

【我不懂會主動詢問】課程設計

單元類別	職場人際	單元名稱	我不懂會主動詢問
單元時間	60 分鐘	設計者	于兆欣
適用情況	1. 學生新進職場。 2. 對業務流程不熟悉或不確定時。 3. 對設備器材操作不熟悉。		
課程目標	1. 鼓勵學生有勇氣主動表達需求或尋求協助。 2. 培養學生解決問題的能力。		

教學步驟

步驟	提示
1. 確認情境	不會雙面影印
2. 如何操作？	方法 1：自己上網找操作方式 方法 2：請教同事
3. 選擇方法	選擇方法 2：請同事操作示範
4. 實際執行	我會操作雙面影印

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. 說明職場態度最主要的關鍵： 要主動詢問 2. 引導學生：詢問影片中發生什麼事情？ 3. 進入主題： 我不懂會主動詢問	播錯誤版影片—在影印機前呆住、沒有任何動作	10 分
示範	依據情境，做出正確的示範： 1. 確認情境 2. 如何操作？ 3. 選擇方法 4. 實際執行	1. 主講人示範 2. 給予提示 3. 再次說明錯誤示範 4. 給予正確說明與提示	30 分
演練	情境演練： 1. 需要使用護貝機護貝資料，但我不知道護貝機要怎麼設定 2. 第一次當會議主辦人，但不知道要借會議室要向哪個單位登記	邀請學員依情境進行演練	
回饋修正	依據演練情況請學員給予回饋，回饋後再次演練	1. 提供檢核表給學員，相互檢核是否有確實做到教學步驟 2. 依據學員的回饋，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. 聽聽學員的回應與期待 3. 給予學員課程表現的回饋 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）：

我不懂會主動詢問		
<p>●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</p> <p>■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</p> <p>■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</p>		
步驟	達標	他說／做了什麼？
1.確認情境		
2.如何操作？		
3.選擇方法		
4.實際執行		

我不懂會主動詢問		
<p>●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</p> <p>■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</p> <p>■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</p>		
步驟	達標	他說／做了什麼？
1.確認情境		
2.如何操作？		
3.選擇方法		
4.實際執行		



回饋檢核表（回家作業）：

我不懂會主動詢問

- 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.確認情境		
2.如何操作？		
3.選擇方法		
4.實際執行		

檢核者回饋意見：





職場社會技巧課程-
我不懂會主動詢問
編製者：于兆欣

大綱

- 01 檢視回家作業
- 02 引發動機
- 03 教學示範
- 04 情境演練
- 05 回饋與修正
- 06 課程總結

01
檢視回家作業

回家作業

我不懂會主動詢問

- 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. 確認情境		
2. 如何操作		
3. 選擇方法		
4. 實際執行		

檢核者回饋意見： _____

02
不懂時怎麼辦

注意看，影片中發生什麼事？



想一想，你在影片中看到什麼？

影片中的人不會用影印機時有什麼反應？



想一想，你在影片中看到什麼？

- ⊗ 不會操作影印機，呆站在那邊。
- ⊗ 沒有想辦法解決。



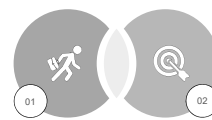
03 我不懂會主動詢問

接下來再看一看，影片中有什麼不一樣？



想一想，你在影片中看到什麼？

- ☑ 不會雙面列印時，可以想辦法處理
- ☑ 選定方法後，主動出擊！

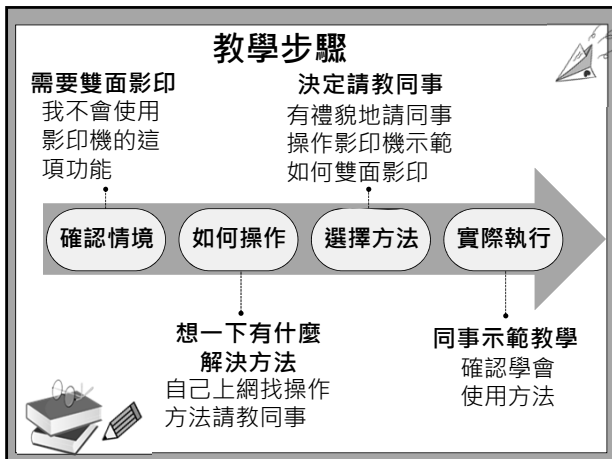


錯誤版

正確版

- | | |
|-------------|--------------|
| 1. 呆站在影印機前面 | 1. 可以自己想解決辦法 |
| 2. 沒有想辦法解決 | 2. 能主動詢問 |





步驟一

確認情境

我不會雙面影印

步驟二

如何操作

想一下有哪些解決方法

步驟三

選擇方法

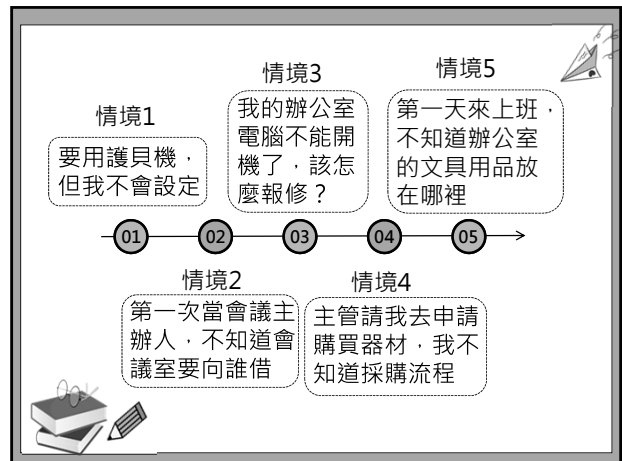
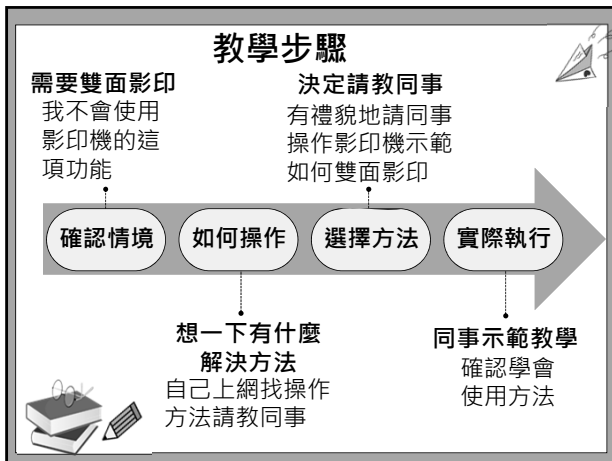
有禮貌地請同事示範
雙面影印

步驟四

實際執行

我學會雙面影印

04
情境演練



- 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

我不懂會主動詢問

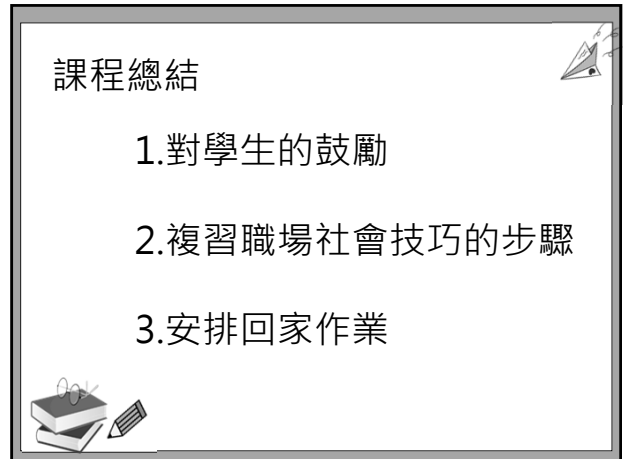
● 請你觀察老師/同學的演練表現，協助他檢核有沒有做到該步驟。

- 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. 確認情境。		
2. 如何操作。		
3. 選擇方法。		
4. 實際執行。		



針對每位同學的演練過程，
學員進行回饋與修正。



回家作業

我不懂會主動詢問

- 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： <input type="checkbox"/> 老師 <input type="checkbox"/> 同學 <input type="checkbox"/> 家長		
演練情境：		
步驟	達標	他說/做了什麼？
1. 確認情境		
2. 如何操作		
3. 選擇方法		
4. 實際操作		
檢核者回饋意見：		

