

【我會正確使用通訊軟體溝通】課程設計

單元類別	職場人際	單元名稱	我會正確使用通訊軟體溝通
單元時間	60 分鐘	設計者	林亭好
適用情況	1. 已讀不回影響職場人際關係。 2. 因不恰當的回覆造成對方誤會。 3. 回覆內容沒有寫出重點。 4. 回覆訊息時機不恰當。		
課程目標	1. 建立學生正確使用通訊軟體的技巧。 2. 職場通訊回覆零失誤。		

教學步驟

步驟	提示
1. 收到訊息，點開確認訊息內容	確認是主管傳來訊息
2. 想一想收到的訊息，並撰寫適當的回覆？	使用禮貌文字回應，避免使用錯誤貼圖或不適當的用語 我可以回覆的句子，例如： 「好的，收到。」 「我確認一下，稍後回覆您。」 「辦理狀況是...（具體人、事、時、地、物）。」
3. 檢查撰寫內容	按送出鍵前，請再檢查一次（可自行默唸文字）。例如：有無錯別字、語句通順度、有沒有寫出重點資訊等
4. 執行發送	確認發送成功，避免未發出或傳送失敗

示範影片—錯誤版



示範影片—正確版





課程內容：

課程重點	講述內容	操作	時間
檢視 回家作業	討論回家作業執行的情況與遇到的問題	1. 複習上次的單元步驟 2. 分享回家作業的執行情況	10 分
引發動機	1. 說明回覆訊息時最重要的關鍵： 要正確 2. 引導學生：詢問影片中發生什麼事？ 3. 進入主題： 我會正確使用通訊軟體溝通	1. 播放錯誤的影片—不適合的回覆情境 2. 分享自己遇到的狀況	10 分
示範	依據情境，做出正確的回覆： 1. 收到訊息，點開確認訊息內容 2. 想一想收到的訊息，並撰寫適當的回覆 3. 檢查撰寫內容 4. 執行發送	1. 講者示範 2. 提示步驟 3. 再次說明錯誤的示範 4. 給予正確的說明與提示	30 分
演練	情境演練： 1. 收到主管的訊息 2. 收到同事的訊息	邀請學生依情境進行演練	
回饋 與修正	依序演練情況請學生給予回饋，回饋後再次演練	1. 提供檢核表給學生，相互檢核是否有確實做到教學步驟 2. 依據學生的回饋，再次進行修正後的演練	
課程總結	1. 複習單元步驟 2. 課程回饋 3. 回家作業	1. 複習今天的步驟 2. 聽聽學生的回應與期待 3. 給予學生課程表現的回饋 4. 說明今天的回家作業	10 分

參考資料：

- 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 (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。
- 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。



回饋檢核表（課程中）：

我會正確使用通訊軟體溝通		
●請你觀察老師／同學的演練表現，協助他檢核有沒有做到該步驟 ■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*，提醒他下次修正。如果你有修正的小撇步，也可以提供		
步驟	達標	他說／做了什麼？
1.收到訊息，點開確認訊息內容。		
2.想一想收到的訊息，並撰寫適當的回覆。		
3.檢查撰寫內容		
4.執行發送		

我會正確使用通訊軟體溝通		
●請你觀察老師／同學的演練表現，協助他檢核有沒有做到該步驟 ■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*，提醒他下次修正。如果你有修正的小撇步，也可以提供		
步驟	達標	他說／做了什麼？
1.收到訊息，點開確認訊息內容。		
2.想一想收到的訊息，並撰寫適當的回覆。		
3.檢查撰寫內容		
4.執行發送		



回饋檢核表（回家作業）：

我會正確使用通訊軟體溝通

- 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：

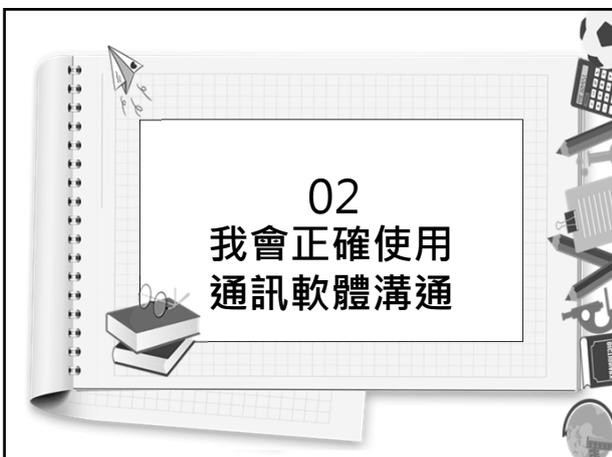
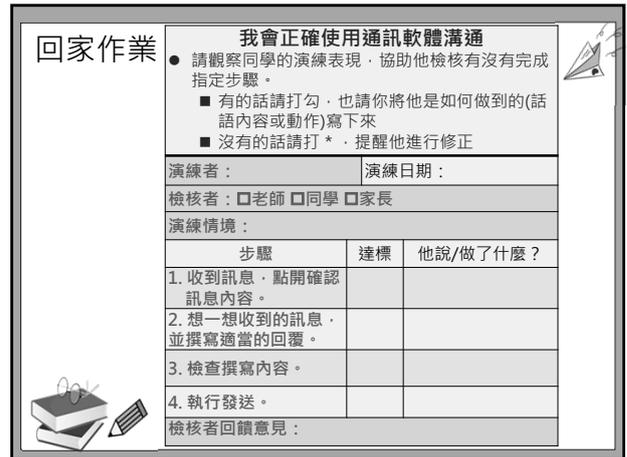
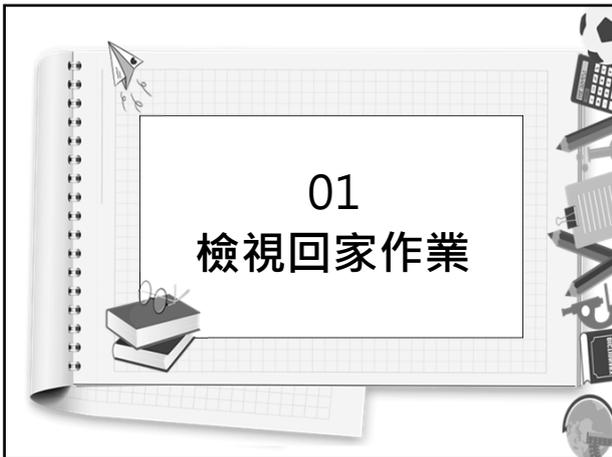
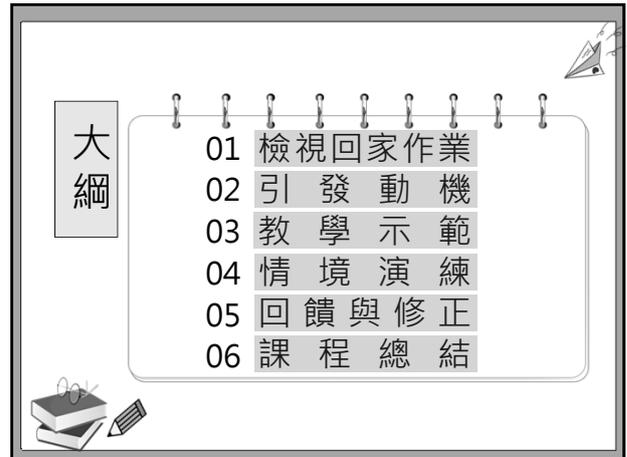
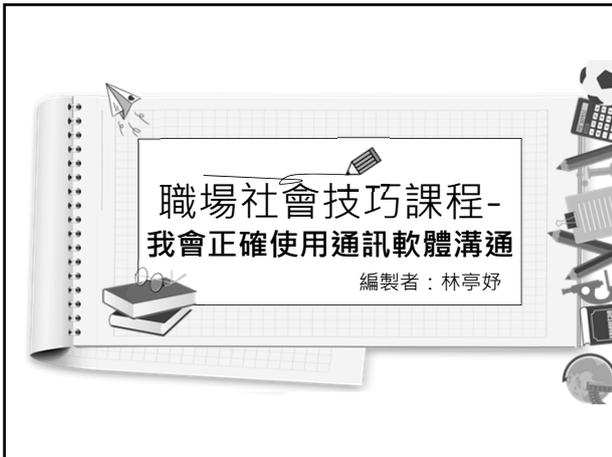
檢核者：老師 同學 家長

演練情境：

步驟	達標	他說／做了什麼？
1.收到訊息，點開確認訊息內容。		
2.想一想收到的訊息，並撰寫適當的回覆。		
3.檢查撰寫內容		
4.執行發送		

檢核者回饋意見：







想一想，你在影片中看到甚麼？

在發送訊息前，該注意
什麼呢？



想一想，你在影片中看到甚麼？

- ⊗ 已讀不回
- ⊗ 回覆不適當的貼圖或對話
- ⊗ 回覆時沒有說清楚重點
- ⊗ 回訊息的時間不適當



03 我會正確使用 通訊軟體溝通

接下來再看一看，影片中有甚麼不一樣？



想一想，你在影片中看到甚麼？

- ✔ 收到訊息，先回覆對方「好的收到」
- ✔ 告知對方稍後會回覆資訊
- ✔ 回覆資訊時，說清楚人事時地物
- ✔ 送出前，再次檢查



錯誤版 **正確版**

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 已讀不回 2. 回覆不適當的貼圖或對話 3. 回覆時沒有說清楚重點 4. 回訊息的時間不適當 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 收到訊息，先回覆對方「好的收到」 2. 告知對方稍後會回覆資訊 3. 回覆資訊時，說清楚人事時地物 4. 送出前，再次檢查 |
|--|---|





教學步驟

按送出鍵前，請再檢查一次
(可自行默唸文字)。
例如：有無錯別字、語句通順度、有沒有寫出重點資訊等。

確認是主管傳來訊息。

收到訊息，點開確認訊息內容

想一想收到的訊息，並撰寫適當的回覆

檢查撰寫內容

執行發送

使用禮貌文字回應，避免使用錯誤貼圖或不適當的用語

我可以回覆的句子，例如：
「好的，收到。」
「我確認一下，稍後回覆您。」
「辦理狀況是...
(具體人、事、時、地、物)。」

確認發送成功
避免未發出或傳送失敗。

步驟一

收到訊息，點開確認訊息內容。

確認是主管傳來訊息。

步驟二

想一想收到的訊息，並撰寫適當的回覆。

使用禮貌文字回應，避免使用錯誤貼圖或不適當的用語。

步驟三

檢查撰寫內容

按送出鍵前，請再檢查一次
(可自行默唸文字)

步驟四

執行發送

確認發送成功，避免未發出或傳送失敗。

04 情境演練



教學步驟

確認是主管傳來訊息。

按送出鍵前，請再檢查一次
(可自行默唸文字)。
例如：有無錯別字、語句通順度、有沒有寫出重點資訊等。

收到訊息，點開
確認訊息內容

想一想收到的訊息，並撰寫適當的回覆

檢查撰寫內容

執行發送

使用禮貌文字回應，避免使用錯誤貼圖或不適當的用語

我可以回覆的句子，例如：
「好的，收到。」
「我確認一下，稍後回覆您。」
「辦理狀況是...」
(具體人、事、時、地、物)。

確認發送成功
避免未發出或傳送失敗。

情境1 收到主管請我修改企劃書的訊息

情境2 收到同事請我幫忙影印資料的訊息

情境3 突然想到忘記回訊息，忘記現在是凌晨三點

情境4 收到主管詢問我會議時間的訊息

情境5 收到同事詢問我要不要一起訂下午茶的消息

情境6 主管開了很久的會議，百忙之中抽空回覆我訊息

- 演練時，請你看一看，同學們是不是每一個步驟都有做到了呢？
- 當你進行練習時，是不是每一個步驟都有做到呢？
- 請在檢核表中，再次檢核自己與同學的演練情況唷！

檢核表

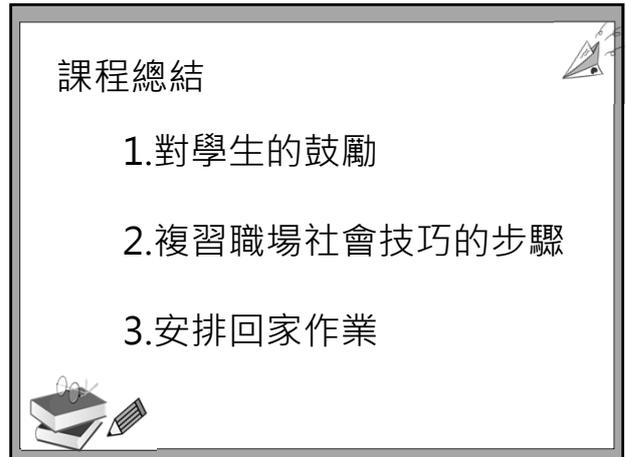
我會正確使用通訊軟體溝通

- 請你觀察老師/同學的演練表現，協助他檢核有沒有做到該步驟。
 - 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*，提醒他下次修正。如果你有修正的小撇步，也可以提供

步驟	達標	他說/做了什麼？
1. 收到訊息，點開確認訊息內容。		
2. 想一想收到的訊息，並撰寫適當的回覆。		
3. 檢查撰寫內容		
4. 執行發送。		

05 回饋與修正

針對每位同學的演練過程，
學員進行回饋與修正。



回家作業

我會正確使用通訊軟體溝通

- 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： _____

檢核者：老師 同學 家長

演練情境：

步驟	達標	他說/做了什麼？
1. 收到訊息，點開確認訊息內容。		
2. 想一想收到的訊息，並撰寫適當的回覆。		
3. 檢查撰寫內容。		
4. 執行發送。		

檢核者回饋意見：

