

如何設計大專校院特殊教育學生職場社會技巧課程- 以「工作習慣」為例

蔡明富、林寶鈺

壹、前言

在協助大專校院特殊教育學生就業轉銜的過程中，常常聽到勞政單位、就業單位及大專資源教室反映特殊教育學生的就業能力亟需強化社會技巧能力，顯示如何教導其具備職場社會技巧，甚為重要。國立高雄師範大學特殊教育中心曾出版「社交職人-大專校院特教學生職場社會技巧課程」一書(蔡明富編，2011)，該書內容已編製「求職面試」、「工作態度」、「職場人際」三大面向課程，以協助學生面對職場人際適應。近年來，經與多名大專資源教室輔導員討論特教學生職場就業需求後，也參考教育部(2019)明列身心障礙學生所需職業教育課程應包含工作資訊、求職準備、工作表現、工作安全、工作習慣、工作調適、團隊合作七大項度。本書此次編製課程將重點放在「工作習慣」社會技巧，另考量大專特教學生面臨的職場環境，包括辦公室文書處理、活動及會議籌辦等情境，故本書課程單元設計主要為辦公行政之「工作前準備」、「工作中執行」、「工作後檢核」三大面向，共編製 23 個職場工作習慣課程。

本文將分別說明大專校院特殊教育學生「工作習慣」社會技巧課程編製，以及大專校院特殊教育學生「工作習慣」社會技巧課程之使用建議，期盼本書教材內容對於大專特教學生的就業適應及職涯準備有所助益。

貳、如何編製大專校院特殊教育學生「工作習慣」社會技巧課程

針對如何編製適合大專校院特殊教育學生「工作習慣」社會技巧課程，建議可從以下幾方面著手：

一、設計工作習慣課程

建議在工作習慣的課程編製者，最好具備社會技巧訓練背景知識。在進行課程編製時，首先，宜評量特殊教育學生在職場「工作習慣」的起點行為，建議可以訪談雇主或重要他人，以瞭解學生起點行為。接著，提供學生教學鷹架，針對學生所缺乏「工作習慣」社會技巧，提供三至五個教學步驟。由於此次課程的主要情境設定在學生工作習慣的社會技巧，在編製數位化社會技巧之前，教學者也要先準備職場社會技巧教學資料。

根據過去特教學生社會技巧課程設計，有採取結合數位媒體進行教學(張正芬等人，2012；蔡明富編，2017，2019，2020，2021，2022；簡意玲譯，2018)。本書所編製大專校院特殊教育學生的「工作習慣」社會技巧主要採取認知行為理

論，並結合數位化媒材進行設計，採取影片示範教學，以利提昇學生之學習動機，讓社會技巧訓練易上手及實施。由於課程內容仍採取認知行為取向，故設計課程除加強改善學生正確工作習慣的社會認知外，也需要進行小組教學及演練，以同時加強學生之認知及行為改變。

二、撰寫工作習慣腳本

在設計課程時，影片示範教學扮演重要角色，為求社會技巧課程內容，在工作情境的展現方式符合實際的職場社交場合，讓未來使用此課程的老師或學生能有更加結構式的教學與練習方式，故需要將編製工作習慣的示範教學影片，讓整體課程更易使用及推廣。對於教學影片腳本的撰寫，規劃製作兩種影片，分別為：錯誤版(引發動機使用)及正確版(示範教學使用)，以影片對照的方式來進行工作習慣的社會技巧教學、示範及課程討論(蔡明富編，2019)。

因為課程的主要情境設定在學生未來就業的工作職場，故需要將職場中會使用到的社會技巧互動情境歸納出來，以利教學者可繼續依據所需情境去撰寫社會技巧腳本，本次拍攝經參與編製之大專資源教室輔導員討論，大專特教學生常出現職場工作習慣問題的場景，多以辦公室文書處理、活動及會議籌辦為主，故本次拍攝情境多以辦公室、會議室佈置。

三、拍攝示範教學影片

教學者根據職場工作習慣的教學單元腳本，需要選擇適合的對象擔任演員，原則上建議盡量挑選一般大學生且能力較佳者，才易達成職場社會技巧所欲傳遞之目標。在拍攝影片之前，腳本設計者需先與拍攝演員共同討論劇本內容，讓演員了解情境設定與劇本內容，於正式拍攝前，先針對劇本步驟進行演練與彩排，以求情境與社會技巧的步驟展現更加明確，能貼近真實的社會情境。

實際演出進行拍攝時，要留意情境佈置符合職場環境、社會技巧之教學流程需明確清楚，特別是在示範教學步驟時，演員的表達需要清晰且放慢語速，以利大專身障學生在進行課程時可以藉由影片的內容進行觀察並學習到適合的社會技巧。影片拍攝完成後，需有人協助剪接影片，並加入情境字幕、學生對話字幕、步驟提示語句，並於影片結尾再次複習社會技巧之步驟。詳細拍攝影片提醒原則可參考「社交達人-大專校院特教學生校園社會技巧課程」(蔡明富編，2022)。

四、設計教學播放簡報

針對影片所拍攝的社會技巧教學步驟、演練情境等重要元素，教學者將教學流程及相關重點放入 ppt 檔案，以利上課時進行課程說明與技巧演練。每個單元 ppt 內容可將錯誤及正確影片融入其中，以利上課教學使用。此外，提供教學 ppt，有助現場教育工作者方便使用，能夠依序正確教導學生。

參、使用大專校院特殊教育學生「工作習慣」社會技巧課程之建議

本書編列大專特教學生職場工作習慣課程，內容分成「工作前準備」、「工作中執行」、「工作後檢核」三大面向，以下將從課程前、課程中、課程後分別說明使用此書的建議。

一、教學前：選擇課程單元及準備佈置

在實施課程前，使用者可先參考附件一之「大專校院特殊教育學生職場工作習慣檢核表」，檢核表內列出常出現的困難、協助的策略，可請特教學生先自行檢核，或是由老師、家長協助進行檢核，再依據其出現的困難，進而學習對應的課程單元，建議可從學生最常出現或最容易遇到的情境開始學習。

挑選欲進行的課程單元後，教學者可先瀏覽錯誤版及正確版教學影片，並印出單元教案、PPT 及作業單，以利於教學過程運用。除此之外，因課程中會進行情境演練，教學者亦可先行依據學生常面臨的情境挑選適宜的演練場景，並於課程地點佈置出該演練場景，讓學生更有實際臨場感，此演練經驗也較容易複製到實際生活中。

二、教學中：依學生能力調整演練情境

教材提供明確的執行步驟及教學示範影片，教學者可以個別授課，亦可以採取團體授課，而在教學過程中，若學生的閱讀或理解能力較差時，教學者可以將示範影片多撥放幾次，亦可以由教學者或能力較佳的同學現場示範，協助學生複製經驗進行學習。而進行情境演練時，教學者亦可依據學生的能力情況調整情境及進行方式，例如能力較佳的學生可演練較複雜的情境，或是增加情境延伸討論，或鼓勵學生可以不看提示實際執行，能力較差的學生先演練較單純的情境，並可看著提示多練習幾次。此外，在團體演練時，亦可安排由能力較佳的同學先行演練，作為示範與引導，供能力較弱的學生進行學習。

三、教學後：回家作業練習與生活實踐

新習慣的養成務必要經過不斷的實踐練習，因此回家作業的力行也是此課程重要的環節，以達社會技巧類化之功效。建議可與學生訂定演練的次數及協助其進行演練的對象(家長或室友或資教輔導員都是可以的對象)，並約定後續檢核及討論回家作業執行情況的時間，讓課程步驟可以內化到學生的生活中。

肆、結語

本書所編製大專校院特殊教育學生職場社會技巧訓練課程，以「工作習慣」技巧為主，由於影片示範教學呈現教學內容，比起單純以文字的方式呈現，學生更容易吸收，而且也獲得研究支持。建議大專校院資源教室輔導員在教導工作習

慣時，建議以小團體方式進行，如果無法以小團體方式進行，此時，採用數位化教材將有利個別教學，可視學生情況調整教學步調。最後，期盼藉由本書「工作前準備」、「工作中執行」、「工作後檢核」三大面向共 23 個職場「工作習慣」課程的推廣與教學，協助大專特教學生預作職涯準備，提升大專特教學生的職場適應力與就業能力。而此次課程情境主要以辦公行政為主，未來亦可考慮延伸課程情境至勞務工作或服務業等多元的職場情境，有助於大專特教學生運用學習。

參考文獻

教育部 (2019)。十二年國民基本教育身心障礙相關之特殊需求領域課程綱要。

取自 <https://reurl.cc/bDW8D3>。

張正芬、林迺超、王鳳慈、羅祥妤、江佩穎 (2012)。數位社會性課程教學攻略：在高功能自閉症與亞斯伯格症之應用。臺北：心理。

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 (2017)。社會情緒立可「帶」~學前社會技巧課程理念與實務。屏東：屏東縣政府。

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。

蔡明富編 (2020)。社會情緒 Buffet 百「會」-學前幼兒社會技巧課程。屏東：屏東縣政府。

蔡明富編 (2021)。社交職人-大專校院特教學生職場社會技巧課程。高雄：國立高雄師範大學特殊教育中心。

蔡明富編 (2022)。社交達人-大專校院特教學生校園社會技巧課程。高雄：國立高雄師範大學特殊教育中心。

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。

大專校院特殊教育學生職場工作習慣檢核表 (第一頁)

學校：_____ 科系/所：_____ 年級：_____

學生姓名：_____ 檢核日期：_____年_____月_____日

情境	出現的困難	協助的策略	QR Code		
			錯誤版	正確版	完整版
工作前準備	☐ 1. 未預先準備好工作所需要的物品	1-1.我會預先準備工作所需用品			
	☐ 2. 沒有正確借用公共物品	1-2.我會妥善借用公共物品			
	☐ 3. 沒有確認公出同事工作所需用品	1-3.我能確認公出同事工作所需用品			
	☐ 4. 事前沒有主動確認主管指令而做錯	1-4.工作前我會主動向主管確認指令			
	☐ 5. 錯估工作時效性而沒有及時完成	1-5.我能正確掌握工作重點			
	☐ 6. 不知道如何安排工作的處理順序	1-6.我能安排工作的處理順序			
	☐ 7. 未依規定完成交辦工作	1-7.我能依規定完成交辦工作			
工作中執行	☐ 1. 個人用品沒有妥善收拾	2-1.我會妥善收存個人用品			
	☐ 2. 工作時使用手機	2-2.在工作時能適當使用手機			
	☐ 3. 沒有遵守會議規範	2-3.我能遵守指定活動的規範			
	☐ 4. 未向同事請教工作訣竅	2-4.我能主動向同事請教工作訣竅			
	☐ 5. 在錯誤時機提問，打斷同事工作	2-5.我能適當向同事提問			
	☐ 6. 沒有將主管交辦事項正確紀錄下來	2-6.我能正確紀錄待辦事項			
	☐ 7. 不理會主管給予的工作指示	2-7.我能主動回應主管的工作指示			
	☐ 8. 沒有和主管確認工作指令	2-8.在工作中我能主動向主管確認指令			
	☐ 9. 未及時完成主管臨時交辦事宜	2-9.我能完成臨時交辦工作指令			

大專校院特殊教育學生職場工作習慣檢核表 (第二頁)

學校：_____ 科系/所：_____ 年級：_____

學生姓名：_____ 檢核日期：_____年____月____日

情境	出現的困難	協助的策略	QR Code		
			錯誤版	正確版	完整版
工作中執行	☐ 10.遇到問題沒有想辦法解決	2-10.我能正確處理工作瓶頸			
	☐ 11.受他人影響，沒有專心工作	2-11.我能專心工作不受他人打擾			
工作後檢核	☐ 1. 歸還公共物品時，沒有放在正確位子	3-1.我會妥善歸還公共用品			
	☐ 2. 電腦檔案未妥善規檔	3-2.我會妥善將電腦檔案歸檔			
	☐ 3. 沒有確實完成待辦事項	3-3.我能確實完成待辦事項			
	☐ 4. 未適時回報工作內容	3-4.我能適時回報未完成的工作			
	☐ 5. 工作完成未跟主管適時回報工作進度	3-5.工作完成後能適時回報工作進度			

資料來源：蔡明富（2023.8）。蔡明富特教資源網—特富 TV「大專資源教室：大專校院_職場_社會技巧訓練」。

網址：https://spe.idv.tw/Ming_Fu_TV/MovieListNV.aspx?CID=16&SCID=54。

職人好習慣

大專校院特殊教育學生
職場工作習慣課程



???



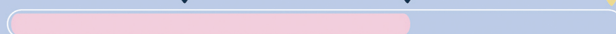
August



30%

60%

Goal



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、如何設計大專校院特殊教育學生職場社會技巧課程-以「工作習慣」為例.....	蔡明富、林寶鈺 1
二、大專校院特教學生職場工作習慣課程的實施與建議-以「我能安排工作的處理順序」單元為例.....	蔡明富、林忻歡 7
三、大專校院特教學生職場工作習慣課程的實施與建議-以「我能適當向同事提問」為例.....	蔡明富、劉玉婷 11

貳、課程篇

一、工作前準備

(一) 我會預先準備工作所需用品.....	劉羿佳 15
(二) 我會妥善借用公共用品.....	劉玉婷 25
(三) 我能確認公出同事工作所需用品.....	林忻歡 35
(四) 工作前我會主動向主管確認指令.....	陳冠傑 45
(五) 我能正確掌握工作重點.....	林佳蓉 55
(六) 我能安排工作的處理順序.....	于兆欣 65
(七) 我能依規定完成交辦工作.....	吳瑄萍 75

二、工作中執行

(一) 我會妥善收存個人用品.....	林寶鈺 85
(二) 在工作時能適當使用手機.....	陳雅珍 95
(三) 我能遵守指定活動的規範.....	顏雪櫻 105
(四) 我能主動向同事請教工作訣竅.....	莊雅芸 115
(五) 我能適當向同事提問.....	林亭妤 125

(六) 我能正確紀錄待辦事項.....	林忻歡 135
(七) 我能主動回應主管的工作指示.....	彭志文 145
(八) 在工作中我能主動向主管確認指令.....	鄭韓秀鳳 155
(九) 我能完成臨時交辦工作指令.....	劉家伶 165
(十) 我能正確處理工作瓶頸.....	林亭妤 175
(十一) 我能專心工作不受他人打擾.....	洪瑛涓 185
三、工作後檢核	
(一) 我會妥善歸還公共用品.....	劉玉婷 195
(二) 我會妥善將電腦檔案歸檔.....	林寶鈺 205
(三) 我能確實完成待辦事項.....	黃葳庭 215
(四) 我能適時回報未完成的工作.....	陳依君 225
(五) 工作完成後我能適時回報工作進度.....	丁俐月 235
參、心得篇	
一、編製課程心得—A 組.....	林佳蓉、莊雅芸、陳依君、黃葳庭、林亭妤 245
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 246
三、編製課程心得—C 組.....	彭志文、林寶鈺、劉家伶、洪瑛涓 247
四、編製課程心得—D 組.....	吳暄萍、顏雪櫻、丁俐月、林忻歡、劉玉婷 248
五、參與拍攝心得（一）.....	許郎賜 251
六、參與拍攝心得（二）.....	賴柏仁 252
七、參與拍攝心得（三）.....	柯岱昀 253
八、參與拍攝心得（四）.....	劉育伶 255
九、參與拍攝心得（五）.....	黃筱軒 256
十、參與拍攝心得（六）.....	李傳恩 257
十一、參與拍攝心得（七）.....	劉致萱 259

職人好習慣：大專校院特殊教育學生職場工作習慣課程/蔡明富，林忻歡，劉玉婷，劉羿佳，陳冠傑，林佳蓉，于兆欣，吳瑄萍，林寶鈺，陳雅珍，顏雪櫻，莊雅芸，林亭妤，彭志文，鄭韓秀鳳，劉家伶，洪瑛涓，黃蕙庭，陳依君，丁俐月作；蔡明富主編.-- 初版.-- 高雄市：國立高雄師範大學特殊教育中心, 2023.12

面；公分.-- (特殊教育叢書)

ISBN 978-626-96927-9-8(平裝)

1.CST: 特殊教育 2.CST: 課程規劃設計 3.CST: 高等教育

529.53

112021683

國立高雄師範大學特殊教育中心
特殊教育叢書
職人好習慣—
大專校院特殊教育學生職場工作習慣課程

發行人：吳連賞

主編：蔡明富

作者：蔡明富、林忻歡、劉玉婷、劉羿佳、陳冠傑、林佳蓉、于兆欣、吳瑄萍、林寶鈺、陳雅珍、顏雪櫻、莊雅芸、林亭妤、彭志文、鄭韓秀鳳、劉家伶、洪瑛涓、黃蕙庭、陳依君、丁俐月（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：中華民國一一二年十二月

價錢：新台幣 400 元

ISBN：ISBN 978-626-96927-9-8
