

## 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、黃蕙庭

在《社交職人-大專校院特教學生職場社會技巧課程》一書編製完成後，國立高雄師範大學資源教室黃蕙庭輔導員及林寶鈺輔導員受邀前往屏東區一所專科學校進行職場社會技巧課程教學，本文主要分享大專職場社會技巧課程在專科學校的實施經驗，供未來大專校院資源教室進行職場社會技巧課程實施時的規劃參考。

### 一、課程規劃

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

#### (一) 課程目標

1. 本次團體於行前課程安排規劃與討論時，友校的老師希望可針對職前與職場中兩部分的情境進行規畫，並加強學生在校園間較常見的弱勢能力，以利提升學生未來在面臨求職過程中的心理準備與就業信心。
2. 此次活動名稱定為「出道練習曲-社會技巧成長團體」，期能針對即將面臨實習課程考驗的身障同學在接軌職場之際，具備基本的職場社會技巧能力。
3. 友校原本各選定五門職場社會技巧，第一場次主題為練習合適的面試技巧，第二場次主題為創造職場好關係，然因實際的課程時間為 1.5 小時，對於五個技巧的帶領會有實際的困難，經與友校老師討論後，先修改為一堂課安排兩個社會技巧。
4. 第一堂課：為培養學生在面試準備中的能力，安排「我能準時抵達面試地點」、「我會穿著合適的衣著」課程。
5. 第二堂課：為提升學生在職場的適應能力，安排「我會主動向同事問好」、「我會正確的接聽電話」課程。

#### (二) 成員屬性

1. 本次參與的學生共有八位，為專科階段之身心障礙學生及其學伴，障礙類別為智能障礙及學習障礙，其就讀科系為護理科、餐飲管理科、幼保科及數位媒體創意設計科。
2. 成員皆為專科三、四年級學生，未來即將面臨職場實習課程，會有面試準備及職場人際議題的挑戰。
3. 成員組成如表所示：

場次	就讀科系	年級	特教類別
第一場次	護理科	四	學習障礙
	幼保科	四	智能障礙
	幼保科	四	協助同學
	餐飲管理科	三	學習障礙
	數位媒體創意設計科	四	智能障礙



場次	就讀科系	年級	特教類別
第二場次	護理科	四	學習障礙
	幼保科	四	智能障礙
	幼保科	四	協助同學
	數位媒體創意設計科	三	智能障礙

### (三) 課程時間

- 1.依據專科學校的課程時間，每周三下午 15:00 至 16:30 為社團活動時間，為全校統一的空堂時間，資源教室會於該時段安排相關知能課程，不致影響到學生的專業科目學習，學生的參與意願也會提高。
- 2.此次課程原先安排如下表所示，最後因為時間因素，每場次各上一個單元，第一場次上課單元為「我能準時抵達面試地點」，第二場場次上課單元為「我會主動向同事問好」。

場次	時間	課程單元
第一場次	110 年 11 月 24 日(三) 15:00-16:30	我能準時抵達面試地點 我會穿著合適的衣著
第二場次	110 年 12 月 01 日(三) 15:00-16:30	我會主動向同事問好 我會正確的接聽電話

## 二、課程實施

將此課程在專科學校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，依據兩場次課程進程序整理如下：

### (一) 第一場次：我能準時抵達面試地點

#### 1.成員整體表現：

本次團體人數總共八位，特教類別主要為智能障礙、學習障礙，身障學生的助理人員(四位)也陪同參加課程。學生多能穩定聽課，跟上進度，並給予適時的回應，無發生躁動或沉迷手機之情事。

#### 2.引發動機：

開始的時候，輔導員使用錯誤版影片，來進行課程的破冰討論，引發學生的學習動機。在影片的討論中，學員們也會願意主動發言，雖然剛開始有些害羞緊張，但經由講師的邀請與回饋，皆能敞開心胸進行分享以及跟同儕互相討論。

#### 3.示範：

看過錯誤版影片後，發現學生對於準時已有初步的概念，從錯誤版影片銜接到正確版影片的示範教學，學生都能接受，並思考自己是否可依循這四步驟學習到準時抵達的概念。

觀看影片時，講師也會不斷重複地唸出步驟一、步驟二、步驟三、步驟四的內容，並在影片中說明步驟處停留，除了以口語方式幫助學員進行記憶之外，也使用視覺記憶的方式，強化學員對於該社會技巧的內化。

在觀賞影片中，學員也會分享自己會如何規劃行程，或自己曾經遇到過那些困難跟阻礙，討論度佳。

#### 4. 規劃四步驟：

在進行實際練習前，講師發下檢核表，並說明檢核表的使用方式，除了在觀看其他學員的演練過程協助檢核對方的四步驟之外，也可以檢核自己的四步驟是否正確。

然講師發現學員們對於要直接進行演練四步驟時露出疑惑的表情，較難直接進行練習，考量學員本身的心智狀況與學習能力，故停留約 15 分鐘時間，讓學員們針對所選的情境，於檢核表中先去寫出對於四步驟的進行順序。

另外，對於智能障礙及學習障礙的學生，因為障礙特質影響，須提供緩衝時間，也需要再單獨透過輔導員或講師進行一對一的解說，始能完成四步驟規劃。

#### 5. 演練：

在進行演練前，為求情境的真實度貼近實際職場環境與面試情境，課程中有設計六種情境供學員使用，情境的安排除了讓學員自行挑選之外，部分學員對情境無特別喜好時，也可由講師進行安排，以利提升課程進行的順暢度。

演練的過程中，學員們態度大方，可依序輪流練習四步驟，並完成練習，同儕彼此之間也給予很正向的支持與鼓勵。

#### 6. 回饋與修正：

整體課程的進行過程中，因考量學員的年紀較小，個性較為害羞，除了不斷地給予正向的回饋與肯定之外，也發現學生對於四步驟的概念會有過多的擴充與錯誤解讀，以至於部分學員的演練中，會產生過多且不必要的細節，因此講師會再解說一次正確四步驟進行提醒與修正。

#### 7. 回家作業：

課程結束前，輔導員提供回家作業讓學員帶回，並提醒須於下周課程進行時帶來，以利講師了解學員對於第一次課程的實際理解與應用情形。

#### 8. 修改課程安排：

原定兩門的社會技巧課程，因時間與人數上的限制，加上學員的心智能力與所需的緩衝時間，僅完成一門技巧，因此課後講師與友校輔導員進行討論，修改為一堂課進行一門技巧即可，以利學生可有效學習，增加基礎的練習能力，提升對技巧的熟練度。

故第二場次的課程以「我會主動向同事問好」課程為主。

### (二) 第二場次：我會主動向同事問好

#### 1. 回家作業：

第二次課程開始時，同學們皆有完成回家作業，並主動帶回課程中，練習的對象多為同儕及資源教室輔導員。而友校的輔導老師也回饋學員於上一次課程結束後，部分同學有積極



的到資源教室想要進行練習，也與學生的障礙特性(思考單一、固著)相關。

## 2. 成員組成與表現：

本次團體人數總共七位，其中一位同學因科系活動而未能參與，特教類別主要為智能障礙、學習障礙，身障學生的助理人員(四位)也持續陪同參加課程。

學員參與的穩定度有助於整體課程的連貫度，也可以看到學生進行回家作業的狀況，除了增加社會技巧的熟練度之外，也理解到學生可將該技巧融入於生活之中。

## 三、課後回顧及檢討

### (一) 課程人數與時間安排：

本次團體人數總共 8 位，特教類別主要為智能障礙、學習障礙，在文字書寫與語言表達能力上較弱，對於步驟的記憶也需要給予時間進行練習。

原本友校老師期待規畫一次團體課程中要進行兩門社會技巧課程，但在課程中發現，講師須花較多時間進行社會技巧步驟的講解以及提供較長時間供學員練習，加上人數眾多，所以在第一次的團體課程中，僅能完成一堂社會技巧的練習，故修改為第二次的團體課程中進行一門社會技巧即可。

### (二) 需視學員情況提供規劃情境的彈性時間：

原本課程進行中使用之回饋檢核表，原意是提供學員在其他學員進行演練時，可協助檢核他人是否有完成步驟，但實際於課程進行中，發現學員需要先依據所選情境來規畫自己要如何進行步驟練習，並由老師在旁協助提醒、說明跟討論後，始能理解四步驟的內容，並記憶該社會技巧的四步驟，後續先在檢核表中寫下自己的四步驟內容後，才可順利的進行情境演練，從中獲得成就感。

### (三) 學員對求職具有需求，提升投入度：

因參加的學員已有職場實習的需求及經驗，在整體課程的進行中投入度高，能力較佳的學生(例:助理人員)會主動與同儕討論，特教學生也會主動向輔導員或是講師詢問該如何進行規劃，對於演練的重視程度高，也可看出學生對課程的重視度。

### (四) 學員的穩定度高，有助於社會技巧課程的連貫性：

本次的參與學生皆為高年級生，已經逐漸接觸到職場實習的議題，也有學員已有實習經驗，所以對於自己在求職的期待度高，也間接提高對於該課程的參與度，學員流動度低，可使課程的進行更為連貫。

### (五) 強化情境的演練：

考量本次參與的學生多為心智障礙類，對於記憶與操作須提供較多的緩衝時間，學生們對於情境演練的接納度高，表現也十分認真，也於回饋資料中表示重複進行練習有助於記憶該社會技巧。

四、課程紀實



帶領學生熟悉四個步驟



學生認真參與課程進行



兩兩一組進行演練

◎團體中，我最喜歡的部分是：老師分享錯誤、正確影片、實地演練

◎我覺得團體有很好或需要改進之處，譬如：提供實地演練，及詳細的防身緊

◎想對帶領老師說的話：感謝老師將重要的東西重複教

◎團體中，我最喜歡的部分是：實際演練

◎我覺得團體有很好或需要改進之處，譬如：有提供錯誤的招式及正確的步驟

◎想對帶領老師說的話：感謝老師的指導

學生參與活動後的回饋

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，林亭好，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、林亭好、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