

大專校院特殊教育學生職場社會技巧課程實施經驗分享-以一所大學為例

蔡明富、林寶鈺

在《社交職人-大專校院特教學生職場社會技巧課程》一書編製完成，本文乃以此書的職場社會技巧單元實際進行試教，以供後續使用者參考。本文主要分享大專校院特殊教育學生職場社會技巧課程的實施經驗，內容包含從課程的規劃安排、課程的實施過程，以及課後的回顧及檢討，供後續實施本系列課程時參考。

一、課程規劃

在眾多的社會技巧課程單元中，依據課程目標、成員屬性、課程時間進行課程規劃，以下分述說明：

（一）課程目標及課程編排

為了增進學生在職場工作的社會技巧，協助提升未來就業適應力，以及單位主管、同事與學生互動的滿意程度，資源教室輔導員便以觀察學生在職場中最常被反映的問題，以及現階段與學生互動過程中，評估學生需要先學習的能力，挑選出「我會主動向同事問好」、「不懂時能主動詢問」兩個課程單元進行教學。

另因學校有兩個校區，故本次課程實施規劃以 A 校區安排「我會主動向同事問好」、「不懂時能主動詢問」兩場課程單元，B 校區安排一場「我會主動向同事問好」課程單元的方式進行。

（二）成員屬性

本次參與課程成員為一般大學的特教需求學生及其協助同學，且均為主動報名參與，各場次成員組成如下表：

場次	就讀學院	年級	特教類別
A 校區 (第一場次)	教育學院	三	肢體障礙
	教育學院	三	身體病弱
	教育學院	延畢	ADHD 併學習障礙
	教育學院	三	自閉症
A 校區 (第二場次)	教育學院	三	肢體障礙
	教育學院	四	視覺障礙
	教育學院	四	協助同學
B 校區	理學院	一	自閉症
	理學院	延畢	學習障礙

（三）課程時間

考量一般大學的課程時間多，並無校定共同的空堂或社團時間，也較不傾向以請公假方式讓同學出席非系上活動或課程，故各場次課程僅能安排於中午 12 點 10 分至下午 13 點 10 分的午休時間辦理，再對應《社交職人-大專校院特教學生職場社交技巧課程》中各課程單元時間均為 1 小時，因此每次便進行 1 個課程單元。各場次安排如下：



場次	時間	課程單元
A 校區 (第一場次)	110 年 10 月 19 日(二) 12:10-13:10	我會主動向同事問好
A 校區 (第二場次)	110 年 11 月 09 日(二) 12:10-13:10	不懂時能主動詢問
B 校區	110 年 11 月 25 日(四) 12:10-13:10	我會主動向同事問好

(四) 講師安排

本次課程實施的講師安排，A 校區為有參與大專特殊教育學生職場社會技巧課程編製計畫的輔導員，也為該校區特教學生的輔導員，對課程編製內容及學生概況均高度熟悉。B 校區則由該校區特教學生輔導員擔任講師，但該輔導員未參與大專特教生職場社會技巧課程編製計畫，有先觀摩過 A 校區課程進行。

二、課程實施經驗

將此課程在一般大學帶領特教生學習過程經驗、遇到的問題及可進行的調整方式，依據兩校區課程進程序整理如下：

(一) A 校區

1. 引發動機

在課程一開始與學生討論「打招呼」、「主動詢問」的重要性時，同學就紛紛表達這是平常就會做的事情，而在觀看錯誤版的影片時，同學也很快就能說出影片中不適宜的行為，顯示一般大學的特教學生很快就能掌握課程主軸，而且很快就會進階去討論各種可能情境，例如打招呼的對象不同，打招呼的方式就不一樣，或是有些場景不適合打招呼(如對方在忙)，那就可以改採事後發訊息致意等應變方式。

所以在此課程階段也跟一般大學特教學生討論，既然是本來就已經會的技能(例如本來就會主動打招呼)，為什麼還要來參與課程？經過講師與學生的意見交流，發現透過課程的進行，學生就可以將已經熟悉技能的結構跟實施步驟更加熟悉，以利未來推展運用在其他地方，像是因為學生都是教育學院的，就表達會對未來的教學很有幫助。而參與學生也就可以從此層面引發持續參與課程的動機，而非已經會了就可以不用參與。

2. 示範

此課程教材提供拍攝好的示範影片，透過影片的播放，一方面有助提升學生的吸引力，且因影片有場景、道具設定，較有呈現實境的感受，學生也直接能從影片字幕中掌握訊息重點，另方面課程講師也就無需擔憂要現場架設場景示範的問題。

而學生在此課程階段會回饋平常就是直接打招呼(或問問題)，為什麼還需要逐一念出步驟一、步驟二，可以跟學生說明透過不斷覆誦操作步驟，一方面是可以幫助記憶熟悉，二方面是可以增加安心感，有個明確的依循。

此外，因為影片的長度僅 1-2 分鐘，為了增強同學的印象，所以在此階段會將示範影片

放映 2 次，並在第二次播放時，停留在影片後段列出四步驟的畫面，讓同學能夠回顧。

3. 演練

在進行情境演練時，為了提升同學的實境感，所以有事先規劃相關的空間及道具，且讓同學實際走位演練，例如操作影印機，就移動到有影印機的位置，才能有臨場感受，而非只是坐在位置上念腳本，如此也更有助呈現出學習內化的成果，而不只是背稿。

其次是為了降低同學演練的焦慮與尷尬，所以一開始有先帶著全部同學一起演練要怎麼做、怎麼講。該開始同學有反映說要停下來念步驟一、步驟二很尷尬，經過說明示範後，同學也就能夠依據自己選擇的情境進行操作。而在本次實施的第一場次課程中，自閉症同學就很願意第一個上台演練，且會將每個步驟的指令明確執行，其他同學也在看到演練的內容相當結構化(亦即依循固定的步驟內容在不同情境)後，也就都十分願意上台演練，甚至可以在演練過程中加入自己的風格，例如學習障礙的學生就在打招呼時一併加入自己平時打招呼的口頭禪，讓演練更能複製到他的日常生活中。

4. 回饋與修正

在進行演練前，先將課堂檢核表發給其他同學，並重申檢核的規則就是檢視同學有沒有做到每一個步驟，有做到就打勾，並記錄他說/做了什麼去達成該步驟。在本次實施場次中，同學都能如實寫下檢核內容，只是因書寫還是需要一些時間，所以在演練者結束時，講師可以跟同學一起重複說一次剛剛演練者執行的內容，然後再請同學逐一回饋紀錄的內容，以及表達演練者做得很好或需改進的地方。

同學都是回饋做的很好的地方，例如每個步驟都有做到，或是每個步驟都有唸對，講師可以就同學的表情、走位給予更細緻的回饋，例如打招呼時有注視對方、有站到對方可以看見的位置打招呼等，並整合每個同學的回饋給予整體修正建議。

而在第二場次「我會主動詢問」的演練中，發現因受限影印機的位置在教室角落，所以演練者較多是背向其他同學，同學較難以觀察其表情、動作，因此也提醒道具擺放或演練時位置安排，仍要以其他成員能夠看到演練者的正面，較有助於觀察並提供回饋。

5. 回家作業

本次實施課程時，第一場次有 4 位成員參加，說明回家作業時，同學有反映不知道能找誰檢核，鼓勵同學可以先找朋友、室友演練(較有實際生活經驗)，若難以開口也可以找資源教室輔導員演練，同學便都說會先試著找朋友演練，下次課程時帶回檢核。

而在第二場次時，身體病弱、學障、自閉症的學生恰巧都有事請假，僅有肢障學生及另外 2 位新成員出席，而肢障學生有帶回作業，由其室友協助檢核，因此第二場次也透過肢障學生分享回家作業執行情況，讓 2 位新成員瞭解前一次的課程內容。

這次的實施經驗也提供我們去思考當成員流失或未完成回家作業時的處理，像是此次參與課程的 ADHD 併學習障礙學生，平常就是忘東忘西，交辦的課程作業也常沒寫或沒帶，就可以利用課程開始前的幾分鐘，讓同學彼此演練上次課程單元，或是請同學提早到資源教室給輔導員檢核，以利完成回家作業。而無法出席第二場次課程的同學，輔導員也可持續追蹤其回家作業執行情況，請他於其他時間將作業帶回討論。



(二) B 校區

1. 引發動機

講師以自己先前跟同學打招呼的經驗帶入課程主題，讓同學先留意到自己以往有沒有做到「主動打招呼」動作，同學就開始主動分享自己會不打招呼的原因，例如看到對方在忙，或是因為對方沒有看到他，或是自己在看手機，沒有注意到對方等。講師再透過錯誤版影片的播放，讓同學看到沒有打招呼的尷尬場景，也分享自己遇到不打招呼情境的失落感受，引發同學對於打招呼的重視，並願意嘗試打招呼步驟的學習。

2. 示範

重複播放 2 次示範影片，讓同學透過影片熟悉打招呼的步驟。自閉症的同學在第一次觀看影片後反映「阿就是走過去說嗨就好了啊!」，影片的作法浪費很多時間。講師便說明步驟教學是提供給不會主動打招呼的同學有個依循的步驟，而已經會主動打招呼的同學，也可以透過步驟教學確認自己都有達成，並且延伸到不同場景依步驟練習。因此在播放第二次影片時，兩位同學便都可以跟著影片的內容講出步驟內容。

3. 演練

讓 2 位同學一人選擇一個情境主題進行演練，自閉症同學選擇在餐廳遇到同事，學習障礙同學選擇在樓梯間遇到同事。剛開始兩人都不想當第一個演練，講師就再協助複習確認執行步驟，自閉症同學就在鼓勵後先進行演練。

因為課程是午休時間有提供午餐，所以情境設計在餐廳，剛開始自閉症同學很糾結於大家已經吃飽了，不是吃飯吃到一半遇到，因此講師就需要協助修正為同學吃飽還在餐廳休息，你從外面走進餐廳遇到同學，將情境設定明確後，同學才能夠進行演練。而自閉症同學到教室外準備約 5 分鐘，反覆確認步驟內容後，便一次完成步驟內容。學習障礙同學在有人先示範的情況下，也是一次就完成演練，各步驟的具體話語、要做的動作都精準做到。

4. 回饋與修正

從一開始的引發動機到前一階段的演練，講師及兩位同學間的表達互動都非常多，所以課程氣氛也從一開始的生疏害羞少說話，到大家自在踴躍表達。在此階段進行回饋時，兩位同學僅在檢核表上打勾，但會用口語表達對方在各步驟做到的內容，而講師便會給予 2 位同學正向肯定，同時也補充可以更精進之處，例如打招呼時看著對方，或是站到對方前方。

5. 回家作業

B 校區為單次課程，回家作業提供給同學帶回演練，就無法再帶到下一次的課程進行團體討論，但請同學可找資源教室輔導員演練，或是自行完成後拿給輔導員共同檢視其演練的成果。

三、課後檢討與建議

本次於一般大學安排《社交職人-大專校院特教學生職場社交技巧課程》一書中的課程單元，課後相關檢討與建議如下：

（一）課程規劃安排的省思

起初在進行課程規劃時，會擔心這麼簡單的課程內容，一般大學生是否需要一個小時進行，或是需要在 1 個小時安排 2 個單元課程？因此在第一場次課程時，還是有預先規劃第二個單元課程以備不時之需。然而在實際進行課程時，發現其實依照課程內容及規劃時間，講師依序操作進行，跟學生有充分的討論及說明，一方面有助加深學生對課程的印象，另方面也有助後續學生演練時的流暢進行。因此不著急的在一次課程中排入多個單元，而是一次一個單元深入學習，提供學生充分演練時間，對於課程的學習及未來實際運用都更有幫助。

（二）實施過程可以錄影，以利後續回饋檢視討論

本次實施課程時均有進行課程錄影，一方面作為學生學習歷程的紀錄，另方面也協助講師能夠重新檢視課程進行過程的優劣處，以利未來課程帶領更為精進。此外，因本次實施由一位參與編制課程的講師帶領 A 校區課程，未曾參與編制課程的講師帶領 B 校區課程，雖然 B 講師有觀摩 A 講師課程，但有些細節處可能當場未掌握到，便有透過觀看 A 場錄影畫面協助 B 講師在實際操作課程前，能更加熟悉課程進行流程與重點。

（三）課程提供具體的操作步驟，而課程結束後的延續性需追蹤

學生於課程結束後都回饋此課程提供具體操作步驟，有助於學習與執行，只要依循對應步驟便可以輕鬆達成，不用擔心做不到，而且步驟也非常簡單易記。

另方面當我們實際追蹤學生是否會在日常生活中實踐，亦即平常都不會主動打招呼的學生，在課程中可以做到主動打招呼，下課後能不能做到？經輔導員實際觀察及訪談班上同學，發現學生還是不會主動打招呼，因此就需要輔導員持續去追蹤提醒，並透過本課程設計的回家作業運用，鼓勵同學在日常生活中增加回家作業的頻率，透過不斷練習檢視來形成新的行為模式，而非只是上完一次課程就期待能夠達成。

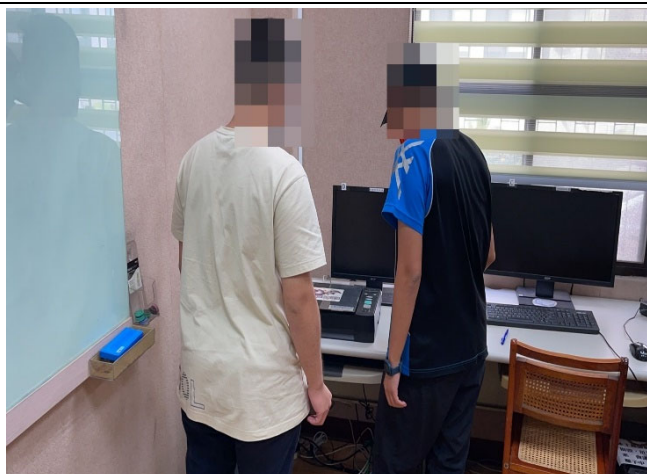
四、課程紀實



藉由人際互動的意見交流引發學生參與動機



觀看示範教學影片



同學實際演練



B 校區課程進行過程

參、心得

1、參加完本次活動後，我覺得對我的幫助程度有 10 分。(1~10 分)

2、我覺得本次活動，我最大的心得感想和收穫是

學到了怎麼問同事的步驟，非常實用。

心得、建議回饋

參加完本次活動後，我覺得對我的幫助程度有 9 分。(1~10 分)

我覺得本次活動，我最大的心得感想和收穫是

對於面試的規劃更有結構性，步驟化的方式更容易理解記憶
時間

回饋檢核表（回家作業）：

我會主動向同事問好

- 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：110/10/19

檢核者：☐老師 ☒同學 ☐家長

演練情境：在教室遇到同學

步驟	達標	他說/做了什麼？
1. 確認情境	✓	確認教室有一位同學
2. 想一想，他是誰？	✓	確認他是很熟的朋友
3. 選擇適應的問候語	✓	Hi 你好！你怎麼那麼早到教室？
4. 實際操作	✓	說：「Hi！你好！你怎麼那麼早到教室？」

檢核者回饋意見：四個步驟都有實際做到，但建議表情可以再豐富一點！加油！

同學回饋課程提供具結構性、步驟化的方式有助理解記憶

同學實際進行回家作業，請班上同學協助檢核，檢核者也回饋各步驟都有做好，但表情可以更豐富

Check

社交職人

大專校院特教學生
職場社會技巧課程



蔡明富 主編

國立高雄師範大學特殊教育中心 發行

目 錄

序言	i
壹、理念篇	
一、大專校院特殊教育學生職場社會技巧課程之設計.. 蔡明富、林寶鈺、黃葳庭	1
二、大專校院特殊教育學生職場社會技巧課程實施經驗分享-以一所大學為例 蔡明富、林寶鈺	11
三、大專校院特殊教育學生職場社會技巧課程實施經驗分享-以一所專科學校為例 蔡明富、黃葳庭	17
貳、課程篇	
一、求職面試	
（一）我會穿著合適服儀去面試	林寶鈺 23
（二）我會準備資料去面試	吳秀雯 33
（三）我會準時抵達面試地點	黃葳庭 43
（四）我會跟面試官打招呼	黃葳庭 53
（五）我會回答面試的問題	顏雪櫻 63
二、工作態度	
（一）我會準時上班	劉家伶 73
（二）我會檢查上班儀容	洪瑛涓 83
（三）我會專心聆聽	林佳蓉 93



(四) 我會正確接聽電話 彭志文 103

(五) 下班我會跟大家說再見 曾惠子 113

(六) 我會正確請假 劉羿佳 123

三、職場人際

(一) 我會主動向同事問好 莊雅芸 133

(二) 我會主動幫忙同事 陳雅珍 143

(三) 我會正確使用通訊軟體溝通 林亭妤 153

(四) 我會向他人尋求幫助 羅允廷 163

(五) 我會正確向同事借東西 陳冠傑 173

(六) 我會正確回應同事指正 林寶鈺 183

(七) 我會適度拒絕同事請求 鄭韓秀鳳 193

(八) 我不懂會主動詢問 于兆欣 203

參、心得篇

一、編製課程心得—A 組 黃葳庭、林佳蓉、莊雅芸、林亭妤 213

二、編製課程心得—B 組 陳冠傑、劉羿佳、陳雅珍、于兆欣、鄭韓秀鳳 215

三、編製課程心得—C 組 洪瑛涓、彭志文、劉家伶、林寶鈺 217

四、編製課程心得—D 組 吳秀雯、曾惠子、顏雪櫻、羅允廷 219

社交職人：大專校院特教學生職場社會技巧課程/蔡明富，
黃葳庭，林寶鈺，吳秀雯，顏雪櫻，劉家伶，洪瑛涓，林佳蓉，
彭志文，曾惠子，劉羿佳，莊雅芸，陳雅珍，林亭妤，羅允廷，
陳冠傑，鄭韓秀鳳，于兆欣作；蔡明富主編.-- 初版.-- 高
雄市：國立高雄師範大學特殊教育中心，民 110.12

面；公分

ISBN 978-626-95111-2-9(平裝)

1.特殊教育 2.社交技巧 3.課程規劃設計 4.高等教育

529.53

110019584

國立高雄師範大學特殊教育中心
特殊教育叢書
社交職人一
大專校院特教學生職場社會技巧課程

發行人：吳連賞

主編：蔡明富

作者：蔡明富、黃葳庭、林寶鈺、吳秀雯、顏雪櫻、劉家伶、
洪瑛涓、林佳蓉、彭志文、曾惠子、劉羿佳、莊雅芸、
陳雅珍、林亭妤、羅允廷、陳冠傑、鄭韓秀鳳、于兆欣
(依目錄順序)

封面設計：許芝寧

出版者：國立高雄師範大學特殊教育中心

地址：80201 高雄市苓雅區和平一路 116 號

電話：07-7172930#1631-1634

傳真：07-7515015

版次：初版

印刷者：頂好電腦排版有限公司

地址：802 高雄市苓雅區五權街 161 號

電話：07-7268538

出版日期：中華民國一一〇年十二月

價錢：新台幣 400 元

ISBN：978-626-95111-2-9
