

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」單元為例

蔡明富、劉玉婷

一、課前規劃

在課程單元的選定上，考量越貼近學生的需求越能增進學習效益，因此在發出課程邀請後，教學者有先與該校資源教室輔導員進行討論，瞭解來參與工作習慣課程的學生特質，並依據學生的需求進行課程評估。因本次參與的學生多數較為內向，討論評估後選定「我能適當向同事提問」進行課程教學，增添學生與他人互動的經驗，並可類推至校園生活，例如先記錄問題，等同事有空再詢問，老師和同學間也可以應用此技巧，學習適當提問，減少提問的次數，因此選定為本次課程主題。

另在課程時間的選定上，工作習慣課程「我能適當向同事提問」單元所需時間為1小時，而資源教室活動多運用中午12點至下午13點10分的午休時間辦理，因此規劃安排1場次時間進行此單元課程。

二、課程實施

(一) 課程時間

時間	課程單元
112年10月12日(四) 12:10~13:10	我能適當向同事提問

(二) 成員組成

就讀學院	年級	特教類別
教育學院	1	身體病弱
教育學院	1	腦性麻痺
教育學院	1	情緒行為障礙
教育學院	4	自閉症
藝術學院	4	自閉症

(三) 實施過程

112年10月12日實施課程單元「我能適當向同事提問」，共有5位大專特教學生應邀報名參加，其中2位為自閉症，身體病弱、腦性麻痺、情緒行為障礙各1位。

在課程開始前，講師請參與的同學輪流自我介紹姓名、系級及興趣，讓來參與課程的同學不只停留在一面之緣，而是對彼此有基本的認識與瞭解，以利活動後續回饋時能夠有更多面向的思考或表達方式，同學們在談論自己的興趣時，較

積極主動、情緒高漲，能夠彼此分享感興趣的事物。

課程開始時，講師藉由播放錯誤版影片，與同學們討論在職場中未能適當提問的困難，引發學習的動機，觀察到如果一直重複提出類似的問題，不僅會打斷同事的工作，即使沒有惡意也非故意，也有可能帶來負面的感受，例如同事漸漸地感到不耐煩，然而，即使同事沒有感到不悅，在忙碌中所回覆的答案也許並不是那麼完整，過度提問也有降低工作上效率的可能性。因此可以學習正確的提問技巧及應對方式，來化解職場中隱含的危機。後來延伸討論是否曾有在職場中提問的經驗，同學回應實習期間有不懂的地方經常需要詢問他人，會先觀察同事是否有空，以大哥大姐稱呼他們並提出自己的問題，講師回饋此方式與接下來的課程很接近，讓同學分享實際接觸職場的經驗，增強參與同學們學習的動機，並試想該如何提出問題。

而後，講師播放正確版影片，示範適當提問的步驟和技巧，同學很快就能照著「我能適當向同事提問」步驟依序唸出來，也能理解觀察情境後能夠選用的三種方法，有一位同學看完示範影片後提出疑問，不理解為什麼要分如此細項的步驟，甚至還要唸出來，另一位參與過多次社會技巧課程的同學立即回覆「這樣可以加強記憶！」可見有課程經驗的同學，對於步驟化能更瞭解及適應。透過課堂中的討論，瞭解適當提問的重要性。

接著請學生依不同的情境，選擇不同的方法向同事提問，實際演練並相互回饋，在情境演練中，需要事先設定好職場環境，例如辦公場景或尾牙準備現場，以筆電、文具等物品輔助，讓情境更逼真，而且需將情境以具體化的方式描述出來，讓同學們能夠勾勒職場的環境並投入在演練中，在第一組演練時，因為演練的同學看似有疑惑之處，講師當下先暫停演練並再次示範，依序唸出步驟，後續演練的組別皆能順暢地依樣畫葫蘆，當一組演練結束後，會指定該演練同學座位前一位同學來進行回饋，其他人則是輪流回饋，學生提及「能夠先記錄，等同事有空再一次詢問的方法不錯，效率較高」、「等同事有空一併詢問的過程較流暢，而且能夠獲得同事清楚的回應」。

而在後續演練中，兩位輔導員協助擔任同事，與一位同學一起進行演練，因為輔導員們的表現力較強，過程中所呈現的樣子為同事間在聊天、完全抽不出空檔注意演練同學，可是同學也有因應的方式，在觀察情境環節以眼神檢索、確認同事現在是否有空，恰巧與其中一位輔導員對視，發現空檔將整理好的問題一併提問，可見一般大學生對於課程的理解快速，也可以依據情境的轉變，及自身習慣或擅長的技巧，彈性運用方法提問，輔導員們也給予大力的肯定。於課程最後再次複習四步驟，並說明也可類推適用於校園中與同學或師長之間的互動，參與同學回饋「透過本次課程，習得正確提問技巧」。

課後同學回饋「我能適當向同事提問」課程較為簡單，好像不用練習就會了，當下與同學們澄清課程雖然簡單，卻是基礎的技巧，而未來若有機會同學也可以教授給較不擅於應對的學生，同時也有同學提到，擔心回家作業找系上或同寢的同學演練，會過於唐突，因此也有給予其建議，可以找家人來進行演練，或是自我演練並檢核。



圖 1-1：討論未能適當提問的困難



圖 1-2：同學們進行「我能適當向同事提問」的情境演練

三、課後檢討與建議

本次於一般大學安排《職人好習慣—大專校院特殊教育學生工作習慣課程》一書中的課程單元，課後相關檢討與建議如下：

- (一) 在「我能適當向同事提問」的課程中，設置演練區、搭配課程主題及情境進行佈置，只能盡可能接近真實，但還是會有一段差距，可多思考情境所需道具，事先設置完成，例如會議室裡擺放筆電、文件等，可以比照拍攝課程影片的模式。
- (二) 社會技巧課程中，最重要的是演練、實際運用，因而每個人都需要搭配步驟實際進到情境中，其他人則擔任協助的演員。但由於課程參與者皆為學生，由學生擔任同事，職場的還原度還是不高，直到最後一位同學演練時，由輔導員協助擔任同事，因輔導員與學生角色的差異，能夠營造出同事間的距離和氛圍，演練的效果比較接近真實，輔導員也能夠給予演練同學豐富的回饋。因此建議在進行職場情境演練時，輔導員或講師可以共同參與協助，會讓學生的職場演練更符合實際情境。
- (三) 由於本次參與同學以一年級為多數，加上未參加過此類型的課程，在課程中或演練後的回饋都稍微簡短，未來可以考慮讓高年級或有相關課程經驗的同學，擔任示範和引導的角色，視情況再由現場輔導員協助引導，多鼓勵學生表達對課程的感受及想法。
- (四) 實際進到演練前，同學們有表達需要講師將課程的步驟皆呈現在投影幕上，作為提醒並降低較為害羞的同學上場演練的焦慮。未來可以考慮與同學約定只提示前面兩位或前兩次的演練，後續的演練可以藉由多次練習的熟悉，逐漸去除邊看步驟邊演練的方式，一方面讓同學更能將學習的步驟應用到生活中，另方面也增加同學在演練時的信心，未來更能類化此演練經驗。

職人好習慣

大專校院特殊教育學生
職場工作習慣課程



???



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
