照程序完成便可。然而，在工作的過程中，你認為有一個更快、更好的方法完成有關工作，你會怎麼辦呢？丟掉自己的發現，繼續按上司的指示做？還是只要完成工作而不理會上司的意見，自己想怎樣完成就怎樣完成？

簡報概覽

簡報1

單元六：工作生活

事件：我不怕面對工作壓力

簡報2 (活動二)

應付壓力大測試

1. 你為何有如此反應？是否反映你的實況？
2. 面對別人的要求，你會認真處理嗎？
3. 在排練表演或比賽時要推舉負責人，你願意承擔嗎？為什麼？
4. 你現時面對壓力的方法及態度，是逃避還是面對？
5. 這些方法及態度對你日後的工作會有何阻礙或是幫助？

簡報3 (活動二)

應付壓力大測試

在表演或比賽時要面對別人的一些要求，這些要求也許會引起我們的情緒反應，這些體會就如在工作上我們面對上司、同事或是工作本身的要求。假如現在能夠樂於面對別人對自己的要求，將來更容易面對日後工作上的要求及壓力。

簡報4 (活動三)

樂在工作間

情境一：開不了口！

1. 重新評估自己工作量，如排列優先次序，權衡輕重緩急。
2. 遇到難處不要輕易放棄，工作雖然多，但你能夠從中學習如何把握工作時間，有條理地安排工作次序，完成艱難任務。
3. 勇於嘗試新工作，並且承擔出錯的責任。
4. 只要謙虛有禮，主動求問，誠心學習，一般情況下，同事亦會伸出援手協助，坦誠向上司或同事講出你的難處。

簡報5 (活動三)

樂在工作間

情境二：面對批評

1. 假如自己未能夠盡力做好工作，應自我檢討，承認自己的不足，不要將責任推卸在他人身上。
2. 努力尋求一些實質改善工作表現的方法，例如參加一些在職訓練，學習所屬行業的知識，可以讓你有更好的掌握及發揮。

樂在工作間

簡報6 (活動三)

情境三：上司永遠是對的？

1. 自己認為的方式也不一定是最好的方法，先參考上司及前輩的經驗。
2. 向上司提出你的意見，但切勿急於求成，如果上司另有指示，也嘗試盡力完成。
3. 公司內一套既有的工作程序是歲月的成果，也包含了多人的努力，這些經驗是值得後輩參考的，不過初出茅廬的青少年滿有衝勁及新思維，可改善工作程序的漏弊，並且與時並進。

樂在工作間

簡報7 (活動三)

1. 你怎樣向上司建議自己的處理方法？
2. 只要完成了工作便是有責任感嗎？
3. 你對責任感的看法是什麼？

總結

簡報8 (活動三)

工作環境和學校環境的制度、行為規範、人際關係和價值觀皆有不同，需要重新學習。首要的便是責任感，要盡力完成自己的工作並尊重上司及同事對自己的工作要求。若你能夠顧全同事及公司的工作情況，顯出你盡責及主動性，此種工作態度，不但有助你完成工作，更可建立良好的人際關係和別人對你的工作信心。