



輕度自閉症成人職場生活教戰手冊

劉萌容 編著

執行單位：社團法人高雄市接納自閉症學會

贊助單位：台塑企業暨慶寶公益信託



CHING PAO Charitable Trust Fund
慶寶公益信託

目錄

一、手冊使用說明.....	2
二、人際互動單元.....	3
✓ 不確定他人話中的意思.....	4
✓ 不確定他人臉部表情/肢體動作的意思.....	5
✓ 如何加入同事的話題.....	6
✓ 如何與同事維持正向關係.....	7
✓ 如何採取關心同事的行動.....	8
✓ 說與情境相符合的話(離題、自我中心).....	9
✓ 保持適當的人際界線(身體距離).....	10
✓ 保持適當的人際界線(隱私資訊).....	11
三、問題解決單元.....	12
✓ 如何請求協助.....	13
✓ 如何委婉拒絕他人.....	14
✓ 排列工作間的優先順序.....	15
✓ 處理突發狀況.....	16
✓ 從不同上司接收到不一致指令時，如何處理.....	17
✓ 保持彈性，不是非黑即白.....	18
✓ 意見不同時，能與同事協商、妥協.....	19
✓ 如何提醒自己重要事項.....	20
四、常見的職場適應技巧單元.....	21
✓ 工作被打斷.....	22
✓ 工作環境中的感官刺激過多.....	23
✓ 如何確定工作完成的標準.....	24
✓ 合作時隨時與同事確認進度.....	25
✓ 自我監控(時間、完成的品質).....	26
✓ 學習放鬆的技巧.....	27
✓ 情緒瀕臨崩潰時，如何協助.....	28
✓ 公私分明，對事不對人.....	29

一、手冊使用說明

- **使用對象：**進入職場的輕度自閉症成人。
- **使用用途：**進入職場前閱讀練功，提供讀者職場所需的技能與可能出現的情境或遭遇特定問題情境時，為可以快速翻閱尋找建議的應對指引。
- **手冊內容主題：**情境漫畫插圖融入問答集的方式，描繪工作時可能遇到常見的議題或困難，並且提供針對問題的可能解決策略。內容範圍涵蓋人際互動、問題解決、常見的職場適應技巧等三個篇章，每個篇章下會設計8則情境故事，共24則。

二、人際互動單元

- ✓ 不確定他人話中的意思
- ✓ 不確定他人臉部表情/肢體動作的意思
- ✓ 如何加入同事的話題
- ✓ 如何與同事維持正向關係
- ✓ 如何採取關心同事的行動
- ✓ 說與情境相符合的話(離題、自我中心)
- ✓ 保持適當的人際界線(身體距離)
- ✓ 保持適當的人際界線(隱私資訊)

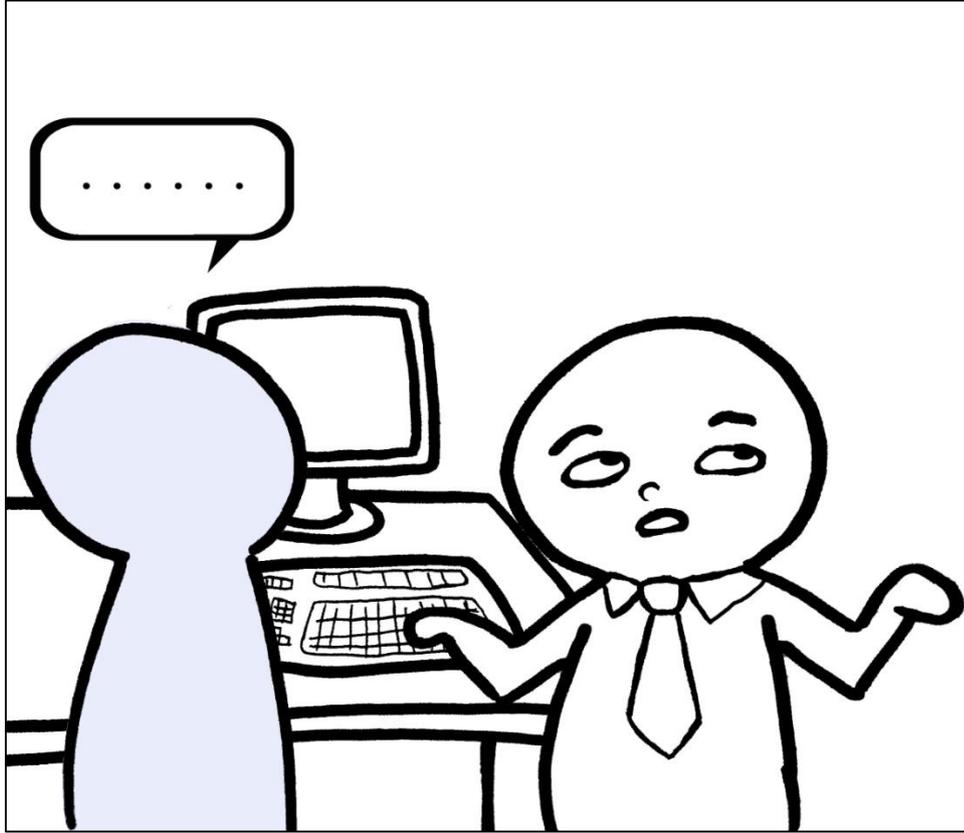
不確定他人話中的意思



很多時候我們說話時，不會直白地表達我們心中真正的想法，所以接收到訊息之後，通常會想一下對方真實的意圖，再予以適當回應。例如：對方說「我有點餓了」，我們可能回應「你想吃什麼呢？」，或對方說「我有點冷」，我們可能回應「你需要外套嗎？」。插圖中老闆說「你好好在家反省」的真實意思是「你不用再來上班了，你被fire了」。

中文有一些俚語或慣用語，其真實的意涵和字面上文字的呈現可能很不同，例如：「背黑鍋」、「上刀山，下油鍋」，或「挖牆腳」等，若發生你不太確定對方話中的意思時，你可以禮貌地確認「請問你剛才是…意思嗎？」，或問對方「請問…(你不懂的詞彙)是什麼意思呢？」如果當時情境不適合跟對方確認或提問，建議你可以把有疑慮的詞彙或句子記錄下來，再找人問或找資料來解惑。

不確定他人臉部表情/肢體動作的意思



我們跟人互動時，除了口語表達也常伴隨表情和肢體動作來協助溝通，也可能僅出現眼神、表情或肢體動作來表達想法。常見的「翻白眼」表示不認同，「兩手攤開」表示無奈或沒辦法，「雙手插腰」通常表示生氣。

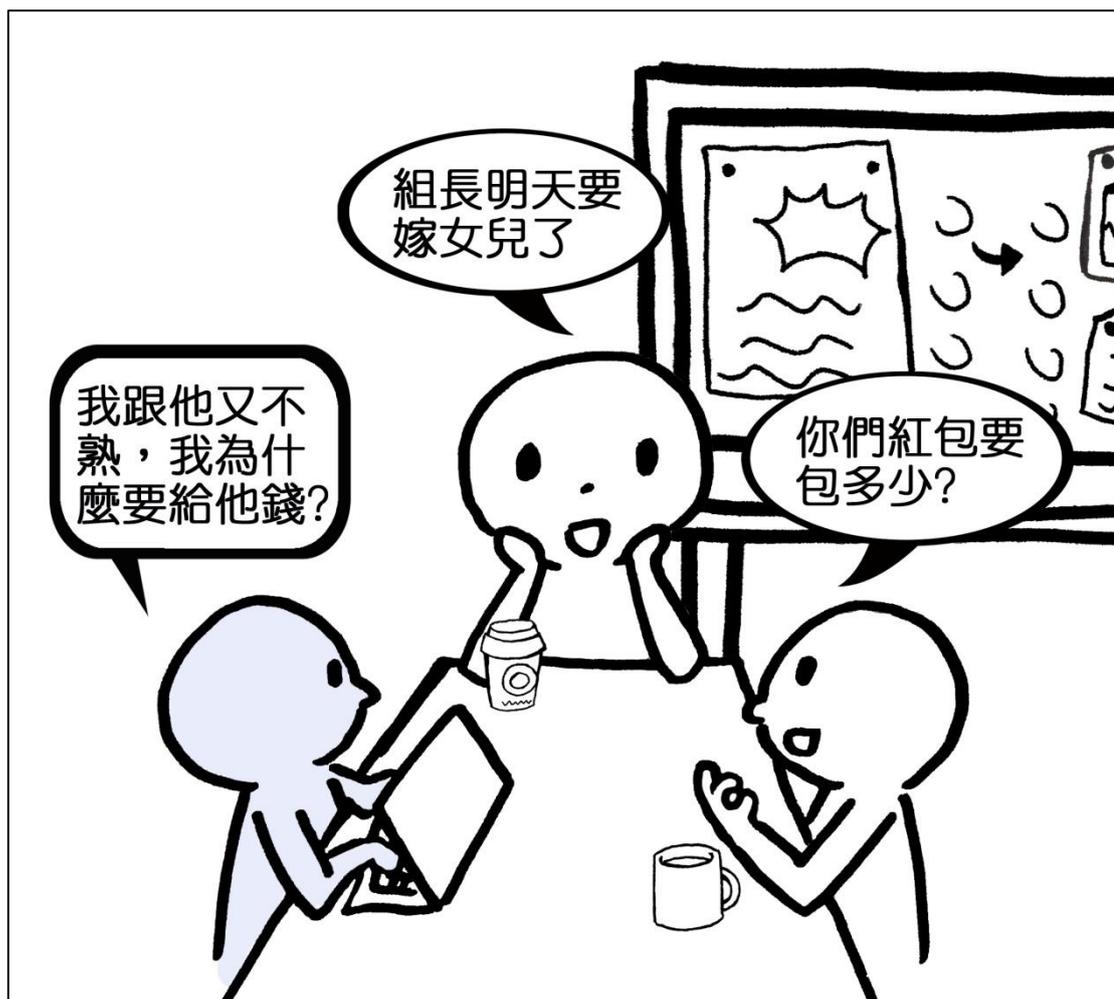
當你發現對方出現的臉部表情或肢體動作你不確定是什麼意思時，建議你可以禮貌地確認「請問你剛才要表達的是…意思嗎？」，如果當時情境不適合跟對方確認，建議你可以把有疑慮的臉部表情或肢體動作記錄下來，再找人問或找資料來解惑。然而，在解讀臉部表情或肢體動作時也須一併注意對方說出的內容和聲調，才能夠正確解讀喔！

如何加入同事的話題



聊天常是我們與人建立與維持人際關係的一個方法，比較簡單的與人聊天方式是先聽聽看別人在聊的主題是什麼，等別人稍有停頓時，再表達自己對那主題的相關經驗或想法，但「潑人冷水」、或「那壺不開提那壺」是與人聊天時須提醒自己的，這通常無助於與人建立友好關係。

如何與同事維持正向關係



雖然你和同事可能沒有私交，僅在上班時間在辦公室會碰面，儘管如此，還是有些事是為了與同事保持正向的關係而必須做的，例如：同事或長官生日、升遷、結婚或退休時，以及同事或長官的家人有婚喪喜慶活動時，我們會與同事一起合資或個別買禮物、包紅包來表示祝賀。若不確定該買什麼禮物時，建議可以先詢問同事有無意願一起合資買禮物，由同事負責購買，費用則一起分擔。建議留意自己個別買禮物或包紅包給長官時，同事會解讀為是在拍長官的馬屁。

如何採取關心同事的行動



雖然你和同事可能僅在上班時間在辦公室會碰面，但跟同事的互動如同陌生人也有點奇怪。我們通常會對同事表示關心來建立關係，例如：星期一的早上，你可以問同事週末從事的休閒活動，或你發現同事生氣或難過時，你可以陪伴在同事身邊聽他訴苦，但建議不需要評論同事的行為，同事當下也許需要的是你情緒的支持，而非理性的分析。

我們通常也會特別記憶較親近的同事的生日、喜好或家庭狀況(例如：是否養寵物、小孩的就學狀況等)，所以搭乘電梯或在茶水間遇到時，就可以簡短問候一下，表達關心。

說與情境相符合的話(離題、自我中心)



與人聊天或討論事情時，說話要看「場合」喔，看場合的意思是聊天內容的選擇要依照聊天的對象、時機和情境而定，例如：和同事說話的內容可能與和家人說話的內容不同，即使跟同一對象，上班時和下班時聊天的內容也可能不同。

保持適當的人際界線(身體距離)



我們與他人保持的身體距離會依照自己與他人的親疏關係而定，關係愈親密，身體的距離愈近；關係愈疏遠，身體的距離愈遠，例如：我們與家人可能手牽手，肩併肩，但與一般交情的朋友可能保持約一個手臂的距離。

保持適當的人際界線(隱私資訊)



我們與他人的親疏關係除了表現在彼此間保持的身體距離外，也會反應在彼此互動時交換的訊息，與我們愈親近的對象，彼此分享的訊息會愈偏向隱私或內心感受，隱私的訊息包括個人健康、家庭狀況、身分證字號、住址、年紀或收入等。

三、問題解決單元

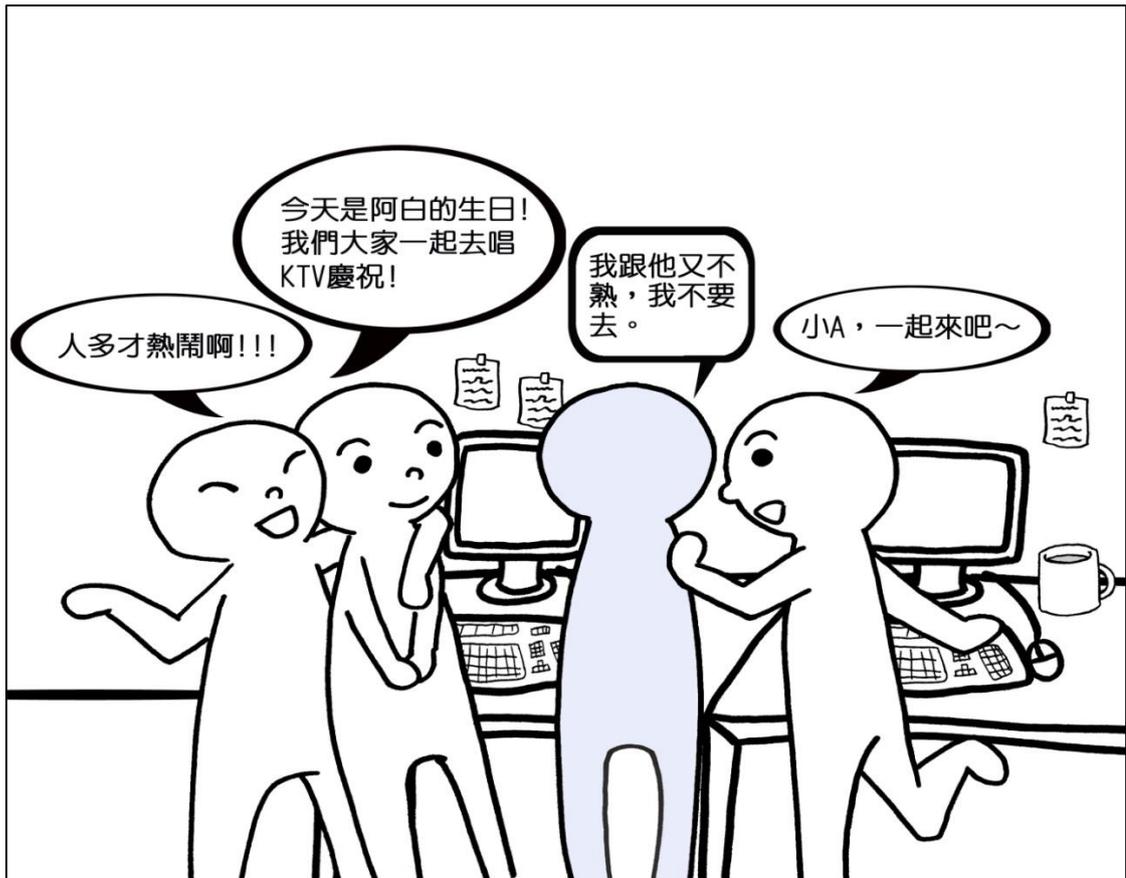
- ✓ 如何請求協助
- ✓ 如何委婉拒絕他人
- ✓ 排列工作間的優先順序
- ✓ 處理突發狀況
- ✓ 從不同上司接收到不一致指令時，如何處理
- ✓ 保持彈性，不是非黑即白
- ✓ 意見不同時，能與同事協商、妥協
- ✓ 如何提醒自己重要事項

如何請求協助



工作時難免會遭遇各式各樣的困難，可能電腦的問題、選擇哪個方案來解決問題比較有效，或者是人際互動方面的問題。不管遭遇哪種困難，建議自己先想想可以解決的方法，或者上網找相關的資料，也許曾有人遇到和你一樣的困境而提供建議，若還是無法解決你的難題，建議不要害怕向你的家人、朋友、同事或主管尋求協助，可以用委婉的語氣請求他們的協助，同時也可以讓他們知道你有先自己想辦法但尚未能完全解決問題。

如何委婉拒絕他人



同事、主管或客戶有可能對你提出邀約或請求你的協助，如果你沒有意願或因某種原因想拒絕，建議要以「委婉」的方式喔，有些時候誠實地說出自己真實的想法可能會傷害到別人，因此我們婉拒時常用的理由是「自身的狀況」，例如：「我肚子不太舒服，今晚不能跟你們聚餐了」，或是「我還在趕寫一個計劃案，如果答應幫忙可能會拖累你們的進度」等。

排列工作間的優先順序



工作或生活上常常手上的事還沒處理完，又有其他的事情產生需要我們去處理，哪件事情先處理的優先順序的排列我們常會依事情的重要性和迫切性來綜合考量，重要性通常是指事情對自己和他人的影響程度，迫切性指的是有完成事情的時間限制，例如：你正在公司準備一場明天舉行的的重要會議的資料，突然接到長官電話請你幫忙另一位同事負責的今天下午對重要客戶的企劃案簡報，因這位負責的同事受傷住院了，雖然這件企劃案可能與你無關，你也不太熟悉內容，但長官請你幫忙，而且你也是公司的一份子，如果沒有其他的同事比你更適合來幫忙，建議在這樣的情況下你放下自己分內的工作，先協助完成同事負責的企劃案簡報。

處理突發狀況



突發狀況處理的優先順序通常也是依事情的重要性和迫切性來綜合考量，例如：你正在公司準備一場明天舉行的重大會議的資料，突然接到家人電話說要去醫院急診但無人陪同，這時也許你會考慮放下手邊的工作，跟公司請假先陪同家人去醫院急診，等家人狀況穩定了或有其他人能趕到醫院陪同家人，你再回公司準備資料或處理事情。

從不同上司接收到不一致指令時，如何處理



你可能有數位上司，他們的位階可能相同，一樣是組長、主任或經理，也有可能位階有高低不同，有時候位階相同或不同的上司可能給你不一致指令，讓你無所適從，建議你先和直屬的司討論另一位上司給你的不一致的指令，希望上司間先溝通協調取得共識後讓你有所依循。

保持彈性，不是非黑即白



生活中有許多機會需要妥協或與人協商，並不是他人無法完全滿足我們的期待時，就全盤放棄，亦即在黑色與白色兩端的中間，混雜著黑色與白色而呈現出灰色的地帶。例如：達到升遷業績標準的某員工，要求老闆晉升他為組長，但因組長一職目前並無出缺，老闆說以加薪來代替升職。

意見不同時，能與同事協商、妥協



在職場常需要和同事討論事情，討論時建議充份表達自己的想法，也分析你想法的利弊得失讓同事知道，但當你的想法最終沒有被大家採納時，建議你要尊重其他同事的決定和想法，畢竟「公事」是由大家一起做決定的。

如何提醒自己重要事項



在職場每個人都負責許多大大小小的工作項目，也常會有突發事件的發生，建議善用手機或電腦的「提醒」功能，或將要轉達的訊息記載在 memo 上，放置在顯眼的地方，或利用行事曆或筆記本來提醒自己重要事項。

四、常見的職場適應技巧單元

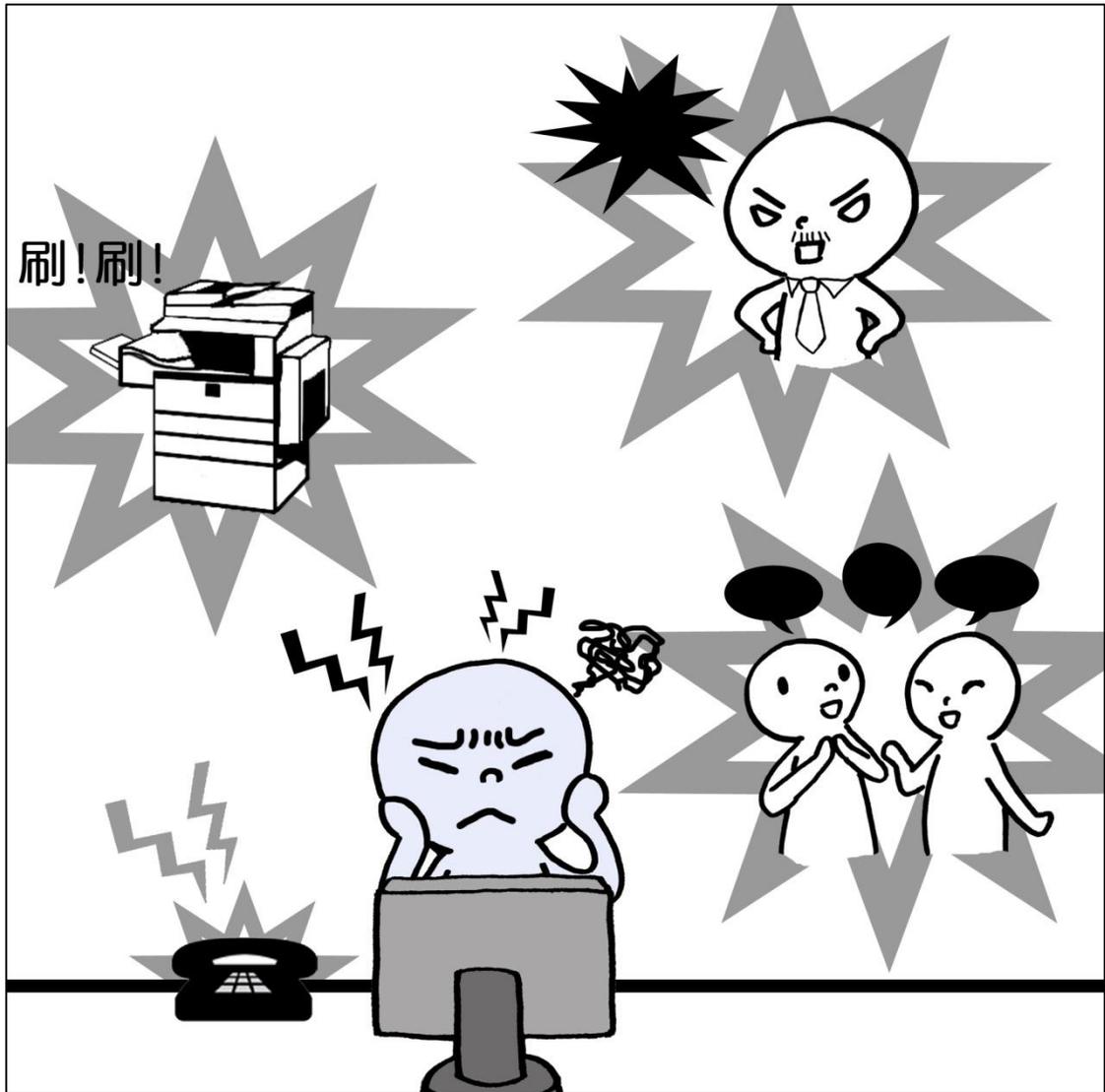
- ✓ 工作被打斷
- ✓ 工作環境中的感官刺激過多
- ✓ 如何確定工作完成的標準
- ✓ 合作時隨時與同事確認進度
- ✓ 學習放鬆的技巧
- ✓ 情緒瀕臨崩潰時，如何協助自己
- ✓ 公私分明，對事不對人

工作被打斷



專心工作時因為電話響、同事有事跟你討論，或有客戶來訪而必須先中斷正在做的事情，這是很常見的情形，通常我們在被打擾過後，可以很快地恢復進行之前中斷的工作，你也可以起身到茶水間走走或動動身體，整理一下思緒再恢復進行之前的工作。

工作環境中的感官刺激過多



工作環境中可能視覺、聽覺或嗅覺等的感官刺激過多，超過你能承受，建議你可以調整座位來減少視覺刺激、戴耳機來減少聽覺刺激，或戴口罩來降低嗅覺刺激，但若欲進行這些調整，建議是先和長官及同事溝通，讓他們理解你這麼做的原因。

如何確定工作完成的標準



上司交代工作時，可能說「明天你負責接待某客戶」，但「接待」包不包括去「接」客戶來公司、「送」客戶回去，以及招待客戶午餐或晚餐？或者，上司可能說「明天中午前將去年的業績報告做好」，如果你不確定「接待」包括的行為或「業績報告」需包含的內容，建議你當下即詢問上司他所期待的具體工作內容包括哪些。

合作時隨時與同事確認進度



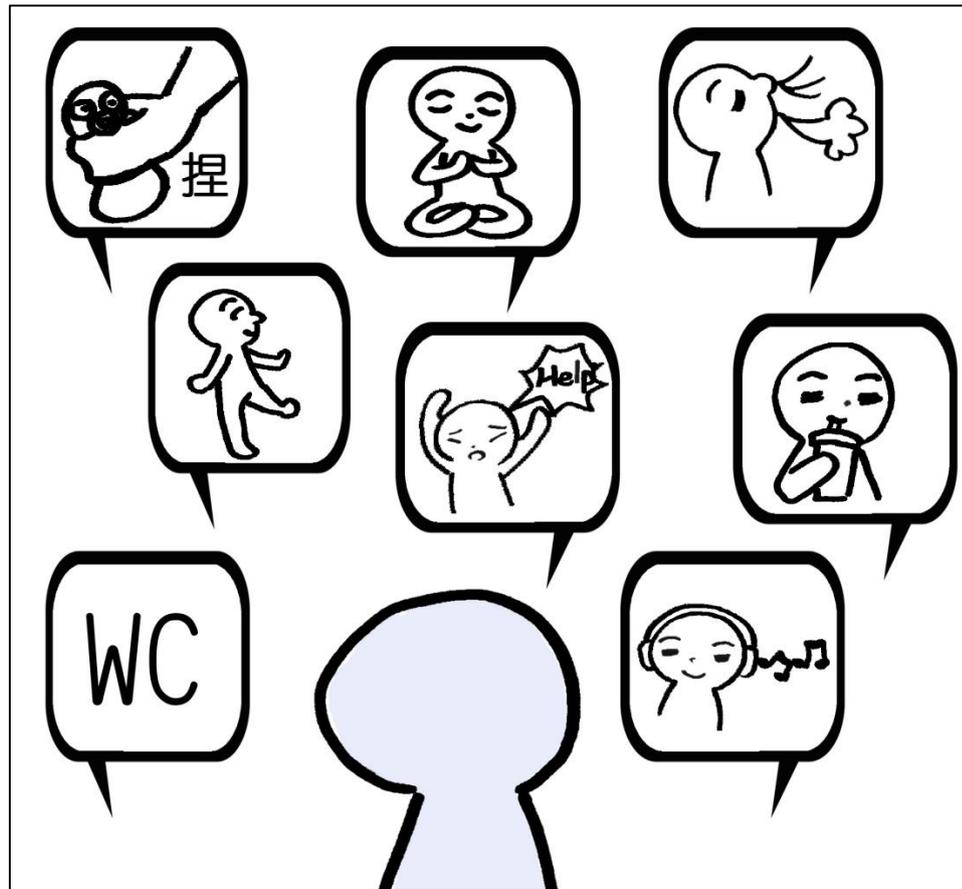
我們常需與同事分工合作來完成某事，愈大型的公司單位，這樣的經驗愈會是每天都會遇到的情形。每位同事都負責了整體工作計畫中的一小部分，分工合作時建議你要具備跟同事隨時回報進度的習慣，同時確認大家的工作進度都如預期。如果忘了適時回報，有可能會拖延到整體進度，甚至也可能影響到同事的工作。

自我監控(時間、完成的品質)



在既訂的時間內完成有品質的工作是職場上重要的能力，這需要自己能管理好時間，即要求自己在時間內能專注地工作。建議可以協助自己設定每樣工作自己預期完成的時間長短，並隨時檢核自己是否有在時間內完成，如果無法準時，也要檢討沒辦法完成是遇到了哪些阻礙，及思考解決或提升效率的做法。

學習放鬆的技巧



工作時可能感受到強大壓力，學習適度地放鬆、釋放壓力，可以讓我們再次面對工作時更加地奮發。坊間有許多教導放鬆技巧的書籍策略，也有很多現代療癒舒壓的隨身小物品，如：日本的杯緣子、舒壓骰子等。如果還是無法轉移注意力及壓力感受，也可以在告知主管的前提下，暫時離開去洗手間、買杯飲品或到戶外深呼吸、走動。如果這樣的情緒或壓力感程度很大且已經持續一段時間，建議你要跟主管或較熟悉的同事討論產生壓力的可能原因及是否有調整的機會。

情緒瀕臨崩潰時，如何協助自己



有時難免遭遇一些事情，讓我們的情緒瀕臨崩潰邊緣，通常這個時候情緒已經滿載，較難使用前則故事情境中的策略。建議你讓較親近的同事知道你不舒服，可以暫時離開座位或離開公司去沉澱一下心情，你也可以向你信任的同事或上司抒發心情，但記得要先詢問他們當下是否有空可以協助你。離開前也要提供能讓同事聯繫得上你的方式。

公私分明，對事不對人



職場上我們與人的關係可以區分為「公共事務」和「私人交情」，你可能與某位同事或長官有深厚的私人交情，但當公司開會討論公共事務時，與你有交情的對方不必然會支持你的想法或做法，對方可能提出質疑或部同的觀點，通常我們會就開會時討論的事項就事論事，開完會你和對方仍是好朋友，但需留意的是當不認同對方觀點時，建議使用委婉的句型和語調來表達，避免討論公事而傷害了私人情誼。