

技術型高級中等學校

職場社會情緒

教學設計手冊

第一冊



高職優質化工作小組 編印



序言

序 言.....	1
----------	---

一、理論篇

01 從教室到職場： 以國際政策視角檢視技術型高中社會情緒學習之角色	3
陳美姿	
02 職場社會情緒學習的政策推動.....	9
史慈芬	

二、實踐篇

01 SEL 課程在技職教育中的價值與實踐： 從學校行政到跨域實踐——以內思高工為例	17
甘露、邱瓊薇	
02 從專業實作到職場互動： 技術型高中職場社會情緒學習的發展特色	23
楊雅婷、趙容嬋	
03 看見情緒中的學習力：職場 SEL 教學觀課及教師社群經營	31
邱亦縈、林明穎	

三、教案篇

01 機械群 / 手能精準，心能冷靜—— CNC 銑床操作中的自我覺察與社會覺察	39
內思學校財團法人新竹縣內思工業高級中等學校 賴雋鎧、范薰月、甘露	
02 機械群 / 揮別板金血汗工廠～邁入幸福人生.....	53
國立苗栗高級農工職業學校 林家豪、羅維真、黃儀婷、謝文斌	



- 03 機械群 / 直話「職」說..... 71**
國立成功大學附屬臺南工業高級中等學校 黃子育、馬少孺、盧綵蓉
- 04 動力機械群 / 從技術的火花到溝通的橋樑..... 87**
國立民雄高級農工職業學校 陳秋庭、廖庭堅、張書晴
- 05 餐旅群、商管群 / Hospitality ～從情緒平衡開始..... 113**
國立臺南高級商業職業學校 劉清華、陳坤德、陳芳嬪
- 06 外語群、商管群 / 教他們說英語，也教他們成為更好的職人..... 135**
國立花蓮高級商業職業學校 蔡文杰、張佑丞、林明穎、陳麴合、賴士鈞、邱亦縈
- 07 外語群、商管群 / Understanding Others at Work – SEL in Hotel Service... 169**
國立華南高級商業職業學校 丘婉玉、徐細娟、廖茹芳
- 08 商管群 / 媒體行銷 – 社群情緒管理與網路互動策略..... 193**
國立臺東高級商業職業學校 林梅英
- 09 家政群、餐旅群 / 職場 SEL 親師戰爭：幼兒挑食！ 227**
國立中興大學附屬臺中高級農業職業學校 范芯瑋、胡雅各、王雅惠
- 10 設計群 / 室內設計與製圖實作 – 室內設計職場情緒管理與表達.. 241**
國立員林崇實高級工業職業學校 尤翠敏、藍唯甄、趙容嬋
- 11 設計群 / 設計的溝通美學：三明治溝通法..... 253**
國立鳳山高級商工職業學校 何佳倫、方韻珠、張嘉容
- 12 設計群：廣告設計科 / 情緒調味茶製作..... 277**
國立關山高級工商職業學校 高玉樹、黃莉筑、游文欣
- 13 服務群 / 從結帳到共感——讓顧客服務更有溫度..... 293**
新北市立三重高級商工職業學校 張舒雯、陳韋玟、包孟加
- 14 化工群 / 情緒品保實驗室..... 319**
國立永靖高級工業職業學校 張芷寧、陳惠如
- 15 土木建築群 / 建人說人話，築心也築情——
從聲音聽出情緒，用同理書寫人心 329**
國立屏東高級工業職業學校 莊椿微、張佳怡、林芳寧

序言

當世界快速邁向工業 4.0 與人工智慧時代，我們對「就業力」的定義正經歷一場深刻翻轉。今日的技職教育早已不只關注學生能否操作機具、撰寫程式，更重視其面對壓力、人際協作與職場變動時，是否具備穩定情緒、理解他人與調適挫折的能力。這些能力，正是社會情緒學習（Social and Emotional Learning, SEL）所關注的核心。

對技術型高中學生而言，無論在校內實習場域，或是未來進入職場後，面對同事、客戶與主管，都需要在真實或近似真實的情境中，學習覺察自身情緒、理解他人需求，並逐步建立面對壓力與挑戰的能力。因此，推動「職場社會情緒學習」，期待學生能在專業學習的過程中，成為能穩定自我、理解他人，並具備韌性與責任感的未來人才。

《技術型高級中等學校職場社會情緒教學設計手冊》的誕生，是一場跨域協作的重要實踐。在教育部中長程計畫與高職優質化輔助方案支持下，技術型高中共同邁入 SEL 推動元年。本年度共有 68 所技術型高中共同參與，其中包括 15 所核心協作學校與 53 所夥伴學校，各校透過實體共備、線上增能與課程實踐，逐步建構出屬於技職教育的職場 SEL 發展圖像。

本手冊分為「理論篇」、「實踐篇」與「教案篇」三大部分。「理論篇」從國際趨勢與國內政策出發，梳理 SEL 如何成為當代關鍵能力，並進一步探討技職教育在推動職場 SEL 過程中可能面臨的挑戰與轉化方向；同時也聚焦學校治理與成人 SEL，強調唯有先照顧教師與組織的心理安全感，學生的成長才得以在穩定而支持性的環境中發生。

「實踐篇」記錄各校推動職場 SEL 的歷程。從行政系統的支持、教師社群的跨域合作，到專業群科教師與輔導教師之間的協作實踐，皆可看見學校如何逐步跨越「硬技術」與「軟能力」的界線，共同建立更完整的技職教育。

「教案篇」收錄全臺技高教師在教學現場的創新實踐。從機械群在 CNC 銑床操作中的情緒穩定、板金實作中的世代磨合，到商業與管理群及外語群的即時應對、餐旅群的應變智慧、設計群的業主溝通，以及家政群的幼教職場親師溝通，教師們將 SEL 融入真實職場情境，透過課程設計、語言鷹架與實作反思，引導學生在「做中學」的過程中，學會理解自己，也理解他人。手冊亦納入特殊教育集中式特教班的教學實踐，體現技職教育適性發展、支持每一位學生發展的核心價值。

本手冊能夠完成，感謝教育部國民及學前教育署、高職優質化工作小組、各校校長、主任與第一線教師的共同投入。真正深遠的教育，不只是傳授技能，更是在一位年輕人心中，種下理解、韌性與溫度。期盼本手冊能成為技職教育現場的重要同行指南，陪伴每一位學子，在淬鍊專業技術的同時，也擁有面對未來世界的堅定與從容。

朱修德



從教室到職場：以國際政策視角檢視技術型高中社會情緒學習之角色

陳美姿

國家教育研究院 課程及教學研究中心

壹、前言

在全球教育日益重視素養導向的背景下，社會情緒能力已成為 21 世紀教育不可或缺的一環。社會情緒能力（Social and Emotional Skills, SES）被聯合國教科文組織（全稱 UNESCO）納入教育 2030 議程，作為推動教育公平與包容性的策略之一，強調透過社會情緒能力提升學生學習動機與社會參與（UNESCO, 2019）。UNESCO 指出社會情緒學習（Social and Emotional Learning, SEL）的推動，與聯合國永續發展目標 SDG 4：優質教育（確保包容且公平的優質教育，並促進全民終身學習機會）密切相關，強調 SEL 在促進教育品質、包容性與終身學習機會中的角色（United Nations, 2015；UNESCO, 2024）。國際勞工組織（International Labour Organization, ILO）亦於（2021）將社會情緒能力納入其核心能力架構中，認為社會情緒、認知與後設認知、基礎數位及綠色工作技能為 21 世紀職場所需的「核心能力」。世界各國在推動 SEL 的同時，SEL 如何在中等技職教育階段落實？為何學生的就業準備不再只是專業技術學習的問題？如何補足 SEL 推動在中等技職教育階段的職業準備教育之角色？本文將透過國際推動的相關政策，探討以下兩個核心問題：（1）SEL 核心能力如何轉化為職場就業力及（2）國際視野下中等技職教育 SEL 的實踐挑戰與發展契機。

貳、國際教育政策如何重新界定「就業力」

近年各國教育政策指出，面對人工智慧快速發展與勞動型態高度不穩定的趨勢，單以可量化的學科成就作為教育核心，已難以回應個人學習與社會需求。日本於大阪世博會所呈現的 2050 年教育願景，明確區分「認知能力」與「非認知能力」，並指出在 AI 高度進化的社會中，學生除須具備知識、計算與語言等可被測量的能力外，更關鍵的是培養能因應不可預測情境、處理複雜人際互動與自我調適的非認知能力，此類能力被視為未來教育環境中不可或缺的核心素養（駐大阪辦事處，2025）。所謂「非認知能力」，係指個體在面對不確定情境時，能進行自我調適、與他人合作、回應工作壓力並持續完成任務的可轉移能力。此能力被視為回應未來社會與勞動市場變遷的重要教育資本。此觀點與 UNESCO 對教育轉型之政策主張相互呼應。UNESCO 明確指出，社會情緒學習不應被視為附屬於學科學習的補充性能力，而應與識字與算數能力



並列為基礎教育的核心構成，並作為支撐學習者未來社會參與與職涯發展的關鍵能力（UNESCO, 2024）。從政策層級觀之，非認知能力已不再只是個人特質或品格培養的議題，而是各國教育體系回應未來社會風險與勞動市場變遷的重要策略。

在此政策之下，就業力（employability）的內涵亦逐漸由職務專業技能，拓展為包含人際關係、自我覺察與自我管理可轉移能力。美國蒙大拿州邁爾斯社區學院（Miles Community College）推動的「機會實現計畫」即提供具體例證。該計畫針對偏鄉高中生開設職業發展與人際關係課程，以培養企業對人才在時間管理、有效溝通、情緒智商與衝突解決等軟實力上的需求，並指出此類能力長期被高中教育系統性忽略，卻直接影響學生畢業後進入職場的適應表現與職涯發展（駐舊金山辦事處教育組，2024）。駐芝加哥辦事處教育組（2024）也引述了研究資料，說明有實習經驗的學生，多數認為實習可獲得學校和企業都重視的關鍵知識與技術，例如溝通方法、解決問題能力和團隊合作等，對未來的發展相當有幫助。此研究強調了學校層級的就業準備，已由單一專業技能訓練，逐步轉向對軟實力的重視，社會情緒能力成為支撐青年銜接職場的重要基礎素養。UNESCO（2024）亦從勞動與社會發展的角度指出，社交、情緒調節、合作與問題解決等非認知能力，與個體未來的就業力、職場適應與職涯穩定性有密切關聯，且屬於可跨情境應用的可轉移之能力。因此，從教育政策層級與地方實務推動的觀察皆顯示，非認知能力已由輔助性素養，轉變為支撐學生職場適應與職涯發展的關鍵能力。

參、社會情緒能力如何轉化為職場就業力

近年國際政策與評量架構顯示，社會情緒能力可被操作化與評量化，並能直接對應實際工作情境，而非僅止於價值宣示或人格培養層次。OECD 於《PISA Vocational Education and Training (PISA-VET) : Assessment and Analytical Framework》中明確指出，「就業力技能」（employability skills）並非附屬於專業技術之外的軟性特質，而是嵌入於工作任務中、可透過行為表現加以觀察與評估的綜合能力（OECD, 2024）。以下就社會情緒能力如何轉化為職場就業力說明如下：

一、由社會情緒能力構面轉化為工作任務中的行為表現

PISA-VET 將就業力技能界定為多項可評量的能力向度，其中「任務執行」（task performance）、「協作」（collaboration）與「自我管理／調適性問題解決」（adaptive problem-solving）等能力，直接對應 OECD 社會情緒能力（SES）架構。而這些能力並非以獨立測驗方式評量，而是內嵌於職業情境模擬任務中，透過學習者在完成工作任務過程中的行動與決策加以判斷（OECD, 2024）。此評量方式之設計顯示，SEL 的轉

化關鍵在於能力被重新界定為在工作任務中如何行動；亦即社會情緒能力不再被視為抽象的人格特質，而是體現在學習者是否能在具壓力與不確定性的情境中維持工作流程、與他人協調分工，並依情境變化調整策略。此種行為層次的表現，正是職場適應力的具體展現形式。

二、透過情境化評量連結學校學習與職場適應

PISA-VET 特別強調，就業力技能的評量必須採取職業情境內嵌（occupationally embedded）的方式，而非將能力自工作脈絡中抽離測量。其評量設計以數位模擬與情境任務為核心，觀察學習者在真實工作流程中如何做出判斷、與他人協作，以及調整行為以回應任務需求，而非僅依賴自陳式問卷或態度量表（OECD, 2024）。此評量方式強調 SEL 轉化為職場適應力的核心機制，並非先於學校學習社會情緒能力，後於職場加以運用，而是在完成工作任務的過程中，同步展現與運用情緒調節、合作與自我管理能力。當 SEL 被納入職業能力評量架構中，學校教育得以明確對應職場需求，使社會情緒學習得以與職涯發展需求形成實質連結。

三、由國際評量方向檢視技職教育的能力培養

PISA-VET 的評量顯示職場適應力本質上是一種整合性的能力，結合專業知識、認知歷程與社會情緒能力。OECD 指出就業力技能的評估重點不在於學習者是否能完成標準化操作，而在於其是否具備在不同工作情境中有效執行任務的能力（OECD, 2024）。因此，SEL 的教育價值不在於單一情緒或態度的培養，而在能支撐學習者在職場中進行合作、承受壓力、處理衝突並回應不確定性。其意涵在於說明當技術型高中將社會情緒學習視為就業力的一部分時，其功能不再是補充性素養，而是支撐學生完成工作任務、銜接職場並發展長期職涯的關鍵能力基礎，也就是社會情緒能力培養為技職教育中重要且不可分割的一部分。

肆、技職教育 SEL 的實踐挑戰與發展契機

根據世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF），全球雇主推薦的十大技能中有六項屬於社會情緒能力範疇，包括韌性、領導力與動力，顯示僱主高度重視畢業生的 SEL 素養。但相較之下，各國對兒少 SEL 的培育仍落後於職業技能訓練的投入（Hempel & Cunningham, 2025）。我國教育部於 2025 年提出「社會情緒學習中長程計畫」，規劃從經驗研發、人才培力、學校文化與環境、跨系統連結及推廣傳播等面向，系統性推動學生的社會情緒學習，並結合國家教育研究院研發教學指引與工具，建立學校實施、教師融入教學及班級經營之評估與回饋機制（教育部，2025）。在國際政策與評量趨勢逐步將社會情緒學習納入就業力核心架構的情況下，技職教育被賦予關



鍵的制度角色。技職教育最直接連結未來職場情境，理應成為社會情緒能力轉化為職場適應力的重要場域；然而，現行制度設計與實務運作仍使 SEL 缺乏系統性的落實。以下從「實踐挑戰」與「發展契機」兩個層次，說明技術型高中推動 SEL 所面臨的關鍵議題，並提出具體可行的教育政策建議，供教育主管機關後續政策規劃之參考。

一、實踐挑戰：SEL 在技職教育中推動的角色定位

首先，當前技術型高中的課程與評量，仍以專業技能、實作成果與證照表現作為就業準備的主要指標，社會情緒能力多被視為附帶或潛在學習的成果。此方向與國際政策所強調的「可轉移就業力」存在落差，學校在課程規劃時，難以將 SEL 明確納入核心學習表現，亦缺乏相應的推動誘因。駐大阪辦事處教育組（2025）在分析日本大阪世博會所提出，日本企業未來教育已不再僅聚焦於可被測量的知識與技能，而是特別強調非認知能力在面對高度不確定社會情境中的關鍵性；然而，日本報告亦隱含指出，非認知能力如何轉化為具體課程與教學設計，仍是各國教育體系共同面臨的制度挑戰。

雖然技職教育本身具備專業實習、專題實作與產學合作等高度情境化學習場域，但在實務操作上，此類課程多聚焦於技術成果與效率要求，較少系統性引導學生反思合作歷程、溝通方式、情緒覺察或自我管理。在缺乏明確政策指引的情況下，SEL 的培養往往仰賴教師個人經驗，以致實施品質與深度有所差異。駐大阪辦事處教育組（2025）所呈現的國際趨勢，即便在政策層級高度重視非認知能力，學校端若缺乏制度化支持，相關理念仍容易停留於論述層次。

教師專業支持與評量配套不足，亦構成推動上的重要限制。社會情緒能力涉及行為觀察與歷程回饋，若未提供相應的教學指引與評量工具，教師如何在既有課程進度壓力下有效融入 SEL 的內容，進而影響其在技職教育中的落實程度，皆是當前 SEL 在技職教育中推動的角色定位之挑戰。

二、發展契機：職場導向取向下 SEL 發展的可能方向

從國際視野觀察，上述挑戰亦同時有其政策發展契機。PISA-VET 所採取的能力導向評量設計，將 SEL 透過「情境化任務」與「工作歷程表現」加以培養與評估，而非另設獨立課程。此方向與技職教育強調實作與情境學習相互呼應，有助於形成未來可具體操作及推動的方向。

駐舊金山辦事處教育組（2024）所整理之蒙大拿州邁爾斯社區學院案例，亦提供 SEL 與就業準備之間更為直接的實務連結。該計畫針對偏鄉學生所設計的免費職業發展課程，課程聚焦在時間管理、有效溝通、情緒智商與衝突解決等能力，亦指出此能

力長期未被中等教育系統性涵蓋，卻直接影響學生進入職場後的適應表現與職涯發展。蒙大拿州邁爾斯社區學院經驗顯示，當教育體系能夠將社會情緒能力視為就業準備的一環，而非與職業訓練無關的附加素養，SEL 即可成為回應勞動市場需求與支持學生職涯發展的具體策略。

基於前述實踐挑戰與國際發展契機，並回扣駐外教育單位所呈現之政策觀察，本文提出以下具體政策建議，作為臺灣技術型高中推動社會情緒學習之參考方向。

（一）擬定職場社會情緒能力之就業力指標

駐大阪辦事處教育組（2025）指出，日本企業也強調不再僅以可測量之學科能力作為教育重心，而是將非認知能力視為未來社會不可或缺的核心素養。此政策觀點亦為我國技職教育界定職場導向社會情緒能力提供重要參照基礎，具體將職場導向之社會情緒能力，如任務執行、協作、自我管理與問題解決等，作為非認知能力在技職教育中的具體實踐內涵，並納入核心就業力的架構加以推動。

（二）以專業實習課程作為職場 SEL 的落實場域

政策上可借鏡美國社區學院的實務經驗，引導技術型高中在既有實作與實習課程中，系統性培養溝通協調、時間管理、情緒調節、自我覺察等能力，使社會情緒學習能在真實工作情境中被實際運用與內化，而非停留於課堂講授或附屬活動層次。

（三）建構職場社會情緒學習的支持機制

參照國際趨勢，技術型高中宜以「職場任務需求」界定 SEL 的教育功能，將其定位為支撐任務執行與職場適應的核心能力，而非專業技能之外的附加素養。就國內推動現況而言，SEL 在國民中小學與普通高中較常透過班級經營、生命教育、生涯規劃與輔導活動中落實，並逐步累積可循的課程與教學模式。相較之下，技職教育因課程重心專業實作，SEL 要融入專業課程與實習脈絡，仍需更明確的政策指引與工具支援。

伍、結語

就臺灣的技術型高中而言，已具備高度情境化的學習場域，包括專業實習、專題實作、校外實習與產學合作課程，有利於社會情緒能力轉化為職場適應力。然而，現行課程與評量設計仍以專業技能、實作成果與技能表現作為主要就業準備指標，社會情緒能力被視為附帶或潛在學習成果，缺乏明確的能力指標與評量依據。若能透過政策引導與課程設計，將社會情緒學習明確融入不同專業群科的工作情境與未來職場情境中，將有助於學生的未來職場適應力與職涯發展。SEL 不僅是教育價值的展現，更能回應未來勞動市場結構變遷時，技職教育不可忽視的重要軟實力。



參考文獻

教育部（2025）。社會情緒學習中長程計畫第一期五年計畫（114-118 年）。教育部。

駐大阪辦事處教育組（2025）。日本大阪世博會展望 2050 年教育，強調培養孩子「非認知能力」。教育部駐外單位教育組報告。

駐芝加哥辦事處教育組（2024）。美國威斯康辛大學麥迪遜分校指出實習對大學生有益，惟會偏少。教育部駐外單位教育組報告。

駐舊金山辦事處教育組（2024）。美國蒙大拿州邁爾斯社區學院為偏鄉學生提供免費職業發展課程。教育部駐外單位教育組報告。

Hempel, K., & Cunningham, W. (2025). *Social and emotional skills are the new currency to navigate a fast-changing world*. World Bank Blogs. <https://blogs.worldbank.org/en/investinpeople/social-and-emotional-skills-are-the-new-currency-to-navigate-a-f>

International Labour Organization. (2021). *Global framework on core skills for life and work in the 21st century*. International Labour Office. <https://www.ilo.org/publications/global-framework-core-skills-life-and-work-21st-century>

OECD (2023). *Skills for social progress: The power of social and emotional skills*. OECD Publishing. <https://www.oecd.org/education/skills-for-social-progress-9789264226159-en.htm>

OECD (2024). *PISA vocational education and training (VET): Assessment and analytical framework*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/392261eng>

UNESCO (2019). *21st century skills: The need for social and emotional learning*. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO). <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000370977>

UNESCO (2024). *Mainstreaming social and emotional learning in education systems: Policy guide*. UNESCO.

United Nations (2015). *Transforming our world: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. United Nations. <https://sdgs.un.org/2030agenda>

World Bank (2024). *What does it take for young people to thrive in a fast-changing world?* World Bank Blogs. <https://blogs.worldbank.org/en/investinpeople/What-does-it-take-for-young-people-to-thrive-in-fast-changing-world>

* 本文原為作者於國家教育研究院「教育訊息分析方案實施計畫」114 年第 6 次會議所提出之口頭報告稿，現經作者同意轉載於本教學參考手冊。

職場社會情緒學習的政策推動

史慈芬

臺中市立臺中女子高級中等學校專任輔導教師

壹、從培養「技能」到培養「可持續發展的職場公民」

近年來，全球教育政策逐步意識到，學生在進入職場後所面臨的挑戰，已不僅限於專業技能是否到位，更在乎其是否具備足夠的情緒調節能力、人際互動素養、壓力因應策略與工作倫理、職業道德的判斷能力。對技術型高中（以下簡稱技高）學生（含實用技能學程）而言，這些挑戰尤其迫切。

一、技高學生的特殊性

相較於其他高中生，技高學生「從校園到職場」的過渡時間較短——其在學期間即進入職場、畢業後直接就業比例較其他類型高中多（教育部，2025）。在此轉換過程中，具備社會情緒學習（以下簡稱 SEL）能力有助於面對工作壓力與人際互動挑戰，亦能提升對工作的認同感與留任意願（李芷寧，2025）；若缺乏足夠的 SEL 能力支撐，學生往往容易在初入職場階段產生適應困難、人際衝突、壓力失衡或職涯挫折，進而影響其長期職涯穩定與生活品質。

二、SEL 對職場的重要性

每個人在工作場域磨練的時間，遠比在學校來的多，學校尚有修業年限，職場卻大多沒有。在職場上擁有好的績效表現、與上司和同事保持良好的關係，不僅影響個人的收入、升遷、生活的滿意度，也與組織團隊整體的氛圍息息相關，而這並非只由工作的技能、專業決定，個人的情緒素養、人際互動能力更是關鍵。

研究顯示，引發工作不滿的原因常與人際互動有關，如：同事懈怠、主管缺乏決策能力、他人缺乏同理心等；另外，工作的壓力也與出缺勤、職業倦怠有關，甚至會造成死亡（Brackett, 2020），而上述這些情境都與 SEL 能力相關包括個人的情緒覺察、情緒調節、敏覺他人狀態與需求（同理心），以及人際溝通表達等。

因此，重新界定技職教育的核心使命，不僅培養專業技術能力，更應確保學生具備面對職場挑戰所需的社會情緒素養，正是「職場社會情緒學習」政策推動的根本意義。



貳、國內政策推動脈絡

隨著 1990 年代情緒智商（EQ）的概念風行，國內對於情緒教育的重視程度也逐漸提升，然而長期的升學主義仍讓學校偏重認知及成績表現，導致我國學生成績表現佳，但心理能力表現落後他國（陳學志，2024）。因此，在教育現場建構社會情緒學習的視野已是迫切的需求。

一、課綱與 SEL 之關聯

先從課綱結構而論，在教育部於 114 年公布 SEL 中長程計畫前，十二年國民基本教育課程綱要（以下簡稱 108 課綱）在高級中等教育階段（以下簡稱高中），於綜合活動領域（生命教育、生涯規劃及家政）、健康與體育領域（健康與護理）及議題融入課程已涵蓋 SEL 相關概念（教育部，2021）。

108 課綱在技高的課程規劃中，各校可於綜合活動領域（共含 5 科）及科技領域（共含 2 科）選 2 科 4 學分之課程，多數技術型高中會於 2 項領域各選 1 科開設，加上健康與體育領域之健康與護理課程至多 4 學分；亦有少數學校 4 學分皆選科技領域之課程，如此一來，學生接觸相關概念之機會與其他課程相比為數稀少。若與其他類型高中相比，技高學生學習 SEL 的機會亦比普通型高中、綜合型高中學生來得少，如：普通型高中課程規劃中，綜合活動領域課程之生命教育佔 1 學分、生涯規劃 1 學分，家政課程則為 2 學分。

二、民間團體之倡議

而在部定課程之外，民間團體對於情緒教育之推動也早有著力。例如：臺灣芯福里情緒教育推廣協會（以下簡稱芯福里）透過入校宣導、社群推廣或與其他民間單位合作等方式，多年來投入情緒教育，但其服務對象多以國小為主，對於高中校園的接觸較少（社團法人臺灣芯福里情緒教育推廣協會，2026）。得勝者教育協會也有探索自我、情緒管理、人際互動等課程，但其服務學校多集中於國中（得勝者教育協會，2025）。

由此可見，即便在課綱內已有包括 SEL 概念，技高仍會面臨各校實際開課情形不一、學分數過少及不夠全面之現象；而從民間推動力量來看，對高中階段的關注亦較少。於是，在芯福里的倡議下，教育部於 113 年開始召集國教署、地方政府、國家教育研究院、民間團體等，跨部門、公私協力商議如何於校園中全面推動 SEL，並於 114 年公告為期 5 年的 SEL 中長程計畫，正式將 SEL 納入國家教育政策藍圖，建立可持續

發展的學習架構。此一政策轉向，使 SEL 從少數領域關注的議題，提升為整體教育治理的重要面向。

三、SEL 中長程計畫

細讀此份計畫，在高級中等教育階段的推動重點包含：課程研發、強化學校領導人之理解、教師培力、學校文化營造等，並多由學、群科中心及高中優質化、高職優質化方案等課程推動系統引導各校進行推動。

從學校整體推動的角度來看，學校領導人對於 SEL 是否理解與認同至關重要，因此，教育部透過「高級中等學校校長專業精進支持系統」，將 SEL 納入教育專業議題，協助校長增能、研擬相關推動策略（中華民國高級中等學校校長協會，2023）。

而推動技高發展職場 SEL 的領航者即高職優質化方案，該方案於 114 學年度計畫中揭示未來技高學生圖像包含：社會情緒、綠色工作及永續發展，並以此鼓勵學校推動「職場社會情緒學習融入教學設計與活動」，以期提升技高教師的 SEL 知能、將 SEL 融入教學，進而增加師生的 SEL 能力（高職優質化資訊網，2025），這份手冊即是呈現技高教師教學實踐的成果。

除了高職優質化方案外，普通型高中學科中心（如：生命教育、生涯規劃、家政、藝術生活學科中心）從 113 學年度起，亦透過教師研習、工作坊、線上讀書會等方式，協助教師增進對 SEL 核心素養之理解與應用能力。

情緒教育的推動，早在教育部公告 SEL 中長程計畫便開始，但 SEL 強調「身教優先」、以「全校整體」進行推動。相關能力的培養、幸福感的營造，不只以學生為對象，更以教師為核心（陳學志，2024）。由此看來，全面提升教師對 SEL 的認識、認同，逐步到能落實在不同教學領域及校園活動中，達到「幸福學校，師生共好」的願景，是指日可待的。

參、政策推動之挑戰

然而新政策的推動，難免都會遇到挑戰，以下是 SEL 推動過程中可能會面臨的困難，以及現行的因應做法或未來的可努力的方向。

一、師資專業不足

從 SEL 的 5 大核心主題（自我覺察、自我管理、社會覺察、人際關係、負責任的決定）應可理解，「講述式教學」並非讓學生習得 SEL 能力的最佳途徑，唯有教育



人員認同及理解 SEL 的重要性，才有機會於正式課程、非正式課程或潛在課程推動 SEL。然而，目前師資培育的教育專業課程中，尚無與 SEL 直接相關之課程，意味著尚須建立現場教師對於 SEL 之理解。

在 SEL 中長程計畫中，對於職前教師，教育部將鼓勵師培大學開設 SEL 相關課程，亦規劃將 SEL 納入初任教師研習辦理；而對於現場教師，則透過學、群科中心及高中優質化、高職優質化方案，引導學校組成教師社群、促進課程研發及實施。

就技高而言，國教署透過高職優質化方案，於 114 學年度開始從 60 餘所學校實施職場 SEL 融入課程，透過培訓及實際操作，培力核心協作學校進行課程研發、共備、公開觀課等（教育部國民及學前教育署，2026）。除協助參與計畫的教師增能外，也讓其餘現場教師看見 SEL 融入專業科目課程的可操作性，為職場 SEL 課程開立了良好典範。

二、產業端理解落差

在推動職場 SEL 政策的過程中，若能建立教育端與產業端的共同語言與制度銜接機制，職場 SEL 將有機會獲得產業端的深度認同與長期支持。

對於個人須在職場具備哪些能力，勞動部及教育部皆有發展職能基準，透過產業專家與職務分析，界定特定職務所需之知識、技能與態度，並作為人才培訓與能力評量標準（職能發展應用平台，n.d.）。從這份職能基準來看，與 SEL 相關的項目如：溝通協調、團隊管理能力、壓力容忍等，但這些能力並未被統稱為「社會情緒學習」，而是分散於不同職務條目中。換言之，產業界其實已將 SEL 內涵納入職能架構，只是使用不同語言表述。

若能建立職場 SEL 與產業界重視職能的對應關係，對教學現場教師來說，能強化教材設計的依據、提升學生學習的動機、符應產業界實際需求；對產業端而言，能提升其對 SEL 政策的理解與支持，並建立教育與勞動體系間可持續對話的平台。

三、評量規準尚未完備

不同於焊接、繪圖或程式撰寫等硬技能（hard skills）可以透過技術測驗、證照制度或實作評量加以驗證，SEL 的能力展現具有情境性、歷程性與發展性特質，評量方式較為複雜，難以用單一量化指標呈現。然而若缺乏科學化、標準化的評量規準，不僅教師難以在教學中給予精確回饋，產業界在聘僱時亦難以將其作為人才選拔的客觀依據。

在評量規準的建立上，國內目前已發展「兒童溝通能力檢核表」，可評量 4 至 15

歲兒少於非口語溝通、社會關係等社會溝通能力，但這份量表主要用於語言能力之評估，且不適用高中階段其他年齡之學生。因此，或可思考將職場 SEL 核心能力對接前述之職能基準、發展具體的行為指標；並在專題實作、實習等歷程中，導入學生自我評量、同儕評量、教師觀察紀錄等，搜集學生在職場情境中的行為表現；亦可透過畢業生就業追蹤與企業回饋機制，蒐集學生進入職場後之適應狀況與能力表現，形成政策修正之依據。

肆、結語

引述阿斯彭研究所的國家社會情緒學術發展委員會在 2019 年報告內文：「促進社交、情緒和學術學習並非一時興起的教育潮流，而是教育的本質」（Aspen Institute, National Commission on Social, Emotional, & Academic Development, 2019）。從國家教育治理的高度來看，推動職場 SEL，並非為教育現場增添一項新的任務，而是重新校準技職教育發展方向的重要契機，職場 SEL 的推動不僅是為了解決技高學生初入職場的適應困難，更是回應全球易變、不確定、複雜、模糊的產業環境，為我國培育出具備情緒韌性的「可持續發展職場公民」。

成功實施 SEL 的要素包含：建立基礎支持並制定計畫、加強成人的 SEL、促進學生的 SEL，以及實踐持續改進（Mackey, & Ragan, 2024）。回顧國內 SEL 政策的發展脈絡，從課綱中的隱性涵蓋，到民間團體的倡議，再到教育部中長程計畫的制度化推動，已透過制定 SEL 中長程計畫及相關配套逐步涵蓋上述要素，後續有賴持續追蹤、微調使政策成熟化。

教育的價值，從來不只在於培養「會工作的人」，更在於培養「能與他人共事、能與社會共存、能與自己共處的人」。當技職教育將職場 SEL 納入核心發展方向，我們所培育的，不僅是具備專業技術的勞動力，更是具備情緒穩定力、合作力與責任感的職場公民。

參考資料

- 朱靜女（譯）（2022）。*讓感受自由*（Brackett, M 原著）。天下雜誌。（原著出版於 2020 年）
- 吳怡萱、歐思賢、蘇吉禾、姚惠馨、謝佳真、洪麗瑜、呂俐葶（譯）（2024）。*社會情緒學習教室：理解與培育學生的新途徑*（Mackey, A. L., & Ragan, M. 原著）。心理。（原著出版於 2024 年）



中華民國高級中等學校校長協會（2023 年 12 月 27 日）。高級中等學校校長專業精進支持系統建構與實施計畫。 https://www.napshs.org.tw/index.php?mode=news&type_id=4

李芷寧（2025）。社會情緒學習對 Z 世代工作適應與留任意願之影響。國立臺南大學。 <https://hdl.handle.net/11296/5vtyp4> 社團法人臺灣芯福里情緒教育推廣協會（2026 年 1 月 8 日）。芯福里 114 年度推廣情緒教育 SEL 成果報告。 https://www.happinessvillage.org/about/annual_report

得勝者教育協會（2025 年 11 月）。得勝者教育協會 2024 社會影響力報告書。 https://drive.google.com/file/d/1LNFzd_roZm1AUUGNKa0xmPsmMnJK0mbO/view

高職優質化資訊網（2025 年 5 月 23 日）。高職優質化輔助方案 + 計畫書格式 + 撰寫說明簡報檔。 <https://vhsap.k12ea.gov.tw/iQuality/news.aspx?KIND=A>

陳學志（2024）。社會情緒學習的內涵與實踐原則。師友雙月刊。648，13-18。 <https://www.ttbfb.org.tw/index.php?inter=newMonthly&id=206&did=1183>

教育部（2025 年 6 月 17 日）。高級中等學校應屆畢業生升學就業概況調查（112 學年度）。 https://stats.moe.gov.tw/files/investigate/high_graduate/112/112_graduate.pdf

教育部（2021 年 3 月 15 日）。十二年國民基本教育課程綱要總綱。 <https://cirn.moe.edu.tw/Upload/Website/11/WebContent/35922/RFile/35922/96144.pdf>

教育部國民及學前教育署（2026 年 1 月 7 日）。從教室到職場，SEL 教學實踐提升職涯軟實力 技高 68 校共築職場社會情緒學習里程碑。 <https://www.k12ea.gov.tw/Tw/News/K12eaNewsDetail?filter=9F92BBB7-0251-4CB7-BF06-82385FD996A0&id=3c9bcf5e-cc83-46cb-8b35-4ba1c5bf49d8>

職能發展應用平台（n.d.）。職能相關概念。 https://icap.wda.gov.tw/ap/knowledge_introduction.php

Aspen Institute, National Commission on Social, Emotional, & Academic Development (2019). *From a Nation at Risk to a Nation at Hope: Recommendations from the National Commission on social, emotional, & academic development*. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED606337.pdf>





SEL 課程在技職教育中的價值與實踐： 從學校行政到跨域實踐——以內思高工為例

甘露

內思學校財團法人新竹縣內思工業高級中等學校校長

邱瓊薇

臺中市立霧峰農業工業高級中等學校教師

前言：賦予技職教育溫度的開端

在邁向工業 4.0、人工智慧與全面自動化深化發展的當代產業環境中，全球勞動市場正經歷劇烈的結構性轉型。根據世界經濟論壇（WEF）發布的《2025 未來工作報告》（Future of Jobs Report 2025），「抗壓性與韌性（Resilience, flexibility and agility）」、「主動學習（Curiosity and lifelong learning）」以及「同理心與傾聽（Empathy and active listening）」一直以來也都被列為未來勞動力不可或缺的核心素養。在這樣的時代環境下，2025 年 1 月，教育部發布了「教育部社會情緒學習中長程計畫：第一期五年計畫（114-118 年）」，以「幸福教育、健康台灣、幸福學校、師生共好」為理念，開啟社會情緒學習（SEL）的教育元年，本文即依據「114 年高職優質化職場社會情緒融入教學計畫」之推動精神撰寫。藉由內思高工的推動實務經驗，我們深刻體悟到：技職教育的終極目標，不僅是培育精準操作的「職人」，更是成就具備健全心靈與社會素養的「全人」。這樣的經驗，正符應了世界經濟論壇（WEF）的研究。內思高工透過系統性的行政規劃與教學實踐，將 SEL 轉化為一種溫暖的力量，聚焦在學生未來的職場情境上，引導學生在冷峻的機械與資訊的科技領域中，找回與人連結、與己對話的核心能力。

一、制度規劃：以全人關懷回應職場需求

在快速變遷的產業結構下，良好的溝通能力、情緒調節能力與團隊合作韌性，已逐漸成為影響就業穩定與職涯發展的重要關鍵。因此，內思高工將 SEL 納入校務發展的重要方向，進行策略的思考，並強調 SEL 並非額外增加的課程負擔，而是學校對學生未來職涯發展所作出的長遠承諾。



這項實務變革深度呼應了 Biber (2019) 的「職場 SEL 文化再造理論」，而透過優質化計畫的制度化規劃與資源支持，不僅有效化解教師在技職專業與軟實力培育之間的系統性焦慮，更確保這項教育理念不只是短暫的嘗試，而是能逐步深耕為校園文化的一部份，成為學校推動全人教育與培育職場素養的重要基礎，回應時代的職場需求。

二、行政溝通：化解疑慮，建立共好的支持體系

推動初期，教師面臨「非輔導專業」的角色焦慮，以及課程進度間的雙重壓力。內思高工的行政團隊因此採取「同理行」的溝通策略，而非以上對下的行政指令進行推動。這實踐了團隊情緒智能（Team EI）理論，行政端作為高情緒智能的領導者，敏銳感知教師的防衛與焦慮，我們向教師清楚傳達一個核心理念：SEL 的導入，是為了讓教學歷程更加順暢、讓師生關係更加和諧，而不是增加教師的教學負擔，同時也能促進學生更完整的學習與發展。將校務變革的外部壓力，轉化為教師專業成長的內部信任機制，展現出高度的關懷領導特質。

Edmondson 曾提出「組織心理安全感（Psychological Safety）」，內思高工的行政單位首先提供教師充分的心理支持，主動理解並肯定第一線教師在教學現場的辛勞。行政團隊致力於營造一個「安心容錯環境（Error-tolerant Environment）」，允許教師在融入 SEL 的過程中進行嘗試與動態調整。透過這種充滿同理心的支持氛圍，學校成功降低了教師對於課程變革與角色衝突的焦慮感，透過這樣的支持氛圍，降低教師對課程改變的焦慮，讓教師在行政端撐起的安全保護傘下，更有信心進行教學現場的微型實驗，以及可以安心嘗試與調整的容錯環境。

在此基礎上，學校逐步推動實務對接，協助教師理解 SEL 與專業實習課程之間的互補與共生關係，使教師能看見情緒調節與溝通韌性在課堂中的實際應用價值。這樣的過程也逐漸降低跨領域合作的門檻，促使原本各自獨立的專業群科與輔導領域教師展開實質對話，不同領域的教師在「共好」的願景下走向團隊合作，形成共同支持學生學習的合作氛圍。

三、系統性增能：從成人自我覺察出發的專業成長

依據優質化計畫，本校行政系統規劃了一系列以教師為核心的專業增能活動，並將成人社會情緒學習（Adult SEL）理念融入教師研習設計。我們相信，SEL 的推動必須從成人開始，過去的研究多偏向學生端，但當代理論強調，唯有教師先具備高度的情緒覺察與人際理解能力，才能在複雜的教學現場自然地流露與引導學生。這種將焦點從「如何教學生」轉向「教師自身 Adult SEL」的策略，結合了成人學習理論中的批

判性自省，是建立健康校園生態的第一步。唯有教師先具備情緒覺察與人際理解能力，才能在教學現場引導學生進行情緒反思。

因此，本校在教師研習中加入成人研習課程，內容包含情緒覺察、壓力調適、同理溝通與關係建立等主題。技職教師在充斥噪音與潛在危險的工場環境中，本身即處於高情緒勞務狀態，透過工作坊、案例討論與教師對話，協助教師從自身教學經驗出發，辨識面臨學生實作卡關或非常規行為時的「情緒觸發點」，反思在課堂與班級經營中可能出現的情緒情境，在社群研習中先獲得情緒舒緩與自我調節訓練，進而建立起健康的情緒防禦機制。

Jennings & Greenberg (2009) 的「親社會課堂模型 (Prosocial Classroom Model)」曾指出，教師自身的社會情緒能力與其工作福祉呈高度正相關，且直接決定了班級氛圍。在此專業基礎上，研習進一步引導教師思考如何將這些經驗轉化為具體教學策略，例如在實作課程中引導學生進行情緒反思、在團隊合作中培養溝通能力，以及在專題製作歷程中培養學生面對挫折的韌性。

透過將成人研習與教師專業發展結合，SEL 在內思高工不再只是理論性的概念，而逐漸成為教師日常教學的一部分。當行政端透過系統性增能滋養了教師的工作福祉，教師在提升自身情緒素養的同時，也建立了更具溫度與理解的教學關係，使 SEL 能在技職教育的實作情境中自然落實。

四、跨域協作：輔導與群科教師的相遇與共好

內思高工成立以輔導室、機械科與資訊科為核心的跨領域專業學習社群 (PLC)，促成一場結合專業與關懷的跨域對話，在學術上，這是一場深刻的「學術邊界跨越 (Boundary Crossing)」。兩種不同的學術話語體系——專業科目教師的「硬語言」與輔導教師的「軟語言」，在此社群中展開實踐跨領域的對話，逐漸形塑出教師之間的專業互補與教學情感連結。

在教師專業互補的過程中，輔導教師帶來對學生內在情緒與心理需求的深入理解；專業教師則提供貼近產業實務的學習情境與技術挑戰。這項實務呼應了 Zeidner (2004) 等人的理論，強調通用 SEL 理論必須與特定工作脈絡深度整合。透過定期的討論與交流，教師將通用的理論透過工科實作情境進行「知識轉譯」，彼此分享的不再只是教學設計與教案內容，更包含對學生學習歷程與成長變化的觀察與感受。

這些深度的交流與分享，不僅促進教師之間的跨領域理解與實質支持，也逐漸形成一種共同關注學生發展的專業情感連結，可說是一種教師的集體效能感 (Collective



Teacher Efficacy），透過跨科別的情感互惠與經驗分擔，形成一種共同關注學生發展的專業情感連結，使內思高工的職場 SEL 建立在深厚的同儕合作與信任基礎之上，得以為學生構築起兼具技術硬實力與心理韌性的支持網絡。

五、情境設計：融入真實職場的「做中學」體驗

內思高工實踐情境認知理論（Situated Cognition），教師設計以真實職場情境作為教學核心，讓 SEL 在「做中學」的歷程中自然融入，例如機械科在模擬高壓產線壓力的情境下，引導學生練習在真實的高強度操作與時間壓力中保持冷靜，進行自我管理，並學習對同儕展現理解與包容。

資訊科則著重於專題開發過程中可能出現的意見衝突，陪伴學生練習人際溝通的技巧，並引導學生在不同觀點之間尋求共識與合作方案。專業群科教師此時協同輔導教師，在教學現場適時介入，提供溝通鷹架，陪伴學生練習人際溝通技巧。並協助學生理解情緒調適與責任意識的重要性，使學生明白每一項技術操作背後，都蘊含著對他人的尊重與對工作的承諾，進而能在不同觀點之間尋求共識與合作方案。

透過這樣的情境設計，學生在反覆的實踐中，不僅提升專業技能，更逐步培養出面對挑戰與挫折時的職場韌性與情緒調適能力。

六、成效與回饋：看見生命的質變與師生溫情

教案執行的成果，逐漸體現在教學現場溫度的改變，進而帶來師生心理資本（Psychological Capital）的翻轉。首先在教師端的轉變上可以明顯看見，教師發現當他們開始有意識地引導學生表達感受，將評量焦點從硬性的作品精度轉向傾聽歷程時，課堂中的衝突明顯減少，取而代之的是彼此之間更多的理解與信任。原本在實作課程中較為沉默、容易挫折的學生，也開始展現出主動尋求協助與溝通的勇氣，展現出職涯適應力。

在學生端，也可以清楚看見學生的質變與成長。學生逐漸感受到，教師關心的不只是作品的精確度，更在意他們在失敗與學習過程中的內心感受。就如 OECD（2021）全球社會情緒技能評估報告所述，學校的關懷環境能翻轉學生的職涯韌性；從學生的回饋中可以發現，他們開始學會站在他人立場思考，並逐步建立面對未來職場挑戰的「心」實力。這樣的改變也反映在課堂互動中，學生對教師辛苦付出的理解與尊重逐漸增加，班級氛圍也更加正向與溫暖。

七、結語：技職教育全人發展的永續展望

從內思高工的實務經驗顯示，行政系統的積極引導結合教師的跨域協作，能讓SEL成為技職教育中最具溫度的底色。未來不應僅將SEL視為一般性業務，而應正式將「Adult SEL（教師福祉與心理資本支持）」納入核心經費與常態化支持項目，為第一線教師減壓。在教學實務上，或許未來可進一步延伸至校外實習或建教合作，建構由「學校工場」邁向「業界職場」的社會情緒轉銜支持系統，邀請業界實習導師共同參與，讓學生的情緒軟實力與真實職場無縫接軌。

我們期望這份分享能點燃更多校園的微光，讓每一位技職學子在磨練專業技能的同時，也能擁有一顆溫暖、堅韌且充滿社會情懷的心，展現技職教育兼顧技術與全人發展的真諦。

參考文獻

李隆盛（2019）。技職教育與產業需求：軟實力的重要性與培養策略。技職教育期刊，12（2），1-15。

張德銳（2021）。社會情緒學習（SEL）在學校教育中的推動策略。教育研究月刊，325，45-62。

Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning. (2020). What is the CASEL framework? Retrieved from <https://casel.org/fundamentals-of-sel/what-is-the-casel-framework/>

Durlak, J. A., Weissberg, R. P., Dymnicki, A. B., Taylor, R. D., & Schellinger, K. B. (2011). The impact of enhancing students' social and emotional learning: A meta-analysis of school-based universal interventions.

Child Development, 82(1), 405–432. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8624.2010.01564.x>

OECD. (2021). Beyond academic learning: First results from the survey of social and emotional skills. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9211651f-en>

World Economic Forum. (2025, January). Future of Jobs Report 2025.



從專業實作到職場互動： 技術型高中職場社會情緒學習的發展特色

楊雅婷、趙容嬋

國立員林崇實高級工業職業學校教師

壹、前言

技術型高中教育長期以培養學生專業知識、實作技能與職涯發展能力為重要任務。相較於普通型高中，技術型高中具有明確的群科屬性與產業連結，學生在校期間透過專業科目、實習課程、專題實作、校訂課程與多元選修等學習經驗，逐步建立面向未來職場的基礎能力。然而，學生真正進入職場後，所面對的挑戰並不只來自技術操作本身，也來自工作現場中複雜的人際互動、角色分工、情緒壓力、品質要求、時間限制、顧客服務與責任判斷。黃能堂（2009）指出，職場核心能力是個人進入職場並在工作中進展所需的共通知識、技能與態度，雖不同於個別職位的專業能力，卻是職場不可或缺的能力；其所整理的職場知能亦涵蓋傾聽與交談、決策與問題解決、責任感、自我管理、團隊合作、服務顧客、協商及資源分配等能力。UNESCO-UNEVOC（n.d.）亦將溝通、團隊合作、自律、毅力與自我激勵等能力視為可跨工作情境運用的橫向技能。由此可見，技高學生若要從「會操作」進一步走向「能適應職場」，除了專業技術之外，也需要發展能支持其面對真實工作情境的社會情緒能力。

近年教育部推動社會情緒學習（Social and Emotional Learning，以下簡稱 SEL），正是回應學生在學習、生活與未來工作中所需的重要素養。教育部（2025）指出，SEL 是以情緒為基礎，涵蓋人際互動、同理關懷他人、道德責任等知識、技巧、態度與信念的教育過程；在技術型高中課程中，SEL 不宜被理解為額外增加的輔導活動，而應轉化為學生在專業學習與職場準備中練習覺察壓力、穩定情緒、理解角色、清楚表達、團隊合作與合宜判斷的能力，此一轉化亦呼應技職教育政策發展方向。行政院（2025）將技職教育願景訂為「建構務實、創新、智慧及永續之技職教育」，並指出技職教育除應強化學校與職場連結、重視實作與實習，也應培養 AI 無法取代的能力，例如職業倫理與情緒智商。因此，本文所討論的職場 SEL，並非將一般 SEL 課程直接移植到技術型高中，而是回到技高類群分流、專業實作、職場對接與務實致用的特色，引導學



生在具體職場情境中練習面對壓力、理解他人、清楚表達、尋求協助並做出適切回應的行動。

貳、從一般 SEL 到職場 SEL

前言已說明 SEL 在學生學習、生活與未來工作中的重要性，而回到技術型高中的脈絡來看，關鍵不在於介紹 SEL 概念，而在於思考如何將一般 SEL 轉化為符合群科屬性、專業實作與職場任務的學習設計。CASEL（2020）提出的自我覺察、自我管理、社會覺察、人際關係技巧與負責任的決定五大能力，可作為學校推動 SEL 的重要參考；OECD（2024）亦指出，社會情緒技能涵蓋任務表現、情緒調節、與他人合作及開放思考等面向，並與學生的學習、福祉與未來發展密切相關。因此，在技高課程中，這些能力不能只停留在能力名稱或概念說明，而應進一步轉化為學生在專業學習與職場情境中可以觀察、練習與反思的行動表現。

因此，技高推動職場 SEL 時，應從「學生未來會遇到什麼職場情境」出發，而非從「五大能力如何放入教案」來看。一般 SEL 多從學生的生活、人際與學校適應切入；職場 SEL 則需要回到不同群科的工作現場，思考學生在面對操作失誤、主管回饋、顧客抱怨、交期壓力、團隊分工、品質責任或安全風險時，如何覺察自己的情緒，理解他人的角色與需求，並以清楚、負責且符合職場規範的方式溝通與回應。這樣的轉化，使 SEL 不只是情緒或人際教育，而成為技高學生進入職場前需要練習的職場核心能力。

此一方向也呼應 SEL 融入學科課程的觀點。黃絢質（2025）指出，SEL 不一定只能透過獨立課程進行，也可融入一般學科教學，使學生透過課堂活動練習自我覺察、自我管理、社會覺察、人際關係技巧與負責任決定等能力，並擴大學習遷移。而在技術型高中課程中，職場 SEL 亦不宜被安排成與專業學習分離的活動，而應融入專業科目、實習課程、專題實作、彈性學習時間或多元選修之中，讓學生在「做中學」的過程中，練習情緒調節、角色理解、溝通表達與責任判斷。

換言之，職場 SEL 的設計重點，不是讓學生背誦 SEL 五大能力，也不是要求每一個單元都完整涵蓋所有能力，而是依據群科任務與職場情境選擇最關鍵的能力深入練習。例如當遇到操作失誤、退件、客訴、臨時加件或主管回饋的情境時，可先聚焦自我覺察，引導學生辨識自己在壓力下的情緒與想法，並理解其對表達、判斷與工作表現的影響；再進一步聚焦自我管理，練習穩定語氣、控制衝動、重新確認流程、調整工作步驟，或向同事、師傅、主管與教師尋求協助。當遇到顧客服務、業主溝通或同

事合作的情境時，可聚焦社會覺察與人際關係技巧，協助學生理解不同角色的立場與需求，並練習清楚表達、積極聆聽、協商分工與衝突處理。當遇到安全、品質、誠信、風險與後果的情境時，則可引導學生練習負責任的決定，在專業規範、職場倫理、團隊利益與顧客權益之間做出適切判斷。

參、技術型高中職場 SEL 的設計特色

技術型高中職場 SEL 的教學設計，應扣合技高專業群科、實作學習與職場對接的課程特性，使社會情緒能力能在具體學習任務中被看見、被練習與被反思。其設計不宜只停留在 SEL 概念介紹，也不宜要求各群科採用相同模式，而應從職場情境、課程安排、事件任務、實作演練、語言支持與能力聚焦等面向進行規劃。以下依序說明技高職場 SEL 在教學設計上可掌握的六項特色。

一、依群科屬性選定職場情境

技術型高中具有明確的群科分流，各群科所對應的產業環境、工作任務、角色互動與壓力來源皆不相同。因此，職場 SEL 的情境設計，應先回到不同群科的職場樣態，思考學生未來可能面對哪些工作事件、互動對象與責任要求。工業類科可從設備操作、加工失誤、工安規範、品質檢核、師徒互動與交期壓力切入；商業與管理群可從收銀、銷售、顧客服務、客訴處理與團隊分工切入；餐旅群可從外場服務、廚房出餐、顧客等待、服務補救與情緒勞動切入；設計、建築與室內設計相關科別則可從業主需求、圖面修改、設計提案、審美落差與專業說服切入。

這一項特色的重點在於「情境來源」的選擇，而不是把情節設計得很龐大。教師只要能掌握該群科常見的工作任務與互動張力，便能選定適合的職場情境。以溝通能力為例，不同群科所需練習的職場表達並不相同。機械群學生可能需要向師傅說明設備異常，餐旅群學生可能需要回應顧客抱怨，設計群學生則可能需要向業主說明設計調整理由。唯有先回到群科屬性，職場 SEL 才不會流於一般化，而能對應學生未來可能進入的工作場域。

二、依群科課程特性彈性規劃融入方式

職場 SEL 的融入方式，應依各群科的課程結構、實習比重與教學安排彈性規劃，而不宜要求所有群科採用相同節數、相同活動或相同流程。技術型高中課程包含一般科目、專業科目、實習科目、校訂課程、選修課程與彈性學習時間等安排，各群科在



專業任務、實作比例、學習成果與職場連結方式上也有所差異。因此，職場 SEL 應配合各群科原有的課程節奏與學習任務進行設計，使其融入既有專業學習歷程，而不是另行增加一套與專業課程分離的活動。

在課程規劃上，職場 SEL 不一定為四節或六節課程，而可依群科課程特性安排為短時段融入、完整單元設計、專題歷程引導或彈性課程活動。例如，教師可在專業或實習課程中，選擇某一個關鍵任務後進行情緒覺察與溝通反思；也可在連續實習時段中安排職場事件、角色扮演與情境任務；亦可結合專題製作、作品發表或成果展示，將同儕合作、意見衝突、回饋修正與責任分工納入討論。其重點不在於每一群科都使用相同教材或相同步驟，而在於教師能依課程本身的時間配置、任務型態與學習成果，選擇適合的融入方式。

三、以單一職場事件搭建角色與任務

職場情境的搭建不必追求複雜或龐大，關鍵在於情境是否能讓學生進入角色，並感受到其中的人、事、壓力與責任。教師可從單一事件出發，例如一次退件、一場客訴、一個臨時加件、一份數據異常、一次圖面修改或一次主管回饋，設定明確的角色、任務與衝突點，讓學生在短時間內進入情境。這樣的設計能降低活動準備的負擔，也能讓學生較快理解職場互動中的情緒張力。

單一事件若要成為有效的職場 SEL 情境，至少需要包含三個元素：一是明確的職場角色，例如實習生、資深員工、主管、顧客、業主、同事或團隊成員；二是具體的工作任務，例如檢查、修正、回報、協調、服務或提案；三是可能產生壓力或衝突的情節，例如進度延誤、標準不一、溝通落差、責任歸屬或情緒升高。透過這樣的設計，學生不是單純討論情緒，而是在職場任務中練習如何覺察情緒、理解角色、表達需求並做出適切回應。

四、從實作演練進入教學活動

職場 SEL 不宜以抽象概念講授作為主要起點。相較於先講解 SEL 五大能力，再要求學生背誦或填寫對應表格，更適合技高學生的方式，是從職場事件、情境模擬、角色扮演、對話演練或小組任務進入，讓學生先經歷問題，再回到情緒覺察、溝通表達與責任判斷進行反思。如此，SEL 能力才不會停留在名詞理解，而能轉化為學生可以操作與修正的行動表現。

在教學流程上，教師可先以情境導入引發學生理解事件，再安排角色扮演或任務演練，使學生嘗試以不同角色進行表達與回應；接著透過小組討論、提問引導或學習單，協助學生整理自己在情境中的感受、想法、語句與行動選擇。Durlak 等人（2011）針對學校本位 SEL 方案的後設分析指出，具成效的 SEL 課程通常具有有序安排、主動參與、聚焦練習與明確教學等特徵，並能提升學生的社會情緒技能、態度、行為與學業表現。黃絢質（2025）指出，SEL 融入學科課程與教學，可透過課堂活動安排，使學生在做中學的體驗與省思中練習自我省思、調整策略、合作溝通與展現同理尊重。此一觀點放在技高課程中，即提醒教師應讓學生在實作與演練中經歷職場 SEL，而不是只從概念說明開始。

五、以語言鷹架支持表達與反思

職場 SEL 的推動，不能只要求學生「說出感受」或「寫下反思」，更需要提供具體的語言鷹架。部分技高學生在實作任務中具有高度投入與動手能力，但在情緒詞彙、問題描述、口語表達與反思書寫上，仍需要教師提供支持。Morcom（2014）從社會文化觀點指出，教師可透過支持性學習環境與正向關係，鷹架學生的社會情緒學習；此觀點提醒我們，職場 SEL 不只是讓學生經歷情境，也要協助學生把情緒、想法與行動轉化為可表達、可討論、可修正的語言。

因此，教師可在教學設計中提供情緒詞彙表、句型提示、角色分析表、同理語句、我訊息句型、求助步驟與反思學習單。例如，學生原本可能只會說「我很不爽」，可引導為「我感到被誤解，因為我已經依照流程完成檢查，但對方只看到進度延誤」；學生原本可能說「客人很煩」，可轉化為「顧客可能感到等待時間過長，需要被告知目前處理進度」；學生原本只說「我不會」，可轉化為「我目前卡在第幾個步驟，已經嘗試哪些方法，希望可以協助確認」。透過語言化過程，職場 SEL 同時也能提升學生的表達能力、反思能力與專業溝通能力。

六、聚焦核心能力並回扣學習表現

CASEL（2020）所提出的五大能力，可作為職場 SEL 課程設計的重要參照，但在實際教學中，不代表每一個單元都必須完整涵蓋五項能力。對技高教師而言，更重要的是依據職場情境選擇最關鍵的能力深入練習，並將能力表現回扣到學習目標、教學活動與評量方式。教案檢核表亦提醒，SEL 核心概念與能力指標須扣合學習目標與教



學活動內容，評量也應與學習目標、學習重點及 SEL 能力指標相呼應。

例如，當情境涉及操作失誤、退件、客訴、臨時加件或主管回饋時，可先聚焦自我覺察，引導學生辨識自己在壓力下的情緒與想法，並理解其對表達、判斷與工作表現的影響；再進一步聚焦自我管理，練習穩定語氣、控制衝動、重新確認流程、調整工作步驟或尋求協助。當情境涉及顧客服務、業主溝通或同事合作時，可聚焦社會覺察與人際關係技巧，協助學生理解不同角色的立場與需求，並練習清楚表達、積極聆聽、協商分工與衝突處理。當情境涉及安全、品質、誠信、風險與後果時，則可引導學生練習負責任的決定，在專業規範、職場倫理、團隊利益與顧客權益之間做出適切判斷。如此，職場 SEL 才能從抽象能力名稱，轉化為學生在專業學習與未來職場中能夠實際運用的行動能力。

整體來說，技術型高中職場 SEL 的設計，不在於另外建立一套與專業課程分離的情緒教育活動，而在於教師能否依各群科的專業任務、課程特性與職場互動情境，將社會情緒能力融入學生的專業學習歷程。從群科情境的選定、課程融入方式的規劃、單一職場事件的設計，到實作演練、語言鷹架與核心能力聚焦，六項特色共同指向同一個目標：讓學生在專業學習中，不只完成作品、操作設備或執行流程，也能學會面對壓力、理解他人、清楚表達、尋求協助並做出適切回應。

肆、結語：從會做事到能共事

技術型高中學生的專業學習，不能只停留在「會不會做」的層次，也應逐步引導學生理解「如何與人一起完成工作」。真實職場中的專業表現，往往同時包含技能操作、工作態度、情緒調節、溝通合作與責任判斷。當學生面對退件、客訴、臨時加件、主管回饋、團隊分工或品質要求時，若能覺察自己的情緒，理解不同角色的立場，並以清楚、負責且符合職場規範的方式回應，便是在累積未來進入職場所需的重要能力。

因此，職場 SEL 的價值，不在於把一般 SEL 概念直接移植到技高課程中，而在於回到技高的專業群科、實作學習與職場對接特色，讓學生在具體任務中練習社會情緒能力。透過合宜的情境設計、課程安排、角色扮演、語言鷹架與反思引導，職場 SEL 能協助學生從「會操作、會完成任務」，進一步走向「能溝通、能合作、能承擔責任」。這樣的學習，不僅補足專業技能之外的職場準備，也回應技術型高中培養務實致用人才的教育目標。

參考文獻

- 行政院（2025）。技術及職業教育政策綱領。行政院。
- 教育部（2025）。教育部社會情緒學習中長程計畫：第一期五年計畫（114–118 年）。教育部。
- 黃能堂（2009）。職場核心能力對台灣技職教育課程與教學的啟示。教育資料集刊，43，19–36。
- 黃絢質（2025）。社會情緒學習融入學科之課程與教學探析。臺灣教育評論月刊，14（7），74–80。
- Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning. (2020). *CASEL's SEL framework: What are the core competence areas and where are they promoted?* CASEL.
- Durlak, J. A., Weissberg, R. P., Dymnicki, A. B., Taylor, R. D., & Schellinger, K. B. (2011). The impact of enhancing students' social and emotional learning: A meta-analysis of school-based universal interventions. *Child Development*, 82(1), 405–432. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8624.2010.01564.x>
- Morcom, V. (2014). Scaffolding social and emotional learning in an elementary classroom community: A sociocultural perspective. *International Journal of Educational Research*, 67, 18–29. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2014.04.002>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2024). *Social and emotional skills for better lives: Findings from the OECD Survey on Social and Emotional Skills 2023*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/35ca7b7c-en>
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization–International Centre for Technical and Vocational Education and Training. (n.d.). *Transversal skills*. TVETipedia Glossary.



看見情緒中的學習力：職場 SEL 課程實踐及教師社群經營

邱亦縈、林明穎

國立花蓮高級商業職業學校教師

一、從專業技能到情境應變：技高教育的新課題

長期以來，技術型高中在課程發展上，重視學生專業技能、證照能力與職場所需技術的培養，期待學生能透過紮實的專業訓練，順利銜接未來職涯。然而，當學生真正進入實習場域、服務業現場或與人高度互動的工作環境時，教師逐漸發現，真正影響學生職場適應與工作表現的，往往不只是專業技能是否熟練，更包含其面對壓力、情緒衝突與人際互動時的應變能力。

在技術型高中的教學現場中，許多學生其實清楚知道「正確答案」是什麼，例如商管群門市服務課程，學習如何操作 POS 機，並且明白服務的 SOP 流程，理應了解如何應對顧客、同事或主管；但事實上，一旦真正面對衝突情境時，卻常因情緒緊張、挫折感或壓力過大，而出現急躁、僵化、退縮甚至逃避的反應。又例如學生在餐飲群的訓練中專業且周到，但實際服務中遭遇顧客抱怨時，可能因情緒受影響而失去原本應有的應對能力；又或者在團隊合作中，因誤解同儕語氣而產生衝突，進一步影響作品質。這些問題的背後，並非單純的專業能力不足，而是學生缺乏理解自身情緒與辨識他人情緒的經驗，亦缺少情緒調節與人際溝通的練習。

因此，技術型高中教育正逐漸面臨一項新的轉向：除了培養學生「會做事」的能力，更需培養其「能與人工作」及「能在壓力中穩定行動」的能力。職場社會情緒學習（Social Emotional Learning, SEL）也因此成為近年技高教育的重要課題。SEL 強調自我覺察、自我管理、社會覺察、人際關係技巧與負責任的決定等核心能力，正好對應學生未來進入真實職場後，所需要面對的複雜人際情境與情緒挑戰。

二、職場 SEL 的推動：從課堂走向真實世界的銜接

自 114 學年度起，在高職優質化輔助方案計畫中，技術型高中逐步推動職場社會情緒學習課程，期望透過貼近真實工作的情境設計，協助學生提前理解未來職場可能面對的人際互動與情緒壓力。與傳統講述式品德教育不同，職場 SEL 更強調「情境中



的學習」，教師會依據不同群科未來可能進入的工作場域，設計具有真實感與衝突性的任務，讓學生在討論、角色扮演與反思中，逐步建立面對問題的能力。

由於許多技高學生在高中階段便已有打工或服務經驗，因此，當課程情境與學生生活經驗相互連結時，學生往往能快速投入討論。例如，在商管群課程中，學生會分享自己在超商、餐飲業或門市服務中遇到的顧客衝突；設計群學生則會談到作品被要求反覆修改時的挫折感；機械群學生則可能分享在實習場域中遭受師傅責備時的情緒反應。這些真實經驗，使 SEL 不再只是抽象理論，而成為學生能直接感受與理解的生活課題。

此外，職場 SEL 的推動，也回應了當代社會對「軟實力」的重視。現今企業愈來愈重視員工的溝通能力、壓力調適能力與團隊合作能力，而非僅是技術操作能力。透過 SEL 融入群科教學之課程，學生得以在安全的課堂環境中，預先練習面對衝突與壓力的方法，並在教師引導下，逐步建立面對真實世界的不確定性與心理韌性。

三、教師社群的力量：SEL 推動背後的課程領導

然而，職場社會情緒學習的推動，並非單靠單一教師即可完成。對技術型高中而言，SEL 真正的挑戰在於：如何讓專業課程與情緒教育真正產生連結，而不是各自分離的兩套系統。因此，「教師社群」便成為課程推動背後最重要的支持力量。

以本校發展歷程而言，從早期推動跨領域課程與素養導向教學開始，教師社群便扮演關鍵角色。社群教師們透過長期共備、觀課與課程對話，逐步突破過往以知識傳授為主的教學模式，開始思考學生在真實世界中究竟需要具備什麼能力。後續，隨著數位科技與 AI 工具逐漸融入教學現場，教師社群亦進一步將課程轉向行動科技融入教學，運用 Padlet、Slido、LoiLoNote、ChatGPT 與影音互動工具等，重新建構學生參與課程的方式，使學生能在互動、協作與即時回饋中提升學習投入感。

而在數位工具逐漸成熟之後，教師們也開始重新思考一個更根本的問題：「當科技愈來愈便利時，學生真正需要被培養的是什麼？」在一次次的共備與課程討論中，教師逐漸發現，學生真正困難的，往往不是知識理解或技能學習，而是情緒壓力、人際關係與自我價值感。因此，本校教師社群開始將課程焦點由「知識學習」逐步延伸至「學習中的人」，並進一步發展出融合職場情境、情緒理解與人際互動的 SEL 課程設計。可以說，本校從跨領域課程、素養導向教學、行動科技融入，到今日職場社會情緒學習的推動，其背後最重要的推力，皆來自教師社群長期穩定的經營與跨域共備文化的累積。

四、跨域共備：群科教師與輔導教師的專業對話

目前全國已有將近六十所技術型高中推動職場社會情緒學習相關課程，而在實務推動上，多數學校皆逐漸形成「群科教師 × 輔導教師」的跨域協作模式。這樣的合作模式，並非單純分工，而是一種跨專業的對話歷程。群科教師熟悉真實職場脈絡，能提供高度貼近業界的情境案例；輔導教師則較熟悉情緒引導、人際互動與心理支持技巧。因此，在共備過程中，雙方需要不斷進行「課程語言的翻譯」。例如，群科教師原本可能較關注「學生是否能正確處理客訴」，而輔導教師則會進一步引導：「學生在被責備時，內在究竟產生了哪些情緒？」透過這種跨域對話，SEL 逐漸不再只是附加活動，而能真正融入專業課程之中。而在這個歷程中，教務主任與社群召集人的角色也格外重要。除了行政協調與資源整合外，更重要的是建立一種讓教師願意安心嘗試與分享的專業文化。當教師感受到教學創新是被支持的，而非被評價的，教師才願意真實討論課堂中的困境與學生情緒議題，進而形成真正具有深度的專業學習社群。

五、觀課與專業對話：從教學實踐生成課程優化

上述以教師進行群科專業與 SEL 知能共備為前提，教師們的合作實踐發展出主要兩種合作模式；第一種辦理群科教師增能研習，於其具備 SEL 核心概念後，在專業科目中進行社會情緒學習的融入設計，使 SEL 成為專業教學歷程的一部分，這類模式需要更多時間在群科教師的 SEL 知能訓練，除此以外，需要有輔導及教學的策略引導課程設計中，連結社會情緒學習的內涵，例如利用「情緒溫度計」以期學生達成情緒之「自我覺察」，也運用「角色扮演」及換位，理解職場中的「潛台詞」；第二種則是由群科教師與輔導教師協同教學，但各司其職，群科教師進行專業或實習科目等課程授課，引出該科別對應之職場情境與工作脈絡，再由輔導教師引導學生進行自我覺察、社會覺察與人際互動技巧等體驗活動，協助學生深化對情境中情緒歷程與人際關係的理解，這類跨域合作模式與第一種模式的差異在於職場情境真實性與社會情緒能力培養的各自系統性知識的獨立。在各校逐步建立 SEL 課程模式後，職場 SEL 團隊之種子教師亦陸續進入技術型高中進行觀課與專業支持。觀課的目的，並非單純評估教師表現，而是透過實際進入課堂，觀察學生的情緒反應、參與歷程與課程互動情形，進一步協助教師調整更接近真實生活情境及未來職場情境之課程。

在觀課與對話歷程中，我們發現學生對於真實職場情境的投入度極高。當教師以學生未來可能面對的工作情境作為課程主軸時，學生更容易產生共鳴，也更願意投入討論。例如商管及外語群為導向之課程設計中：為學生模擬之情境為「客服人員面對



顧客強烈不滿情緒，來自於滿額贈品兌換完畢，進而公開抱怨並引發旁人圍觀的場景」，身為未來職場可能成為服務人員的商管群學生更能感受「顧客壓力」，也理解「成為眾人目光焦點而感到高度無奈與焦慮」，故學生習得「社會覺察」與「自我覺察」的同時，可以快速調適自我情緒，並理解顧客情緒及需求，進而在課程評量中表示出本課程對於個人成長的感受。又如設計群課程中，模擬「因作品反覆遭客戶要求修改，而逐漸產生自我懷疑與挫折感」的課程，或於機械科課程任務中，呈現「有產線時間壓力，屢次遭資深同事公開指責，不留情面而引發情緒波動」的情境。這些課程設計及觀課經驗，也逐漸形成校本化的職場 SEL 課程資料庫，使課程能持續修正與深化。

六、情緒中的學習：從「如何做」到「如何理解自己」

許多 SEL 課程中，教師會刻意強化情境中的情緒張力，使學生不只是討論「該怎麼做」，而是開始思考「自己正在感受什麼」。例如客服衝突、設計修改壓力或產線責備等情境，都讓學生逐漸理解：情緒並不是阻礙，而是一種訊號。當學生能辨識情緒背後的不安、挫折或害怕時，便更有可能理解自己真正的需求，也更能同理他人的處境。依附理論¹指出：「當個體感受到被理解與支持時，會產生心理安全感，進而降低防衛反應並提升探索行為」。因此 SEL 課程，教師真正重要的工作不只是教導學生「正確答案」，而是創造一個讓學生願意表達、願意討論與願意被理解的學習環境。

這樣的學習歷程，也讓學生逐步建立面對未來職場的心理韌性。當學生感受到自己「有能力因應」，學習便不再只是被動接受要求，而轉化為主動投入與自我成長的歷程。

七、讓 SEL 成為學校文化：從課程共備走向教學創新

職場社會情緒學習的推動，最終真正重要的，並不只是增加了一門課程，而是重新思考「教育究竟要培養什麼樣的人」。對技術型高中而言，學生未來所面對的，不只是工作技能的競爭，更是快速變動社會中的壓力、人際關係與情緒挑戰。因此，SEL 所培養的，不僅僅是情緒能力，而是學生「面對世界的穩定力量」，使其能在不確定的環境中，仍保有理解自己、理解他人與持續前行的能力。

然而，要讓 SEL 真正從課堂走入校園文化，最關鍵的仍是教師社群的持續經營與學校整體支持系統的建立。當教師之間願意彼此觀課、共同備課、分享教學困境並相

¹ 依附理論（Attachment Theory）是由英國精神分析學家與兒童精神醫師 John Bowlby 所提出的理論。依附理論認為，當個體感受到被理解與支持時，較能形成心理安全感，降低防衛反應並提升探索行為（Bowlby, 1982/2007）。因此，當 SEL 課程能提供安全且被接納的學習氛圍時，學生更願意進行情緒表達、反思與問題解決。參 Bowlby, J.、周仁宇譯《依附》；台北：五南出版社（2007 年）。

互支持時，SEL 便不再只是個別教師的熱情，而能逐漸形成整個學校的共同語言與教學文化。尤其在技術型高中現場，群科教師、輔導教師與行政團隊原本便來自不同專業領域，因此更需要透過長期社群對話與跨域共備，逐步建立對 SEL 的共同理解與課程信念。

在此歷程中，教務主任與教師社群召集人的角色尤為重要。其角色已不再只是行政協調與活動安排，而更像是課程文化的引導者與學習氛圍的建構者。透過制度化的共備時間、觀課回饋機制與教師專業支持，讓教師能在安全且被理解的環境中進行教學嘗試，也讓跨域合作得以長期穩定發展。當教師感受到彼此信任與支持時，才更有可能願意真實討論學生情緒議題與教學困境，而這樣的教師文化，也會進一步影響學生在課堂中的安全感與學習投入。

我們也逐漸理解到，SEL 真正重要的，並不是課程中教了多少情緒技巧，而是整個校園是否願意成為一個能理解情緒、接住學生與彼此支持的環境。當教師願意看見學生情緒背後的需求，學生便不再只是被要求學習知識的人，而是一個有情緒、有壓力、有期待，也需要被理解的生命個體。當學校能建立這樣的文化時，學習便不再只是知識輸入，而是一段理解自己、理解他人與理解世界的歷程。

對技術型高中而言，這樣的教育，也許才是真正能陪伴學生走向未來職場與人生的重要能力。







學 校：內思學校財團法人新竹縣內思工業高級中等學校
社群名稱：技職專業與社會情緒學習（SEL）跨領域教學發展社群
成 員：輔導科甘露校長、輔導科范薰月主任、機械科賴雋鎧
老師、資訊科江明廣老師

陪伴的委員：宋修德教授、陳美姿教授

社群發展情況：

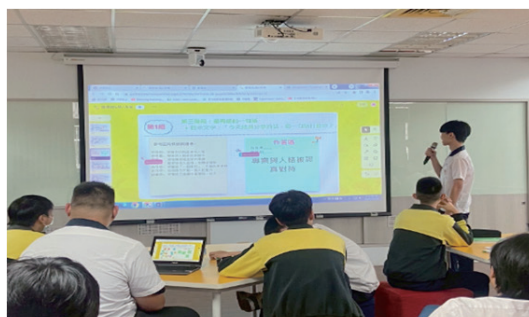
本社群成立於 114 學年度，旨在將「社會情緒學習（SEL）」核心能力深植於技職教育中，透過專業學科與輔導諮商的跨領域合作，培育具備硬實力與心理韌性的「全人」工科生。

社群結合本校「依納爵反省式教學法」（IPP），將「脈絡、經驗、反省、行動、評估」融入課堂，並搭配數位工具（如 Padlet）及情緒詞彙卡、情緒溫度計，成功發展出兩套兼具科技與人文關懷的優質教案：

- 1.《手能精準，心能冷靜》：結合 CNC 銑床操作情境，引導機械科學生在「速度與安全」的衝突中學習即時調適與負責決定。
- 2.《從 IC 設計情境到紓壓小幫手》：結合資訊科程式設計，運用 mBlock 5 與 Halocode 光環板，讓學生透過互動程式具象化宣洩壓力，落實「科技服務人心」。

成果表現與未來展望

教學實證顯示，學生在面對高壓職場衝突時，能運用高階情緒詞彙進行自我覺察，並學會以「三明治說話法」與換位思考增進人際溝通。未來本社群將持續深化教案推廣，擴大跨科別合作，實踐「與他人相處，為他人服務」的專業精神，為產業培育具備團隊協作與高抗壓力的技職人才。



手能精準，心能冷靜—— CNC 銑床操作中的自我覺察與社會覺察

機械科 / 賴雋鎧 輔導科 / 范薰月 輔導科 / 甘露

內思學校財團法人新竹縣內思工業高級中等學校

一、教學設計理念說明

本教學設計源於機械科高二學生在 CNC 實作課程中面臨的真實困境：學生獨立編寫加工程式後常因語法錯誤、座標偏移或刀具路徑不當導致加工失敗，需經教師退件修正。過程中除錯困難、反覆退件易引發挫折、焦慮與自我否定，影響學習動機；若教師僅聚焦技術糾錯而忽略情緒互動，亦可能加劇師生緊張。

有鑑於此，本課程以「社會情緒學習（SEL）」為核心，聚焦「自我覺察」「社會覺察」與「負責任的決策」三項能力，融入「CNC 銑床基本操作與工件加工」單元。關鍵策略為設計「CNC 實習心情日誌：從錯誤中成長的 SEL 學習單」，引導學生在退件或卡關時，先辨識自身情緒與身體反應（自我覺察），再理解教師退件的正向意圖與同儕處境（社會覺察），最後擬定具體求助與改善行動（負責任的決策）。

此學習單不僅協助學生將情緒與技術問題分離，避免情緒干擾除錯效率，也促進其主動溝通、同理他人與建構解決策略的能力。教師則可依據日誌內容提供適性回饋，轉化退件為共學契機。整體設計在提升 CNC 程式與實作技能之餘，同步培養情緒韌性與正向人際互動，實踐「技術 × 素養」雙軌並進的實作教育理念。

二、SEL 核心概念與能力指標、教學技巧應用說明

SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
自我覺察	1-3 使用高階和複雜的情緒詞彙來識別情緒	理解編輯錯誤、除錯困難，或操作疏忽導致撞機等，感受自己負面情緒。	情緒便利貼 情緒溫度計
社會覺察	3-6 辨別複雜的社會規範和情境期望	在操作中體驗緊張、挫折、成就感等情緒，並觀察組員反應。	角色代入法



SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
負責任的決定	5-5 考慮並評估行動的後果	主管要求你隱瞞某項功能尚未完全測試的事實，對客戶宣稱「已完備」。 負責任的表現： 基於「誠實」與「專業倫理」，選擇據實說明當前狀態，並提供風險緩解計劃，而非妥協真相。	反思學習單 (CNC 實習心情日誌：從錯誤中成長的 SEL 學習單)

三、教學單元設計

科目	數值控制機械實習		實施科別 / 年級	機械科二年級
單元名稱	CNC 銑床基本操作與工件加工		總節數	1 節（50 分鐘）
教材來源	自編教材 + 教科書		設計者	賴雋鎧、范薰月、甘露
核心素養	綜 V-U-B1 具備自我覺察、同理與尊重他人的素養，並培養合宜的語言、肢體與情緒等表達方式，以建立良好的人際互動素養。 綜 V-U-C2 具備情緒管理、包容、感恩、關懷、利他、服務、奉獻的情操與行動，並發展團隊互助合作的能力及領導與被領導的素養			
學習重點	學習表現	機械 - 技 - 數控 II-4 體會工作中互助合作精神，建立職場倫理，重視職業、工場安全及環保觀念之素養。 涯 3a-V-1 具備情緒管理、關懷利他的情操，增進人際互動的效能。 涯 6a-V-1 了解職業生活相關資訊，啟發對未來職業生活的想像。		
	學習內容	機械 - 內 - 數控 2-4 職場倫理、團隊合作、工場安全與環保相關法規及實務。 涯 Ca-V-1 情緒管理的意涵與價值。 涯 Ca-V-2 情緒管理方式與壓力調適。 涯 Ca-V-3 良好的人際互動關係與溝通協調的素養。 涯 Fa-V-3 工作倫理與團隊合作精神。		
學習目標	L-VA-3 能覺察個人情緒、壓力來源，並運用適切策略調節情緒與因應壓力。 L-VB-2 能在群體互動中展現溝通、協調與合作能力，並尊重多元觀點。			
議題融入	品 U1 重視群體規範與榮譽。 安 U1 預防事故傷害的發生。 涯 U10 理解職業倫理對個人職場發展的重要性。			
教學資源	情緒詞彙卡、正向語句範列表、SEL 學習單、ChromeBook、Padlet			
職場情境	本活動以 CNC 工程師在真實職場衝突影片為引導，讓學生分別代入「新進工程師」與「資深工程師」兩種角色，透過「靈修交談」的分組討論，進行三階段的深度對話與反思。			

SEL 領域	時間	SEL 技巧運用	教學評量
一、課前準備 (一) 學生：預先分組，3-4 人一組，共計 6 組，其中一人為組長，負責整合組員各階段討論結果，並於分享階段上台報告。 (二) 教師：準備情境短片。 (三) 教師：準備 Padlet 製作、情緒詞彙卡、正向語句範例表、SEL 學習單、ChromeBook、Padlet。 二、引起動機 教師以影片引導學生認識 CNC 工程師的職場情境  各位同學，今天我們要操作的不只是機器，更是面對壓力時的自己。在職場上，CNC 工程師常常要在「速度」和「安全」、「個人判斷」和「團隊合作」之間做決定。有時候一個小疏忽，可能造成撞機、損壞刀具，甚至影響整個生產進度。 在開始操作之前，我們先看一段短片： 它描繪了一個真實可能發生的場景：操作員和程式設計員之間的衝突。 請大家邊看邊想：如果換成是你，遇到這種狀況，心裡會有什麼感覺？你會怎麼做？準備好了嗎？我們一起來看。 ●影片連結如下： https://drive.google.com/file/d/1-4xWeJ3vLztLXQ_STBfjRl7mr_w3p5yb/view?usp=sharing 剛才的影片中，我們看到操作員和程式員因為一個錯誤而產生衝突，雙方都很緊繃、壓力很大。其實在真實職場上，像這樣的情境非常常見，尤其是剛進職場的新鮮人，更容易在出錯時	2'		
	6'		
	2'		



感到慌張、自責。

接下來，我們要進入今天的活動第一階段：
「自我覺察」。

三、活動內容 - IPP 教學法三步驟

請大家把自己代入一位剛進工廠的新人工程師，是什麼情緒？

現在老師開始計時，組內每人輪流分享約 1 分鐘：你心裡有什麼感覺？腦中冒出什麼想法？

請各組組長負責記錄，使用 chrombook 裡的 padlet 表達內在想法與情緒，同時「情緒溫度計」，標出你此刻感受到的壓力程度（0 到 10 分）。

第一階段：自我覺察（新進工程師視角）

1. 目的：Experience（經驗）—「你感受到什麼情緒？」
2. 活動方式：組內每人輪流發言，約 1 分鐘，代入「新進工程師」角色，表達內在想法與情緒。
3. 情緒溫度計

請在線上標出你此刻的壓力程度（0 = 完全放鬆，10 = 快要崩潰）：



接下來，我們進入第二階段：社會覺察。

請大家暫時放下自己的身份，試著站在資深工程師或主管的角度，去討論組內每個人輪流發言大約 1 分鐘，練習換位思考，推測主管或資深工程師的處境與感受。

第二階段：社會覺察（資深工程師／主管視角）

1. 目的：Reflection（反思）—「他可能有什麼壓力？」
2. 活動方式：每人輪流發言約 1 分鐘，練習換位思考，推測主管或資深工程師的處境與感受。

1. padlet
情緒便利貼

2. 情緒溫度計

口語評量：
口頭回應、
情緒詞彙使用

觀察評量：
同儕回饋表現

觀察評量：
觀察學生進行活動的情形

35'



「剛才我們練習了站在資深工程師或主管的角度去思考，試著看見他們背後的壓力、責任與考量。」

我們現在進入第三階段：整合與分享。

請各組組內花 1 分鐘分享，接著，請組長 1 分鐘，簡要整合全組的共通發現或反思，做一個分享。

第三階段：整合與分享（深化覺察）

1. 目的：Action / Sharing（行動／分享）—「整合雙方視角，產出個人覺察」
2. 活動方式：
 - (1) 每組自願一位組員分享「最有感的一句話」（1 分鐘）
 - (2) 組長簡要整合全組想法，進行小結（1 分鐘）



4. 總結

今天的課程活動，讓我們更走進兩個重要的情緒與責任練習：

(1) 自我覺察：

當面對機台出錯、程式撞機或團隊壓力時，你能察覺自己內心的緊張、害怕或自責嗎？這不是軟弱，而是專業的開始——因為真正有能力的人，懂得先安頓自己。

(2) 社會覺察：

當衝突發生時，我們也試著換位思考：主管或組員的壓力從何而來？他們的反應背後，可能

3'

2'

觀察評量：
觀察學生進行活動的情形



有什麼擔憂或期待？看見他人的處境，才能建立信任、有效合作。 這兩個覺察，是負責任決策的基礎。 未來無論在職場或生活中，願你們既有技術的手，也有理解自己與他人的心。 接下來，請各位同學回家完成一個小練習： 「負責任的決定 — 如果是我？」回想今天的情境，寫下你會怎麼做，以及為什麼這個選擇是負責任的。這份作業只要幾分鐘，但能幫助你把今天的覺察，帶進未來的行動中。 5. 回家作業： (1) CNC 實習心情日誌：從錯誤中成長的 SEL 學習單 (2) 口頭報告（下次上課報告）			實作評量： 完成個人學習單
評 量	●形成性評量：課堂參與、小組合作表現、Padlet 情緒（含至少 3 種情緒回應） ●總結性評量： 1. 回家作業：CNC 實習心情日誌：從錯誤中成長的 SEL 學習單。 2. 口頭報告。		

四、附錄

附錄一. -padlet link- 職場 SEL 融入教學 <https://padlet.com/hsunyueh/sel-egp1j674s3i8q5t9>

職場SEL融入教學

第一階段：我的情緒（新進工程師）

提示文字：「你感受到什麼情緒？」

專業價值 焦慮 可預測 生氣 沮喪 容錯空間 重視尊嚴 尊重流程 煩躁 自主節奏 渴望被看見 尊重流程 公平 自我肯定 渴望穩定 自責

作答區

(1) 情緒溫度計
請在線上標出你此刻的壓力程度（0 - 完全放鬆，10 - 快要崩潰）：
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
(在對應圖表數字上)

職場SEL融入教學

第二階段：他的壓力（資深工程師 / 主管）

提示文字：「他可能有什麼壓力？」

專業價值 焦慮 可預測 尊重流程 沮喪 渴望穩定 重視尊嚴 尊重流程 自責 煩躁 自我肯定 渴望被看見 公平 容錯空間 自主節奏

作答區

職場SEL融入教學

第三階段：最有感的一句話

提示文字：「今天組員分享的話，哪一句話打動你？」

參考正向情緒詞語表：

被理解-	感覺自己的處境有人懂
被尊重-	專業與人格被認真對待
信任-	相信團隊或主管的意圖
同理-	能感受他人立場，也願被理解
合作感-	感覺是「一起面對」，不是孤軍奮戰
支持感-	知道自己不是一個人扛壓力
歸屬感-	感覺自己是團隊重要的一份子

作答區

我覺得.....
我聽到.....



附錄二 . CNC 實習心情日誌：從錯誤中成長的 SEL 學習單

同學我們在實習課程時，CNC 程式編輯並被老師退件以後，或在除錯過程中感到挫折、焦慮的時候，你會怎麼做？

第一部分：自我覺察——我目前的感受是什麼？

「認識自己是改變的第一步。」

身體感覺

- 1 當我發現程式有錯，卻找不到問題點時，我的身體感覺是？
(例如：頭很痛、肩膀緊繃、手心冒汗、想摔滑鼠...)
我的感覺：_____

內心想法

- 2 我內心的想法是什麼？
(例如：「我怎麼這麼笨？」、「老師一定覺得我很差」、「我永遠都學不會」...)
我的想法：_____

目前情緒

- 3 我目前的情緒是？(請圈選或勾選)
☐ 挫折 ☐ 焦慮 ☐ 生氣 ☐ 害怕 ☐ 無助 ☐ 其他：_____

情緒影響

- 4 這些情緒對我的除錯效率有什麼影響？
(例如：越急越看不清、不敢問老師、想放棄...)
我的觀察：_____

過去經驗

- 5 我過去有成功解決類似問題的經驗嗎？當時我是怎麼做到的？
我的經驗：_____

第二部分：社會覺察——我如何理解老師與同學？

「站在別人的角度看世界，能讓我們走得更遠。」

1

老師退件的目的

老師為什麼會退件？他的真正目的是什麼？

(提示：不是要打擊你，而是希望你.....)

我的理解：_____

2

換位思考

如果我是老師，看到學生反覆出錯，我可能會有什麼感受或想法？

我的想像：_____

3

觀察同學

我有沒有觀察到其他同學也遇到類似困難？他們是怎麼處理的？

我的觀察：_____

4

如何求助

我可以怎麼樣跟老師/同學求助，才比較容易得到幫助？

(例如：先整理好錯誤訊息、說明自己已嘗試過的方法、用禮貌語氣提問...)

我的計畫：_____



第三部分：行動計畫——下一步我該怎麼做？

「覺察是為了行動，行動才能帶來改變。」

1 今天先做一件小事

我決定今天先做一件小事來改善心情或提升效率：

(例如：深呼吸三次、喝杯水、把錯誤訊息抄下來、找一個同學討論前五行程式...)

我要做的事：_____

3 給自己的鼓勵話

我給自己的一句鼓勵話：

(例：「錯誤是我的導師，不是我的敵人。」)

我的鼓勵：_____

2 與老師溝通

我打算如何跟老師溝通這次的困難？(請寫下你想說的話，或模擬對話)

1.老師，我遇到一個問題：_____

2.我已經試過：_____

3.我希望您能幫我看看：_____

附錄三．正向情緒詞語表

1、負面情緒

焦慮 - 安心、篤定、踏實	渴望穩定、可預測、準備充分
煩躁 - 耐心、從容、專注	需要秩序、尊重流程、自主節奏
沮喪 - 希望、動力、成就感	渴望被看見、努力有意義、有進展
憤怒 - 被尊重、平和、界限感	重視尊嚴、公平、專業價值
自責 - 接納、自信、成長感	需要自我肯定、容錯空間、學習機會

2、自我調適類

平靜 - 內心安定，不被外在混亂帶走
 踏實 - 感覺腳踏實地，進度可控
 安心 - 知道自己有支持、有緩衝空間
 從容 - 能按自己的節奏處理事情
 接納 - 容許自己有不足，不苛責
 自信 - 相信自己有能力應對挑戰
 希望 - 相信情況會改善，未來有光

3、正向情緒詞

被理解 - 感覺自己的處境有人懂
 被尊重 - 專業與人格被認真對待
 信 任 - 相信團隊或主管的意圖
 同 理 - 能感受他人立場，也願被理解
 合作感 - 感覺是「一起面對」，不是孤軍奮戰
 支持感 - 知道自己不是一個人扛壓力
 歸屬感 - 感覺自己是團隊重要的一份子

4、成長導向類

成長感 - 感覺自己在進步、累積經驗
 掌控感 - 即使有變動，仍能掌握部分主動權
 意義感 - 覺得工作有價值、有貢獻
 好奇心 - 對新挑戰保持開放，而非抗拒
 韌 性 - 相信自己能從挫折中恢復
 滿足感 - 即使不完美，仍肯定自己的努力
 勇 氣 - 敢於表達、面對不確定性



附錄 四．正向語句表

一．正向情緒語句（供引導或書寫）：

- (1)「當我感到焦慮時，其實我真正需要的是安心，知道自己有足夠時間與支持。」
- (2)「煩躁背後，是我對從容工作的渴望。」
- (3)「沮喪提醒我：我重視成就感，希望付出被看見。」
- (4)「憤怒不是壞事，它告訴我：我需要被尊重。」
- (5)「自責的時候，我可以對自己說：『我正在學習，這已經很勇敢。』」

二．關於「自我覺察」

- (1)我允許自己有情緒，這代表我在乎這份工作。
- (2)我的焦慮，是因為我希望做得更好。
- (3)我不需要完美，我只需要誠實面對自己的狀態。
- (4)感到無力時，是我需要支持的訊號，不是失敗。
- (5)我值得被聽見，也值得被理解。

三．關於「理解他人」

- (1)對方的急躁，可能來自他無法控制的壓力。
- (2)主管的變更要求，不代表否定我的努力。
- (3)每個人都是在自己的限制中盡力而為。
- (4)換位思考，不是原諒，而是讓自己不再被困住。
- (5)當我理解他人的難處，我的內心也會更寬廣。

四．關於「面對變動」

- (1)變動雖令人不安，卻也是學習彈性的機會。
- (2)我無法控制變化，但我可以選擇如何回應。
- (3)混亂之中，仍有我可以掌握的小步驟。
- (4)每一次調整，都在鍛鍊我的適應力與專業力。
- (5)我不需要立刻解決所有問題，只要持續前進就好。

五．關於「團隊與溝通」

- (1)誠實表達需求，是對團隊最大的負責。
- (2)良好的溝通，從「說出感受」開始，而不是指責。
- (3)我可以提出界限，同時保持尊重。
- (4)當我願意傾聽，別人也更可能聽見我。
- (5)團隊不是沒有衝突，而是學會一起穿越衝突。



學 校：國立苗栗高級農工職業學校

社群名稱：苗農幸福人生 SEL 社群

成 員：化工科羅維真、板金科林家豪、生涯規劃科黃儀婷、
食品加工科謝文斌

陪伴的委員：詹勳育教授、邱瓊薇老師

社群發展情況：

本社群成立於 2025 年 8 月，在詹勳育教授、邱瓊薇老師陪伴指導下發展教案，將職場社會情緒學習融入技術型高中專業課程中，期望學生不只學會一技之長，更能在未來職場中具備情緒覺察、溝通協調、同理合作與負責任決策的能力。

第一學期「揮別板金血汗工廠～邁入幸福人生：職場 SEL ～板金工廠來 follow」教案，以板金科三年級「雷射切割應用面紙盒」實作課程為基礎，模擬菜鳥電腦繪圖員面對資深員工刁難、臨時交辦與工作壓力的真實職場情境。課程透過角色扮演、ORID 焦點討論、同理語句與「我訊息」練習，引導學生理解衝突背後的情緒與需求，學習以更成熟的方式表達困難、尋求協助並建立合作關係。此教案強調「技術力、溝通力、合作力」並重，讓學生體會「會做事的人很多，能一起做事的人最珍貴」的職場精神。

第二學期「『化』解危機『學』會 talking ～化工實作中職場溝通與責任決策之 SEL 融入教學」，結合化工科三年級「保濕乳液製作」實作課程，設計新進化學工程師面對高風險機台代理操作的職場情境。課程導入情緒溫度計、工安事件反思、問題導向學習、三明治溝通法與負責任決策，引導學生在壓力與風險情境中，能覺察自身不安、清楚表達安全界線，並提出具體可行的替代方案，培養「安全優先、溝通有方、勇於負責」的職場態度。



本社群成果不僅展現在兩份跨科共備教案的完成，更重要的是逐步建立「真實職場情境設計、SEL 技巧融入、專業實作結合、素養導向評量、公開觀議課省思」的發展模式。未來，社群將持續擴大跨群科教師共備能量，發展更多貼近職場 SEL 課程，期待每一位苗農學生都能帶著專業走向職場，也帶著同理、勇氣與責任，走向更穩健、更幸福的人生。

揮別板金血汗工廠～邁入幸福人生

機械群板金科林家豪 化工群化工科羅維真

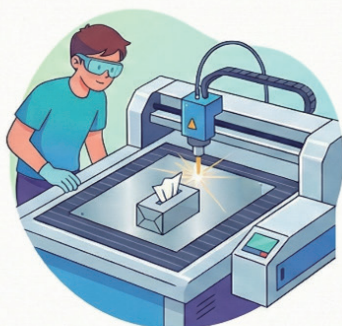
輔導處黃儀婷 食品群食品加工科謝文斌

國立苗栗高級農工職業學校

一、教學設計理念說明

造型設計實習為本校機械群板金科三年級學生必修部定專業科目，其中雷射切割單元應用，透過實習課程製作面紙盒產品模擬職場工作環境，讓學生活用在板金專業科目所學習之理論，在熟練雷射切割加工技能外，更進一步培養以團隊相互合作解決問題之情操，本教學設計模擬職場情境為傳統板金工廠職場工作環境，板金科許多學生出社會第一份工作，就是到板金切割工廠擔任電腦繪圖員，但菜鳥電腦繪圖員常被資深員工刁難如：交待的工作未達成，又有臨時交辦工作，隔天立刻要被考核，資深員工怎麼都沒有體諒別人，也沒有協助只有要求。授課老師請各組同學進行角色扮演模擬兩位衝突員工。老師運用情緒溫度計、我訊息與同理語句等 SEL 技巧應用引導。透過分組合作學習培養學生良好社會覺察與良好人際關係技巧，增進學生之職場社會情緒學習能力。

從雷射切割到衝突化解：新世代技職教育的軟實力課



步驟一：專業技術奠基
實作「雷射切割」面紙盒
學生應用板金理論，熟練專業加工技能



步驟二：模擬職場挑戰
角色扮演：菜鳥 vs. 資深員工
模擬新進繪圖員被資深同事刁難的真實工作情境



步驟三：導入SEL化解衝突
運用 SEL 技巧引導
老師運用「情緒溫度計」、「我訊息」、
「同理語句」等工具



培養職場關鍵軟實力
提升學生的社會覺察力與人際關係技巧，
為就業做準備

© NotebookLM



二、SEL 核心概念與能力指標、教學技巧應用說明

SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
自我覺察	1-3 使用高階和複雜的情緒詞彙來識別情緒	菜鳥與資深員工對工作分配未達共識而起爭執，透過情緒溫度計來覺察當下情緒。	情緒溫度計
人際關係技巧	4-6 有效率且有效能地解決衝突	菜鳥與資深員工對工作分配未達共識而起爭執，透過我訊息語句，而不是你訊息語句，使對方知道自己的困難。	同理語句
社會覺察	3-6 辨別複雜的社會規範和情境期望	菜鳥與資深員工對工作分配未達共識而起爭執，透過多媒體影音播放，了解相關社會規範與情境期望。	數位媒體教學

三、教學單元設計

科目	造型設計實習	造型設計實習	實施科別 / 年級	板金科三年級學生 (分組)
單元名稱	雷射切割應用面紙盒	雷射切割應用面紙盒	總節數	4 節，共計 200 分鐘
教材來源	教師自編	教師自編	設計者	羅維真、林家豪 黃儀婷、謝文斌
核心素養	U-A2 具備系統思考、分析與探索的素養，深化後設思考，並積極面對挑戰以解決人生的各種問題。 U-B1 具備掌握各類符號表達的能力，以進行經驗、思想、價值與情意之表達，能以同理心與他人溝通並解決問題。 U-C2 發展適切的人際互動關係，並展現包容異己、溝通協調及團隊合作的精神與行動。			
學習重點	學習表現	機械 - 專 - 製造 -1 了解各種成形與機械加工的基本方法及操作原理。 機械 - 專 - 原理 -2 了解各種運動機構之原理，主動探索新知，並解決實務問題。 機械 - 實 - 製圖 -3 具備識圖與製圖之能力，展現系統思考、分析、規劃與確實執行之素養。 涯 3a-V-1 具備情緒管理、關懷利他的情操，增進人際互動的效能。		
	學習內容	機械 - 專 - 製造 -B-d 材料的選用。 機械 - 專 - 製造 -G-b 工件量測。 機械 - 實 - 製圖 -I-c 公差與配合。 機械 - 專 - 原理 -A-a 機件、機構、機械的定義。 機械 - 專 - 原理 -A-b 機件的種類。 涯 Ca-V-3 良好的人際互動關係與溝通協調的素養。		

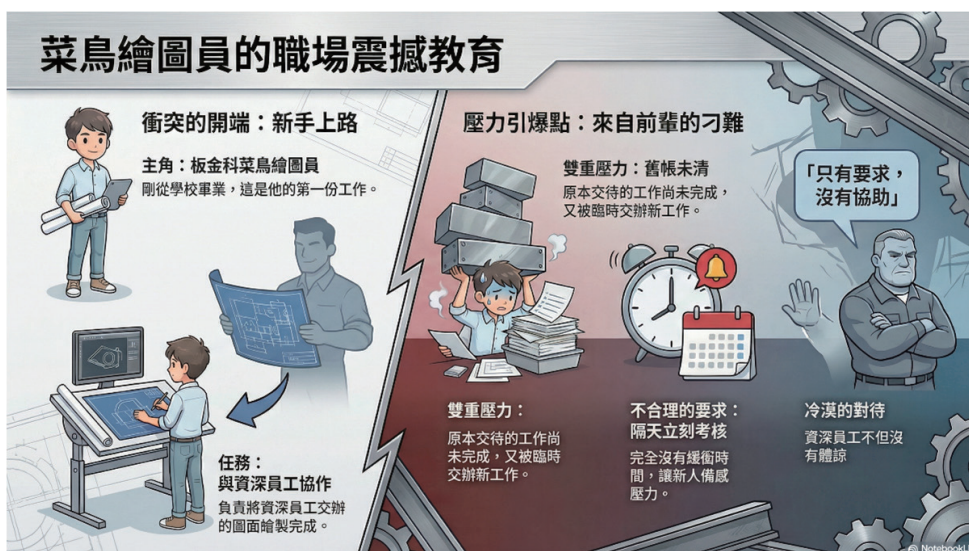
學習目標	【認知】K： 1. 能了解雷射切割運作的原理 透過系統性思考、分析與探索人際關係，並可連結到日常生活的情境。 (A2/ 機械 - 專 - 製造 -1、機械 - 專 - 製造 -B-d、機械 - 實 - 製圖 -3、機械 - 實 - 製圖 -I-c、機械 - 專 - 原理 -2、機械 - 專 - 原理 -A-b/ 社會覺察 3-6)。 【技能】S： 1. 能運用 2D 繪圖，設計出圖面尺寸公差與配合，以操作雷射切割機器來下料，最後測量出正確尺寸，再進行組裝。 實習過程中運用情緒溫度計、我訊息與同理語句等 SEL 技巧達到小組溝通，提升專業實作能力。 (B1/ 機械 - 專 - 製造 -1、機械 - 專 - 原理 -2、機械 - 專 - 原理 -A-a、機械 - 專 - 製造 -G-b、涯 Ca-V-3/ 人際關係技巧 4-6)。 【情意】A： 學生能藉由情緒溫度計自我覺察，用 ORID 法分享看法，發展良好人際互動關係，對情緒有更切身的體認，並能夠結合未來家庭教育的價值。 (B1、C2/ 涯 3a-V-1/ 自我覺察 1-3)。
議題融入	議題融入：安全教育 學習主題：安全教育概論 議題實質內涵：安 U2 執行安全行為。 (B1、C2/ 涯 3a-V-1/ 自我覺察 1-3)。
教學資源	(一) 教材來源 1. 教科書： (1) 自編簡報。 (2) YouTube 影片分享、電子媒體相關報導。 2. 資訊科技軟體與平台： (1) Google classroom 教學平台。 (二) 教學設備 (1) 教學用電腦 (或筆電)、網際網路。 (2) 簡報筆、單槍投影 (或液晶觸控螢幕)。 (3) 黑板 (或白板)。 (4) 教學廣播系統 (擴音機及麥克風等)。 (5) 平板 (iPad)。 (6) 雷射切割機台。 (7) 電腦繪圖軟體。 (三) 其他資源 (1) 十二年國民基本教育技術型高級中等學校群科課程綱要—機械群。 (2) 十二年國教課程綱要國民中小學暨普通型高中議題融入說明手冊。
職場情境	板金職場真實情境模擬 - 菜鳥電腦繪圖員被資深員工刁難。 1. 工作任務：OO 公司交辦當日繪圖工作 2. 考核內容：完成繪圖任務，並報告設計核心 3. 角色： (1) 菜鳥繪圖員：個性是一位求好心切，想做好自己分內工作的人。 這是他的第一份工作，對於公司工作內容尚未深入了解，有進步空間。



職場情境

(2) 資深員工：個性一板一眼，不懂體恤下屬，工作內容繁忙，需要交代下屬完成今日工作任務。

4. 職場情境模擬：板金科許多學生出社會第一份工作就是到板金切割工廠擔任電腦繪圖員，一位剛畢業板金科學生進工廠做繪圖，與資深員工合作時出現：交待的工作未達成，又有臨時交辦工作，隔天立刻要被考核，資深員工怎麼都沒有體諒別人，也沒有協助只有要求。



SEL 領域	時間	SEL 技巧運用	教學評量
第 1 節			
一、課前準備 (一) 學生： 1. 複習國中時期輔導活動課程所學的情緒種類。 2. 攜帶學習單及相關文具。 3. 自我檢查平板與相關軟體是否正常。 (二) 教師： 1. 根據課本與網路準備教材內容。 2. 檢查面紙盒作品之設計與功用。 3. 整理學習單。 4. 將學生異質分組，採 5 人為一組，共 3 組。 5. 準備實習所需器具、材料。 6. 確定實習設備與場地是否可正常使用並符合職場衛生與安全規範。 7. 熟練教學設備。 二、引起動機（輔導老師協同） (一) 生活情境連結 1. 教師引導（講述法）（提問法）(A2)	5'		口語評量：

以立場不同的生活衝突來引導學生，例：計程車司機因生活遭遇困難，因此對乘客臭臉，乘客感受到惡意，也對司機表達不滿。 2. 學生自由回答：教師抽點學生回應 Q1：立場不同，該如何溝通達成共識？ Q2：自己受到委屈，該如何表達？ 3. 教師延伸補充： (二) 影片欣賞	5'		學生能踴躍發表自我想法。
	5'		口語評量：學生覺察影片重點並具體表達想法。
1. 教師播放《小兒子》動畫 - 臭臉人與人之間理解的力量 https://www.youtube.com/watch?v=KQfV7sl3S7E 2. 問思教學： (1) 教師提問影片問題： ●當你無端被擺臭臉時，影片中的爸爸如何處理的？ ●你覺得他當下的感受是什麼？ (2) 鼓勵學生舉手發言（電腦輔助教學法）	5'	同理心技巧	
三、活動內容（輔導老師協同） (一) 分組討論 (ORID 討論法)： 1. 教師說明 ORID 討論的定義及實行方式，以 ORID 焦點討論法以四步驟進行討論： (1) O/ 客觀事實：你看到／聽到／注意到什麼？ (2) R/ 感受反應：主角可能的感受？你的反應？ (3) I/ 意義價值經驗：做到同理心對職場合作有什麼好處？這件事與板金科工作連結是？ (4) D/ 決定行動：未來上工廠實習，如果遇到衝突，你怎麼處理？ (分組討論法)(合作學習法)(B1、C2)	15'	同理心技巧	實作評量：學生能依小組合作完成 ORID 焦點學習單。
2. 討論主題：《小兒子》動畫 - 臭臉人與人之間理解的力量 請各組依照以下 ORID 學習單的內容，進行討論：	10'		



<table><tr><td>O 客觀、事實 把你/妳看到、聽到、想到的說出來</td><td>R 感受、反應 令你/妳感受印象深刻的地方是什麼？</td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td>I 意義、價值、經驗 是什麼讓你／妳有此感受？</td><td>D 決定、行動 接下來可以做什麼，打算如何做？</td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>	O 客觀、事實 把你/妳看到、聽到、想到的說出來	R 感受、反應 令你/妳感受印象深刻的地方是什麼？			I 意義、價值、經驗 是什麼讓你／妳有此感受？	D 決定、行動 接下來可以做什麼，打算如何做？					口語評量： 學生能踴躍發表小組討論結果
O 客觀、事實 把你/妳看到、聽到、想到的說出來	R 感受、反應 令你/妳感受印象深刻的地方是什麼？										
I 意義、價值、經驗 是什麼讓你／妳有此感受？	D 決定、行動 接下來可以做什麼，打算如何做？										
(二) 小組分享 (同理心與換位思考能力) 1. 輔導教師引導學生思考以下題目： (1)「你覺得影片中主角感受是什麼？」 (2)「如果你是主角，你會希望別人怎麼對你？」 (3)「板金科的實習現場可能會遇到哪些衝突？」 (4)「你會怎麼利用同理心讓合作更順利？」 (提問法)(A2) 2. 學生分組上台分享，每組 1 分鐘。	5’ <										

7. 熟練教學設備。							
二、引起動機	2'						
(一) 生活情境連結							
1. 教師引導 (講述法) (提問法) (A2)							
以立場不同的職場衝突來引導學生，例：新進電腦繪圖員常因不熟悉流程，或遇到困難害怕提問，導致受到資深員工責難效率不佳，以致關係緊張，甚至離職收場。							
							
2. 教師提問：	3'	同理語句 情緒溫度計	口語評量： 觀察學生 是否能清 晰正確回 答問題。				
Q1：你覺得工廠最重要的能力是什麼？							
Q2：在板金科會學到那些技術？							
Q3：技術重要還是與人合作重要？為什麼？							
Q4：你是否曾在實習課發生過跟同組成員爭吵的經歷？							
(講述法) (提問法) (A2)							
3. 引導學生踴躍回答問題，並給予回饋。	2'						
三、活動內容							
(一) 教師進行板金職場工作介紹	3'		口語評量： 觀察學生 是否能清 晰正確回 答問題。				
<table><tr><td>1. 板金技師： 判讀工程圖、操作折床、熟知材料特性、熟知加工順序並將工件彎折成正確尺寸、基本量測檢驗、基本工業安全知識。</td><td>2. 銲接技師： 判讀工程圖、操作銲接機、熟知材料特性、能依照圖面進行銲接施工、基本量測檢驗、基本工業安全知識。</td></tr><tr><td>3. 電腦繪圖員： 判讀工程圖、操作 2D 與 3D 繪圖、具備拆圖、轉圖之能力、能了解現場加工困難點並改善圖面。</td><td>4. 品質保證員： 熟知尺寸測量、能把關產品的通過率、熟知各加工步驟方可反映到該加工單位。</td></tr></table>	1. 板金技師： 判讀工程圖、操作折床、熟知材料特性、熟知加工順序並將工件彎折成正確尺寸、基本量測檢驗、基本工業安全知識。	2. 銲接技師： 判讀工程圖、操作銲接機、熟知材料特性、能依照圖面進行銲接施工、基本量測檢驗、基本工業安全知識。	3. 電腦繪圖員： 判讀工程圖、操作 2D 與 3D 繪圖、具備拆圖、轉圖之能力、能了解現場加工困難點並改善圖面。	4. 品質保證員： 熟知尺寸測量、能把關產品的通過率、熟知各加工步驟方可反映到該加工單位。			
1. 板金技師： 判讀工程圖、操作折床、熟知材料特性、熟知加工順序並將工件彎折成正確尺寸、基本量測檢驗、基本工業安全知識。	2. 銲接技師： 判讀工程圖、操作銲接機、熟知材料特性、能依照圖面進行銲接施工、基本量測檢驗、基本工業安全知識。						
3. 電腦繪圖員： 判讀工程圖、操作 2D 與 3D 繪圖、具備拆圖、轉圖之能力、能了解現場加工困難點並改善圖面。	4. 品質保證員： 熟知尺寸測量、能把關產品的通過率、熟知各加工步驟方可反映到該加工單位。						
5. 教師提問並請學生主動回答：	2'						
(1) 你能駕馭哪種工作？							
(2) 各工作的隱藏危險？							



(二) 板金職場真實情境模擬 - 菜鳥電腦繪圖員被資深員工刁難

1. 教師說明情境：一位剛畢業學長進工廠做繪圖工作，與資深員工合作時出現：交待的工作未達成，又有臨時交辦工作，隔天立刻要被考核，怎麼都沒有體諒別人，也沒有協助只有要求。



2. 透過職場情境學習單給學生三分鐘沉澱思考：如果這是你，你會怎麼感受？生氣？挫折？害怕？想離職？

(1) 發下職場情境學習單：

職場衝突情境模擬

■ 板金職場情境：新人面對資深員工

■ 一位剛畢業的學長進入工廠擔任繪圖員

■ 交待的工作尚未完成，又突然接到臨時任務

■ 隔天就要面臨考核

■ 資深員工沒有體諒或協助，反而只有不斷的要求

▲ 資深員工 ● 新進員工

可能的情緒反應 可能的情緒反應

(2) 請學生以「情緒溫度計」紙本學習單表達情緒指數：

1. 情緒溫度計 (請圈選) 請回想你在小組溝通、討論、協調的整體情緒狀態。

溫度	情緒描述	圈選	溫度	情緒描述	圈選
0-1	平靜、沒什麼波動	☐	6-7	感到急躁或不耐	☐
2-3	小幅緊張或過度專注	☐	8-9	情緒明顯、不易控制	☐
4-5	有點緊張或壓力漸增	☐	10	非常生氣、完全不想溝通	☐

情緒溫度分數是：____；我當下最強烈的情緒是：____

3. 職場衝突錦囊解方：「你訊息、我訊息」應用。

(1) 教師說明「你訊息、我訊息」的影響與差異。

溝通錦囊解方

許多職場衝突的根源在於溝通方式，特別是使用「你訊息」時，容易讓對方感覺受到攻擊，學習將「你訊息」轉換為「我訊息」，能有效改善人際互動，減少誤解，並促進合作與創意。

▲ 你訊息 (You-Message) ● 我訊息 (I-Message)

你做事太慢
讓對方感覺被批評和指責
「你看你又晚回家了！」

我希望我們可以一起抓時間
表達期望而非批評
我感到很擔心，因為我擔心你的安全。我希望下次你早點通知我。

技巧提示：使用「我訊息」時，專注於表達自己的感受和請求，而非批評對方。這樣的溝通方式能有效減少對立情緒，促進建設性對話。

3'

5'

7'

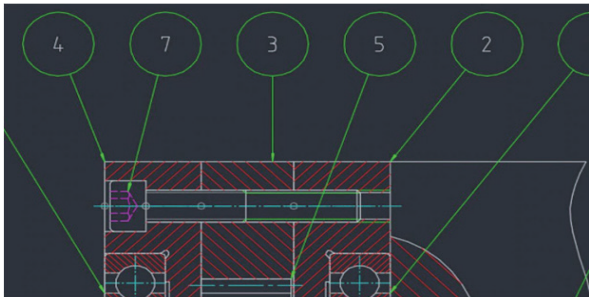
我訊息

實作評量：
學生能完成個人學習單。

口語評量：
觀察學生是否能清晰表達情緒指數。

實作評量：
學生能在分組討論中表達自己的想法、具引導組員完成討論之能力



SEL 領域	時間	SEL 技巧運用	教學評量
第 2 節			
一、課前準備 (一) 學生： 1. 複習國中時期輔導活動課程所學的情緒種類。 2. 攜帶學習單及相關文具。 3. 自我檢查平板與相關軟體是否正常。 (二) 教師： 1. 根據課本與網路準備教材內容。 2. 檢查面紙盒作品之設計與功用。 3. 整理學習單。 4. 將學生異質分組，採 5 人為一組，共 3 組。 5. 準備實習所需器具、材料。 6. 確定實習設備與場地是否可正常使用並符合職場衛生與安全規範。 7. 熟練教學設備 二、引起動機 教師以造船廠為例，詢問學生，哪些地方可以看到板金製圖及雷射切割操作？ 三、活動內容 (一) 教師說明板金製圖的方法。  (二) 學生逐一操作練習。 (三) 教師說明板金製圖的操作。  (四) 學生逐一操作練習。 (五) 教師說明雷射切割的方法。	3' 5' 7' 5' 7' 5'		口語評量： 觀察學生是否能清晰正確回答問題。



(六) 學生逐一操作練習。

7'

(七)教師說明雷射切割的操作。

5'

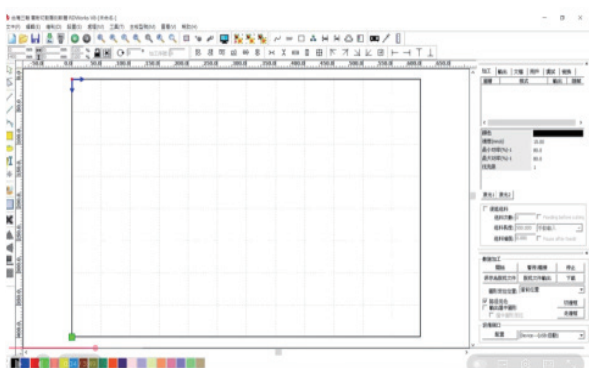


(八) 學生逐一操作練習。

7'

(九) 教師說明參數調整之技巧。

5'



(十)學生逐一操作練習。

7'

(十一) 教師說明雷射切割下料操作。

5'



(十二) 學生逐一操作練習。

(十三) 完成面紙盒。

(十四) 職場 SEL 省思活動：

1. 教師引導學生撰寫職場 SEL 與造型設計實習活動省思單：請學生回想製作過程遭遇之情境，以量化方式紀錄情緒內容，引導學生思考在「自我覺察、人際關係互動及社會覺察」這三個面向，觀察到哪些狀況？
2. 請學生思考是否使用我訊息、ORID 焦點法、同理心語句來解決狀況？並完成活動省思單。

國立苗栗農工 板金科-造型設計實習活動省思單
班級：_____ 座號：_____ 姓名：_____ 日期：_____

一、目的：協助學生於合作討論與產品設計活動中：

- *覺察自身情緒變化與強度（情緒溫度計）
- *練習以同理心换位思考，理解他人情緒與行為
- *辨識並運用「我訊息」與「你訊息」進行清晰、尊重的表達
- *增進人際關係技巧：溝通、協調、合作、情緒管理
- *透過自我評與同儕觀察，提升自我覺察能力與團隊互動品質

二、回饋

1. 情緒溫度計（請圈選）請回想你在小組溝通、討論、協調的整體情緒狀態。

溫度	情緒描述	圈選	溫度	情緒描述	圈選
0-1	① 平靜、沒什麼波動	☐	6-7	② 感到急躁或不耐	☐
2-3	③ 小極緊張或過度專注	☐	8-9	③ 情緒明顯、不易控制	☐
4-5	④ 有點躁動或壓力漸增	☐	10	④ 非常生氣、完全不想溝通	☐

情緒溫度分數是：_____；我當下最強烈的情緒是：_____

2. 自我覺察 Self-awareness（請勾選，可複選）✓ 在與組員合作過程中，我有--

☐ 能清楚表達自己的想法（我訊息）	☐ 能接受不同意見
☐ 會記錄別人的意見	☐ 容易接納他人
☐ 說話時會調整語氣	☐ 容易沉默或退縮
☐ 不敢表達真實感受	☐ 我注意到自己情緒變化很強
☐ 容易誤會別人的語氣	☐ 情緒上來後有提醒自己冷靜

其他我注意到的地方：

3. 觀察他人 Other-awareness（請勾選，可複選）✓ 我觀察到組員--

☐ 看起來緊張或不安	☐ 你積極提供想法
☐ 情緒明顯（生氣、憂鬱、開心）	☐ 嘗試用我訊息表達
☐ 願意溝通與配合	☐ 語言容易讓人誤會
☐ 容易誤會別人的意思	☐ 感覺不太想參與

我觀察到組員情緒：

我觀察到他們的溝通方式：

4. 我訊息 vs 你訊息（請勾選你使用的，可複選）

☒ 我訊息 (I-message)	☒ 你訊息 (You-message)
☐ 我覺得……（表達感受）	☐ 你總是怎樣……（指責）
☐ 我需要……（提出需求）	☐ 你都不……（放大化）
☐ 我希望我們可以……（提出合作方式）	☐ 你應該……（命令）
	☐ 都是你害的……（背後）

三、反思

1. 今天我學到最重要的一句話/一件事：

2. 我最想練習的能力是：

☐ 同理心 ☐ 情緒管理 ☐ 我訊息表達 ☐ 傾聽技巧 ☐ 與人協調 ☐ 勇敢說出需求

☐ 其他：_____

7'

5'

9'

5'

實作評量：
學生能完成面紙盒成品

檔案評量：
學生能在分組合作與實作中覺察自己的情緒，並完成在省思單。

四、總結活動 (1) 教師以面紙盒成品測量學生的學習成果。 (2) 請學生分享自己的「職場 SEL 與造型設計實習活動省思內容」 (3) 教師總結： 持續加強技術，你們便會越來越強，但合作跟情緒處理，是現在就要練的。未來進職場應具備： (1) 換位思考 (2) 用我訊息，而不是指責 (3) 說期待、說需要 (4) 遇事求助不逞強 (5) 金句板書：會做事的人很多，能一起做事的人最珍貴。	6'		
評 量	評量方式 一、形成性評量 (一) 口語評量：分組合作溝通協調，分享看法並進行互學。 1. 學生能清晰表達情緒指數。 2. 學生能應用一項 SEL 技巧，來解決衝突。 (二) 實作評量： 利用合作學習教學法進行團隊合作組內共學。 1. 學生能透過學習單及教師引導正確使用 SEL 技巧。 2. 學生能在衝突中引導他人情緒。 二、總結性評量 (1) 實作評量：實習成品。 (2) 檔案評量：個人實習省思單。		



四、附錄

附件 A 職場 SEL~ 板金工廠來 follow 活動學習單

班級：

座號：

姓名：

情境簡述

新進繪圖員每天做不完的圖＋臨時加件＋隔天被考核，覺得壓力爆表。資深員工認為新人要撐住、自己當年也是熬過來的。而主管此時需要出面協調及化解雙方衝突！

今天，你是職場「情緒偵探」，找線索、看情緒、想解法！

職場衝突情境模擬

板金職場情境：新人面對資深員工

- 一位剛畢業的學長進入工廠擔任繪圖員
- 交待的工作尚未完成，又突然接到臨時任務
- 隔天就要面臨考核
- 資深員工沒有體諒或協助，反而只有不斷的要求

資深員工

可能的情緒反應

新進員工

可能的情緒反應

1. 情緒溫度計（請圈選）請回想你在小組溝通、討論、協調的整體情緒狀態。

溫度	情緒描述	圈選	溫度	情緒描述	圈選
0-1	😊 平靜、沒什麼波動	☐	6-7	😬 感到急躁或不耐	☐
2-3	😊 小幅緊張或適度專注	☐	8-9	😬 情緒明顯、不易控制	☐
4-5	😬 有點煩躁或壓力漸增	☐	10	😬 非常生氣、完全不想溝通	☐

情緒溫度分數是：_____；我當下最強烈的情緒是：_____

二、ORID

國立苗栗農工 造型設計實習~職場先修班學習單

班級：_____ 座號：_____ 姓名：_____ 日期：_____

🎯 活動目的

1. 透過影片情境了解情緒背後的原因。
2. 練習换位思考與同理心的表達。
3. 藉由 ORID 討論模式提升人際溝通能力。

★ 活動內容

1. 觀賞《小兒子—臭臉》影片，引導同學討論影片中角色的情緒與困境。
2. 分組使用 ORID 模式進行焦點討論：事實→感受→意義→行動。
3. 每組分享討論結果。

💬 寫下 ORID 學習單

Objective 客觀：我看到了什麼？（事實）請寫下具體觀察：

Reflective 反應：我當下的感受是什麼？（情緒）請寫下你的情緒與感受：

Interpretive 詮釋：這件事對我有什麼意義？（理解）請寫下你的理解與啟發：

Decisional 決定：我可以採取什麼行動？（行動）寫下你能做到的一項行動：

💬 活動回饋（感想）請寫下你對本次活動的心得：



評量規準

國立苗栗農工 板金科-造型設計實習活動省思單

班級：_____

座號：_____

姓名：_____

日期：_____

一、目的:協助學生於合作討論與產品設計活動中：

- *覺察自身情緒變化與強度（情緒溫度計）
- *練習以同理心换位思考，理解他人情緒與行為
- *辨識並運用「我訊息」與「你訊息」進行清晰、尊重的表達
- *增進人際關係技巧：溝通、協調、合作、情緒管理
- *透過自評與同儕觀察，提升自我覺察能力與團隊互動品質

二、回饋

1.情緒溫度計（請圈選）請回想你在小組溝通、討論、協調的整體情緒狀態。

溫度	情緒描述	圈選	溫度	情緒描述	圈選
0-1	😊 平靜、沒什麼波動	☐	6-7	😡 感到急躁或不耐	☐
2-3	😊 小幅緊張或過度專注	☐	8-9	😡 情緒明顯、不易控制	☐
4-5	😡 有點煩躁或壓力漸增	☐	10	😡 非常生氣、完全不想溝通	☐

情緒溫度分數是：_____；我當下最強烈的情緒是：_____

2.自我覺察 Self-awareness（請勾選,可複選）✓ 在與組員合作過程中，我有--

☐ 能清楚表達自己的想法（我訊息）	☐ 能接受不同意見
☐ 嘗試聽懂別人的需求	☐ 容易搶話或主導
☐ 說話時會調整語氣	☐ 容易沉默或退縮
☐ 不敢表達真實感受	☐ 我注意到自己情緒變化很快
☐ 容易誤會別人的語氣	☐ 情緒上來後有提醒自己冷靜

其他我注意到的地方：_____

3.觀察他人 Other-awareness（請勾選,可複選）✓ 我觀察到組員——

☐ 看起來緊張或不安	☐ 很積極提供想法
☐ 情緒明顯（生氣、委屈、開心）	☐ 嘗試用我訊息表達
☐ 願意溝通與配合	☐ 語氣容易讓人誤會
☐ 容易誤會別人的意思	☐ 感覺不太想參與

我觀察到組員情緒：_____

我觀察到他們的溝通方式：_____

4.我訊息 vs 你訊息（請勾選你有使用的,可複選）

✓ 我訊息（I-message）	✓ 你訊息（You-message）
☐ 我覺得……（表達感受）	☐ 你就是怎樣……（指責）
☐ 我需要……（說出需求）	☐ 你都不……（放大化）
☐ 我希望我們可以……（提出合作方式）	☐ 你應該……（命令）
	☐ 都是你害的……（責怪）

三、反思

1.今天我學到最重要的一句話/一件事：

2.我最想練習的能力是：

- ☐ 同理心 ☐ 情緒管理 ☐ 我訊息表達 ☐ 傾聽技巧 ☐ 與人協調 ☐ 勇敢說出需求
- ☐ 其他：_____



學 校：國立成功大學附屬臺南工業高級中等學校

社群名稱：SEL 融入教學教案發展社群

成 員：電子電機群謝呈彥、機械群黃子育、馬少孺、張宇泰、
輔導科盧綵蓉

陪伴的委員：趙容嬋教師、楊雅婷主任

社群發展情況：

【**成立時間與動機**】本社群於 114 學年度配合高職優質化輔助方案推動。我們觀察到技職教育現況常面臨學生技術優良，但職場離職主因卻常是溝通不順或壓力管理失調。社群深信「硬實力讓你獲得面試，軟實力讓你獲得晉升」，因此致力為學生裝上職場軟實力，將職場 SEL 核心素養無縫融入實習課程中。

【**產出的課程與教案**】在教案產出上，社群開發了針對機械群高二學生的「直話『職』說」鑄造實習教案。我們採用「轉個彎」教學，不另加開課程，而是將 SEL 嵌入實習工廠下班前最易爆發衝突的「環境清理與工具歸位」情境中。透過設計包含老闆、領班、老鳥與菜鳥等六種職場角色的「衝突體驗劇本」，並結合「經驗學習圈」模式，引導學生運用「我訊息（觀察、感受、期待）」的公式，將指責性的「你訊息」轉化為正向且具建設性的專業溝通。

【**成果表現與未來展望**】在成果表現方面，學生成功在模擬的高壓工廠環境中，精確辨識表層情緒與背後的深層恐懼。學生不但展現了觀點取替的能力，體會不同職位與年資的難處，也實際開口進行了友善對話。未來展望部分，社群期許能持續協助技職現場的教師，將同理心轉化為化解人際摩擦的專業溝通策略，建立具備溫度的職人協作文化。我們期盼教出的不只是未來的勞動力，而是具備「職場強心臟」的幸福職場人。



直話「職」說

機械群 / 黃子育、馬少孺 輔導科 / 盧綵蓉

國立成功大學附屬臺南工業高級中等學校

壹、教學設計理念說明

一、設計動機：從工場實務情境，實踐職場專業溝通

在技職教育的專業實習場域中，學生除了鍛鍊專業技術，提升情緒智慧，更是在預演未來的職場人際互動。本教案觀察到，實習課結束前的「環境清理與工具歸位」，往往是情緒高漲和同儕間衝突最易爆發的關鍵時刻。

每當學生剛完成高強度實作任務，處於體力疲憊且急於下課的情緒高點，面臨分工不均、角色責任模糊或溝通誤解時，若缺乏適當的情緒調節技巧，往往傾向以過於直白、生硬的言語表達情緒。這種「直話直說」的表達方式，雖看似率真，卻常引發不必要的職場摩擦與爭吵，甚至降低團隊合作的效率。

特別量身打造了包含「經營老闆、女領班、待退老鳥、一般同事、新進菜鳥與實習生」等六個職場角色的「衝突體驗劇本」。透過這六個角色背後不同的心聲與深層恐懼，讓學生透過角色扮演，真實體驗職場中常見的權力階級、世代代溝與性別刻板印象。

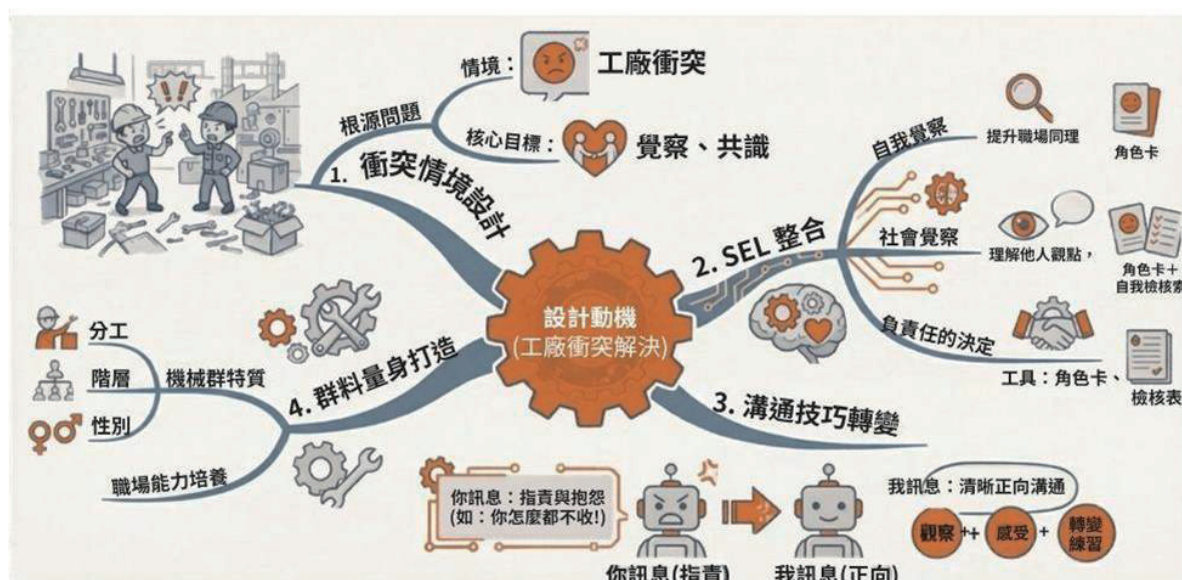
在此情境基礎上，將社會情緒學習（SEL）融入其中。導入具體且易操作的情緒覺察和「我訊息（I-Message）」清楚表達個人的真實感受與自己的期待的溝通法，讓學生在真實的職場情境中，具體實踐並達成了 B1 符號運用與溝通表達與 C2 人際關係與團隊合作的核心素養目標。引導學生練習：1、客觀描述事實：練習不帶評價地說出所見狀況。2、真誠表達感受：覺察並表達個人當下的情緒狀態。3、明確提出期待：學習提出具體且建設性的行動建議。

教學設計的目的，是希望讓學生體會「情緒覺察與溝通能力」為一種職場核心能力。透過這份教案，我們期許能協助技職現場的老師，帶領學生在進入社會前，將同理心轉化為化解人際摩擦的「專業溝通策略」，並透過專業「我訊息」的轉化與表達，使學生能精確地處理職場情緒，進而建立具備溫度的職人協作文化。

為具體落實上述理念，本教案採用「經驗學習圈」結合「SEL 核心能力」作為整



體課程架構，從「衝突體驗劇本」、「覺察情緒」、「運用我訊息」從做中學，完成情緒轉化與專業溝通的訓練的完整路徑（如下圖所示）：



二、SEL 核心概念與能力指標、教學技巧應用說明

SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
自我覺察	1-3 使用高階和複雜的情緒詞彙來識別情緒	辨識女領班與一般同事的深層情緒	1、角色卡 - 情緒辨識
社會覺察	3-1 展現進階的觀點取替	理解資深老鳥與老闆的立場盲點	1、角色卡 - 觀點取替 2、自我檢核表
負責任的決定	5-7 理解在社會中的角色和影響	練習用「我訊息」改寫新進菜鳥或女領班的對話，模擬不同後果	1、角色卡 - 行為模擬 2、我訊息學習單

三、課程整體架構說明：

本課程架構以機械群「鑄造實習」為核心領域，選定「實習工場管理與安全守則」單元作為發展節點，教案主題定為「直話『職』說」，旨在將職場社會情緒學習（SEL）自然嵌入實習課的收工情境中。

貳、教學單元設計

科目	鑄造實習		實施科別 / 年級	機械群 / 高二
單元名稱	直話「職」說		總節數	2/2
教材來源	自編		設計者	黃子育 馬少孺 盧綵蓉
核心素養	B1 符號運用與溝通表達：具備運用文字、影像等符號，表達思想或情感，能選擇適當的溝通工具，有意義地與他人進行資訊溝通。 C2 人際關係與團隊合作：具備與他人建立良好人際關係的能力，並發展與人溝通協調、包容異己、處事合宜及團隊合作的精神			
學習重點	學習表現	涯 3a- V- 1 具備情緒管理、關懷利他的情操，增進人際互動的效能 機械 - 技 - 鑄模 I-6 體會工作中互助合作精神，建立職場倫理，重視職業、工場安全及環保觀念之素養		
	學習內容	涯 Ca-V- 2 情緒管理方式與壓力調適 涯 Ca-V-3 良好的人際互動關係與溝通協調的素養 機械 - 技 - 鑄模 I -A -c 工場管理與鑄造安全事項		
學習目標	1. 覺察與同理：學生能在工廠環境整理的模擬衝突中，精確辨識並命名自身與他人的深層情緒，並展現觀點取替，理解不同職位與性別在職場中的立場與潛藏需求。 （對應：機械 - 技 - 鑄模 I-6、涯 3a-V-1 / 自我覺察 1-3、社會覺察 3-1 / 【B1】） 2. 轉化與表達：學生能覺察一般指責性語言（你訊息）對團隊氣氛的破壞，並熟練運用「我訊息（觀察 + 感受 + 期待）」，將負面情緒轉化為清晰、正向且具建設性的專業溝通語句。 （對應：涯 Ca-V-3 / 自我管理 2-2 / 【B1】） 3. 協作與實踐：學生能體會情緒管理與溝通能力是職場核心專業的一環，透過角色扮演與實際對話演練，培養包容異己、關懷利他的態度，進而建立具備溫度的職人團隊合作精神。 （對應：涯 Ca-V-2 / 關係技巧 4-3、負責任的決定 5-7 / 【C2】）			
議題融入	性 U3：分析家庭、學校、職場與媒體中的性別不平等現象，提出改善策略。 涯 U10：理解職業倫理對個人職場發展的重要性。			
教學資源	網路資源：鑄造廠的一天 (5” 35) 影片 https://www.youtube.com/			
職場情境	職場情境 本教學情境模擬傳統工廠在傍晚 5:30 進行環境清理時，團隊成員間因缺乏有效溝通而產生的「卡關」困境。 衝突引爆點：由「下班整理」引發的分工不均，導致主動者委屈、被動者被指責為「偷懶」，現場充斥攻擊性語句。 溝通阻力：老鳥對女性領班指揮的抗拒，反映出職場中深根蒂固的性別與權力階級，使團隊火氣升溫。 職場角色			



人物	表層情緒	深層恐懼 (最害怕的事情)
 林老闆 (BOSS)	焦躁、務實	延誤交期、訂單被客戶取消、任何影響到利潤的事情。
 阿美 (女領班)	壓力爆棚、憤怒、委屈	領導地位被挑戰、因清掃不乾淨導致被老闆指責或罰款。
 阿誠 (待退老鳥)	輕蔑、不耐煩	被迫遵守「新規定」，或被證明「老方法」是錯的。
 大衛 (一般同事)	壓抑、無力、內疚	捲入衝突，或被前輩 (阿誠) 針對，害怕得罪人。
 小陳 (菜鳥)	緊張、急於表現	被指責、被認為能力不足，或被捲入老鳥的紛爭。
 雅婷 (實習生)	謹慎、低調	被捲入老鳥與領班的衝突，或因多做多錯而被指責。

船砂製品製作工序



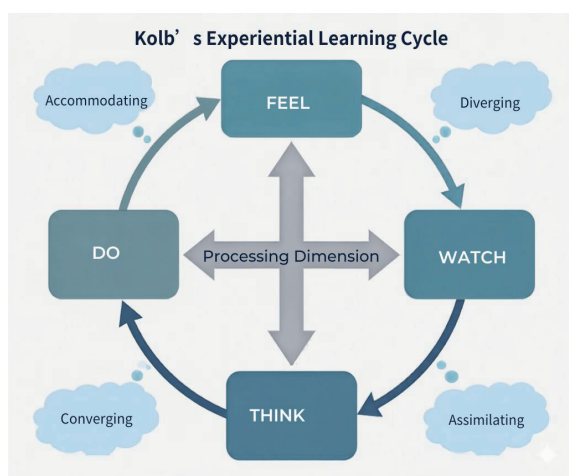
2. 情境帶入：引導學生閉眼，想像剛完成一整天高強度、高溫且充滿粉塵的實作，身體正處於極度疲憊且渴望「順利收工以卸下重擔」的臨界點。

(二) 以 4F 提問法 - 連結疲勞感

1. Fact 事實：觀察工作環境，讓學生發現勞動情境中的高壓衝突點與緊繃節奏。
2. Feeling 感受：連結疲勞感，讓學生感受在實習課末端與體力耗盡時，且急著離開時的真實情緒。
3. Finding 發現：討論「為什麼人在疲累的時候，平常的小事也會變成吵架的導火線」。
4. Future 未來：建立共識：職場專業不僅在於技術，更在於高壓下的情緒穩壓能力。

三、活動內容

採「經驗學習圈 (Experiential Learning Cycle)」模式，強調從衝突經驗中反思，再導入工具進行轉化與練習。



(一) 衝突角色扮演：本能反應演練【C2】【B1】

1. 角色分工：分發老闆、領班、不同資歷的員工共計六種的角色卡，情境設定為「下班前的清掃工作時間」。
2. 分組練習：分組閱讀角色卡並演練劇本情境。
3. 隨機抽樣演示：抽 2 組上台演示「衝突版」和看見「衝突是怎麼發生的」。
4. 效益評估：老師提問
 - (1) 當扮演此角色時覺察到情緒有哪些？你對哪

口語評量：
學生能回應 4F 提問問題

觀點取替：體驗不同職位與年資的立場與難處 (社會覺察 3-1)。

情緒辨識：察覺衝突當下的表層情緒與背後的深層恐懼。(自我覺察 1-3)

實作評量：
學生能演出職場衝突情境的六種不同角色

情緒轉化：練習將指責性的情緒發洩，轉換為客觀事實描述。



一個角色最有感觸？

- (2)「剛才的對話中，問題被解決了嗎？還是只是讓兩邊都不想做事？」



(二) 我訊息教學【B1】

延續上堂課情境回顧與對角色的感受，學習「我訊息」正向的轉化與練習重新表達。

- 技巧說明：介紹「我訊息 (I-Message)」專業溝通方式和感受、事實以及期待三元素。
- 語句優化：帶領學生將剛才演習中的「指責性語言」在我訊息練習單中改寫為「我訊息」的對話。

練習-我訊息

1.當我看到 (觀察) + 2.我覺得 (感受) + 3.我希望 (期待與需求)

練習-我訊息

1.當我看到 (觀察)
時間越來越晚，車子越來越多
擠不上公車、搭不上車

2.我覺得(感受)
很不滿、擔心、很無奈

3.我希望
大家能自動自發趕快掃地，好早點收工

3. 完成我訊息練習單

(三) 情境重演【C2】

- 第二次演練：針對原本的劇情，引導學生體會每位角色的期待與需求 運用我訊息練習單，將劇本對話改寫為有效溝通語句。
- 期透過對比「衝突版」與「我訊息版」的對話過程，讓學生親身感受溝通方式改變帶來的差異。

建設性表達：釐清自己的感受，並勇敢說出真實期待。(自我管理 2-2)

實作評量：
學生能完成我訊息練習單

正向溝通實踐：在模擬的高壓環境中，實際開口進行友善與專業的對話。(人際關係技巧 4-2)

實作評量：
學生能投入角色，重演運用我訊息的版本

同理傾聽：接收並善意回應對方的我訊息。(人際關係技巧 4-5)

表現評量：
觀察員檢核單

針對你的角色

練習-我訊息

- 1.當我看到(我的觀察)
- 2.我覺得 (我的感受)
心情.....
- 3.我希望 (我的期待與需求)
大家能.....

我的期待/需求有哪些?

林老開	阿美 10年	阿誠 20年	大衛 (3-5年)	小確 1年	雅婷 (3個月)
期待 大家自動自發	證明自己的能力 相互尊重	體驗長輩 經驗傳承	分工合作 一起清潔	和平共處 擺脫形象	工作分配 有人帶我

我的情緒有哪些?

委屈 期待	委屈不滿	渴望尊重	公平公正	喜悅平靜	害怕緊張
-------	------	------	------	------	------

負責任的決定 5-7

自我評量：
學生能完成社會情緒學習自我回饋檢核 Google 表單

3. 職場觀察員回饋：輔導老師協同

非上台演練組別成員根據檢核表，觀察演出者呈現是否包含「事實、感受、期待」三要素，並評估對方的反應變化。

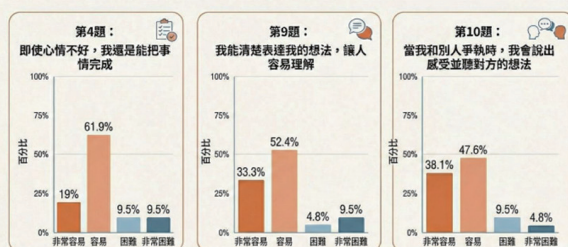
4. 團隊回饋：討論當運用我訊息表達個人的需求，都溝通變專業後，對「提升團隊效能與順利完成任務」這件事是否有正面幫助。

四、總結活動【A2】

(一) 教師：回饋與說明我訊息對於改善職場互動與提升職場效能，建立合作關係的好處。

(二) 學生：相互給予同儕一句話的回饋，並完成社會情緒學習自我回饋檢核 Google 表單。

學生的回饋與轉變：SEL自我回饋項目



同心協作，讓效率與溫度，一起在工廠升溫。

SEL 社會情緒學習
自我回饋檢核表



評 量

本單元採多元評量方式，結合口語評量、實作評量、紙筆練習與數位自我回饋，確保學生能將 SEL 技巧轉化為職場實務能力。

1. 形成性評量（過程檢核）：透過「直話職說—我訊息練習單」，教師檢核學生是否能正確區分「事實、感受、期待」三個溝通要素，並完成語句改寫。
2. 實作評量（表現演示）：透過「角色扮演」，由同儕觀察員利用「觀察員檢核單」，評估學生在衝突情境中運用我訊息的精準度與反應。
3. 自我評量（內化反思）：透過「社會情緒學習自我回饋檢核 Google 表單」，引導學生覺察日常生活中的個人的 = 情緒反應，並對今日學習進行總結性回饋。

三、附錄

（請列出本單元教學所需的相關資料，如學習單、簡報、評量、回饋單、參考的相關文獻、網路資源等）

1. <https://www.youtube.com/watch?v=t0IP1e1cYFE&t=7s>

2. 角色對應 SEL 功能表

「直話職說」：工廠六人組 SEL 挑戰與角色理念對照表

角色名稱	職場角色	代表的 SEL 職場挑戰	角色理念
1. 林老闆	經營者	【負責任的決定】利益與健康的權衡： 只看利潤（賺錢）與交期，忽視員工尊嚴與環境安全。	練習系統思考，理解「安全與健康」是降低勞動成本（如罰款）的基礎。
2. 阿美	女領班	【自我管理】高壓下的情緒轉嫁： 面對性別歧視與交期壓力，容易用「怒吼」來證明能力。	練習在壓力爆棚時識別「委屈」與「焦慮」，學習溫和但堅定地要求責任。
3. 阿誠	待退老鳥	【社會覺察】資歷傲慢與性別偏見： 仗著年資（20 年）消極抵制，用性別歧視語言掩蓋失職。	練習「觀點取替」，覺察自己的偏見如何破壞團隊，學習尊重不同專業。
4. 大衛	一般同事	【關係技巧】「好人」的壓抑與內疚： 認真做事卻不敢反抗，壓力大時默默生悶氣，想調解卻無力。	練習主動表達不滿與感受，不再默默扛下不屬於自己的責任，尋求公平。
5. 小陳	菜鳥	【社會覺察】積極但缺乏觀察： 急於表現卻沒眼力、不懂潛規則，導致越幫越忙、效果不彰。	練習「先觀察、再行動」，學習有效請教前輩，避免因急躁導致的白工。
6. 雅婷	實習生	【社會覺察】求生欲導致的冷漠： 深怕「多做多錯」，為了自保而過於疏離，不願介入任何衝突。	練習在不引發衝突的前提下適度參與，在團隊中表達對「公正」的支持。



3. 學習單

我訊息練習單

鑄造工廠下班前，員工要一起清理工作區。有人想快點走、有人動作慢、有人在聊天

一、認識「我訊息」

「我訊息」由三個部分組成：觀察 → 感受 → 期待 / 需要

元素	問自己什麼問題？	範例句型
1 觀察/具體事件	我看到／聽到什麼事情？	「當我看到大家都在收工具、但還有一堆鐵屑沒清時，...」
2 感受	我感覺怎麼樣？	「...我覺得有點趕、也有點煩，...」
3 需要／期待	我希望什麼事情能改變？	「...我希望大家能一起把區域整理乾淨，好早點下班。」

☒ 完整句型：

當我看到／聽到 _____ 時，

我感覺 _____，

因為我需要／希望 _____。

二、改寫練習：請將以下句子改成「我訊息」的表達方式

指責語句	改寫為我訊息句型
「你怎麼都不收！」	當我看到你還在滑手機時，我覺得有點無奈、有點急，因為我希望大家能一起整理完，我期待回家吃飯。
「都是你拖的！」	
「你最懶！」	
針對自己的角色，你覺得哪一句話可以改寫	

三、角色情境用「我訊息」練習對話。

- 主動打掃者（大衛）：「當我看到你還在聊天的時候，我覺得有壓力、有點煩，因為我希望趕快收一收，好能準時下班。」
- 被動打掃者（小陳）：「當我聽到你有點生氣的語氣時，我覺得被誤會，因為我也在等領班說要先清哪一區。」

四、自我回饋

- 我學會當我生氣時，可以先用「我訊息」表達 _____。
- 我發現用「我訊息」說話時，別人比較容易 _____。
- 下次遇到衝突時，我想試著 _____。

4. 評量與回饋單

SEL 自我回饋說明

親愛的同學透過 這份 Social and Emotional Learning，社會情緒學習檢核表，幫助我們更了解自己的學習工具，這份測驗沒有對錯，也不會計分。

重點在於幫助你更了解自己，你可以回顧並思考：

在日常生活中，你是如何理解與管理自己的情緒、如何關懷他人、與他人互動，以及如何做出負責任的決定，想一想自己的實際情況，然後在對應的選項框中勾選(非常困難 / 困難 / 容易 / 非常容易)。你可以更了解自己的優勢與需要努力的方向，進而生活與學習中持續成長。

SEL 自我回饋項目	非常困難	困難	容易	非常容易
1.我能馬上知道自己現在的情緒,並把它說出來。				
2.我會想一想,為什麼我會有這種情緒,還有它會怎麼影響我。				
3.我有方法讓自己冷靜下來,不會把情緒發洩在別人身上。				
4.即使心情不好,我還是能把事情完成。				
5.我能從別人的表情、語氣看出他們的感受。				
6.我會注意別人的感受,並想到我的行為可能對他們的影響。				
7.我欣賞並尊重我們工廠裡的文化差異。				
8.我能專心聽別人說話,並理解他們的意思。				
9.我能清楚表達我的想法,讓人容易理解。				
10.當我和別人爭執時,我會說出感受並聽對方的想法。				
11.我會承認自己的錯誤,並努力彌補。				
12.我會和別人一起想出不同的解決方法,並預測可能的結果。				
13.我能以尊重和實際的方式面對困難,即使決定不受歡迎。				
14.我會花時間反思,看看我們的做法是否有效。				
15.我努力讓我所在的團體變得更好。				



5. 簡報資料

整理爭執小劇場

× SEL五力

圖文版 / 電子版 / 影片版 / 簡報版 / 遊戲版

下班前

一天忙碌的工作結束後..
大家最不喜歡打掃和整理工廠，這時最常發生的爭吵是？

可準時下班？

工廠工作結束後，老闆希望領班帶領員工進行工廠的整理與環境清潔。有的同事主動拿起掃帚開始清理，覺得自己做得比別人多；有的同事則動作慢、等待指示，被認為「在偷懶」；有人在旁邊嘲諷、觀望；領班試著分配任務，卻被抱怨拒絕；甚至有人趁亂開玩笑、打岔，看到領班來催促，有人更生氣，讓現場氣氛更加緊張。

我的心情

有人不滿受雇、想罷工、不甘願、無奈、憤怒、生氣、不滿，覺得被拖累。希望公平分工。有人無奈、厭煩，不耐煩，但做事不關己。希望被理解、被接納。不要被說是懶惰的。有人感覺被排擠、被指責。被排擠、心虛、自問聰明，害怕被發現自己沒能力。有人覺得應該要負責任，做好自己本分的事情。有人壓力大、左右為難，怕衝突升級。希望都能表現好，被信任、能公平帶領。

現場衝突

- 林老闆 (大BOSS) 「趕快一點，明天還要賺錢！」
- 阿美 (領班) 「你聽著，領班，你可以現在就走！」
- 阿城 「你今天必須把這裡弄乾淨！你敢走就等著！」
- 阿城 「妳一個女的，大呼小叫的，像什麼樣子？」
- 「以前都沒這麼麻煩！」
- 大衛 「算了，別吵了，你把工具給我，我來弄。」
- 小陳 「啊，抱歉！我再整理一下... 這裡的模具好多啊。」
- 雅婷 「好的，領班，我會小心的，我會趕快做完。」

你對哪一個角色最有感觸？為什麼

阿城 小陳 雅婷 領班 大衛

我是老闆

你們是員工，這就是你們的責任。就靠自動自發把環境整理乾淨。我期望提升管理職。我期望有好員工。

我快退休了，不願管

我已經做了20年了，你們才做幾年，吵甚麼吵。尊重點老人家，我做經驗的好。

我來做好了..

反正我習慣了，我不想與人爭。我不喜歡的是，誰做誰就好了。做好自己的事情就好。我不喜歡大家吵來吵去。

我是新人

我最好好表現。我聽話，我做。雖然很累。我趕快完成，明年實。以後不靠，都靠負責。

可以早一點下班
可以不受這麼累

如果可以改變

大家不會吵來吵去
火氣不那麼大
話可以好好說

練習-我訊息

1.當我看到 (觀察) + 2.我覺得 (感受) + 3.我希望 (期待與需求)

眼睛圖示 情緒圖示 鬼魂圖示

你怎麼都不收

練習-我訊息

- 1.當我看到(觀察)
你還在滑手機、聊天時
- 2.我覺得(感受)
有點無奈、有些急躁
- 3.我希望(期待/需要)
大家能趕快一起整理完，我期待回家吃飯。

都是你在拖的！

練習-我訊息

- 1.當我看到(觀察)
時間越來越晚，車子越來越多
擠不上公車、搭不上車
- 2.我覺得(感受)
很不滿、擔心、很無奈
- 3.我希望
大家能自動自發趕快排地，好早點收工

你最懶

練習-我訊息

觀察 → 感受 → 期待/需要

- 1.當我看到
大家都有在動作了，但還有人慢慢吞吞的
- 2.我覺得
心情不好、也有點煩
- 3.我希望
能公平一起把區域整理乾淨，早點下班。

針對你的角色

練習-我訊息

- 1.當我看到(我的觀察)
- 2.我覺得(我的感受)
心情.....
- 3.我希望(我的期待與需求)
大家能.....

我怕被誤會是懶惰的

我的期待/需求有哪些？

年齡	剛進 10年	剛進 20年	大老 (3-5年)	小老 10年	退休 (5-10年)
期待	大家主動合作	期待自己的能力相互尊重	期待大家能一起做事	和平共處 能夠合作	工作愉快 有人尊敬

我的情緒有哪些？

情緒	期待	不滿	滿足	公平	安心	害怕
期待	期待	不滿	滿足	公平	安心	害怕

各組 利用我訊息方式 進行練演

你最想關心哪一位感受？

團體討論時間

ORID討論法

Objective (客觀事實)

回顧整理工廠的結構、描述在工廠發生的事。

1. 這次工作的任務是什麼？
2. 小組中誰做的任務行為最積極？(例如：有人主動分擔工作、意見不同時能相互尊重等)

Reflective (感受反應)

當時的情緒與感受是什麼？請描述自己的情緒感受。

1. 誰的「表現」好，和「表現」好的人相處是什麼？(開心、有成就感、讚賞、激勵、生氣、不開心、.....)
2. 讓自己的表現和別人的表現比較？

Interpretive (詮釋意義)

這兩點中發現意義與學習，發現了執行與結果之間的關係。

1. 哪些行為或做法有助於促進理解與協調？(例如：傾聽、表達他人意見、願意妥協)
2. 哪些行為可能造成理解或衝突？(例如：打斷他人、語氣強硬、沒有認真聽取)
3. 從這次合作中學到了哪些技巧或團隊經驗？

Decisional (做法決定)

將學習轉化為行動計畫，設定未來的目標。

1. 下次一起整理工廠時，希望自己能做到什麼？(例如：主動與他人意見、在意見不同時冷靜表達、主動協助他人、讓分工更平均、負責)
2. 給自己的「期望」或目標。

同心協力，讓效率與溫度，一起在工廠升溫。

SEL 社會情緒學習
自我調適與成長



6. 學生觀察員檢核表

直話「職」說 —— 觀察員檢核單

觀察員姓名：_____ 被觀察組別/同學：_____

演練情境：下班前收工

觀察任務說明：

請在觀察同學進行「衝突解決與我訊息表達」演練時，豎起耳朵、睜大眼睛，根據你看到的實際情況，在對應的格子裡打勾（✓）。

第一部分：尋找「我訊息」的魔法公式

對方在表達時，是否有完整說出「我訊息」的三個關鍵步驟？

觀察指標	完美做到	差一點點	沒做到
1. 描述事實： 有清楚說出「客觀發生的事」，沒有誇大，也沒有直接指責對方？			
2. 表達感受： 有勇敢說出這件事對自己的「真實感受」或「深層擔憂」？			
3. 提出期待： 有具體說出「希望對方怎麼做」「未來怎麼改善」？			

第二部分：避開地雷與溝通態度

溝通不只是「說什麼」，更重要的是「怎麼說」！

觀察指標	完美做到	差一點點	沒做到
1. 避開引戰字眼： 沒有使用「你總是...」、「你每次都...」、「都是你的錯」等字眼。			
2. 語氣與音量： 說話語氣保持平穩，音量適中，沒有大吼大叫。			
3. 肢體與眼神： 態度誠懇，說話時有看著對方的眼睛，沒有翻白眼或抱胸。			

7. 參考的相關文獻

社會與情緒學習課程對幼兒覺察他人情緒能力之影響（謝曼盈、潘靖瑛，2019）

8. 教學評量表

直話職說教學評量：職場社會情緒學習分析型評量表 (Analytic Rubric)

評量領域	評量指標	評量規準：優秀 (3)	評量規準：滿意 (2)	評量規準：尚可 (1)	配分百分比
自我覺察	指標 1-3：識別多種情緒。	【工具：角色卡-情緒辨識】 能精確區辨角色（如阿美、雅婷）在衝突中之「表層情緒」與「深層情緒」（如：對交期的恐懼）。	能描述角色目前的情緒，但對於隱藏在行為背後的深層心理動機描述較模糊。	僅能運用表面情緒字眼（如：很不爽、生氣）描述，無法覺察深層感受。	20%
社會覺察	指標 3-1：辨識他人觀點。	【工具：觀察員回饋單+角色卡】 能客觀分析各方立場盲點，找出情緒導火線，並提出具體之職場優化建議。	能覺察他人的情緒與處境，但對於職場權力關係（如：老闆與員工）的衝突轉折點分析較淺。	思考仍侷限於個人主觀判斷，難以找出劇本中關鍵的情緒轉折點或他人立場。	25%
負責任的決定	指標 5-3：評估選擇後果。	【工具：我訊息練習單】 能將衝突對話（如阿美、阿誠之爭）完美轉化為「事實、感受、期待」公式，並完成正確改寫。	能運用「我訊息」格式練習，但語氣中仍帶有隱性指責，或感受表達不夠精確。	無法完成台詞改寫，或改寫後之內容仍具備高度衝突性，未能評估正面後果。	30%
反思與落實	核心素養綜合應用。 【B1】+【C2】	【工具：Google 表單-自我檢核表】 能誠實反思個人溝通慣性，並針對未來工廠實作提出具體、可行之精進策略。	能完成表單勾選與填寫，但反思內容與劇本或實務情境的連結較弱。	僅配合完成勾選，反思內容流於形式（如：我會改進），缺乏具體想法。	25%



學 校：國立民雄高級農工職業學校

社群名稱：SEL 職人研究室

**成 員：動力機械群陳秋庭教師、廖庭堅教師、
輔導科張書晴教師**

陪伴的委員：楊雅婷主任、趙容嬋教師

社群發展情況：

國立民雄農工職場社會情緒學習社群於 114 學年度成立並持續運作，致力推動以素養導向為核心之「職場 SEL 融入教學教案」發展與實踐。社群透過共備、觀課與議課之專業對話機制，持續深化課程設計品質，並以學生學習歷程與職場情境需求為核心，滾動式修正教學策略，使 SEL 能力之培養能自然融入專業群科課程之中，強化學生在真實情境中的問題解決與適應能力。

目前社群已產出職場情境導向之 SEL 教案、學習單及課堂活動設計，並建立完整教學實施與回饋修正紀錄，作為課程精進與專業成長之依據。透過課堂試行與學生回饋分析，持續優化教學歷程，使學習更具脈絡性與實用性。

未來將持續深化 SEL 與專業群科課程之整合，推動跨領域協作與課程共構，發展具系統性、可複製性之素養導向教學模組，逐步於校內推廣應用，以全面提升學生職場軟實力與全人發展，落實「學用合一」之教育目標。

從技術的火花到溝通的橋樑

動力機械群 / 陳秋庭 廖庭堅；輔導科 / 張書晴

國立民雄高級農工職業學校

壹、教學設計理念說明

一、課程設計發想

本課程設計源自職場現實中機車維修產業常見的情緒與溝通挑戰，特別聚焦於電路系統故障檢修過程中，因操作失誤引起顧客不滿及賠償糾紛的職場情境。課程結合技術技能與職場社會情緒學習（SEL）核心能力，融合知識、技能與態度三方面的培養，目標在於培養學生不僅具備堅實的專業技能，還能有效覺察與管理自身情緒，並掌握良好的人際溝通技巧，進而培養出具責任感與問題解決能力的職場專業素養。

課程架構上，設計有多元教學活動，包括情緒演練、情境角色扮演及反思分享，逐步引導學生從認識深淺層情緒到體驗處理職場衝突，並以 SEL 核心概念如自我覺察、社會覺察貫穿全課程。藉由角色扮演讓學生深入體驗不同職場角色的情緒狀態與需求，並實作「我訊息」等有效溝通技巧，促進衝突妥善解決，建立基於尊重與同理心的職場關係。

此外，課程配合數位和傳統工具，設計情緒象限圖、情緒覺察與反思學習單等輔助工具，促進學生自我反思與同儕互評。此教學設計有助於培養學生整合職場專業與社會情緒素養，使他們在未來職業生涯中能更靈活應對情緒挑戰與人際互動，提升職場競爭力與自我成長動能。

二、SEL 核心概念與能力指標、教學技巧應用說明

SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
自我覺察	1-5 連結感受、價值觀並質疑偏見和成見，想辦法改變他們	職場中面對衝突的偏見與成見，如何連結深淺層情緒的感受，進而達到自我覺察。	「情緒象限圖」
社會覺察	3-3 經常表現同理和慈悲	理解顧客的情緒反應與需求並給予適切的關懷，而非單純強調事情的本質。進而培養學生「能展現同理、關懷顧客的情緒與處境」。	「情緒覺察與反思學習單」



貳、教學單元設計

科目	機器腳踏車檢修實習		實施科別 / 年級	機車修護科三年級
單元名稱	電器系統之檢修單元		總節數	3
教材來源	自編		設計者	陳秋庭、廖庭堅、張書晴
核心素養	U-A3 具備規劃、實踐與檢討反省的素養，並以創新的態度與作為因應新的情境或問題。 U-B1 具備掌握各類符號表達的能力，以進行經驗、思想、價值與情意之表達，能以同理心與他人溝通並解決問題。			
學習重點	學習表現	動機 - 技 - 機車 II-5 體會工作中互助合作精神，建立職場倫理，重視職業、工場安全及環保觀念之素養。 涯 6a-V-1 了解職業生活相關資訊，啟發對未來職業生活的想像。		
	學習內容	動機 - 技 - 機車 II -C-c 燈光系統檢修 涯 Fa-V3 工作倫理與團隊合作精神		
學習目標	學生能有效辨識工作中因更換零件引發的衝突時之自我情緒反應，並主動放下專業主見，提升自我覺察能力。(動機 - 技 - 機車 II-5/ 涯 6a-V-1/ 核心素養 A3/ 自我覺察 1-5) 學生能以關懷與傾聽的態度面對顧客情緒，表現出同理心，並維持良好的人際關係技巧。(動機 - 技 - 機車 II-5/ 涯 6a-V-1/ 核心素養 B1/ 社會覺察 3-3) 學生能運用適當的溝通策略，如「我訊息」等技巧，負責且專業地處理顧客不滿，降低衝突升級。(動機 - 技 - 機車 II-5/ 核心素養 A3、B1/ 自我覺察 1-5/ 社會覺察 3-3) 學生能在衝突情境中，結合情緒智慧，覺察自我深淺層情緒，提出有效的表達溝通方式，增加職場態度責任心。(動機 - 技 - 機車、II-5/ 核心素養 A3、B1/ 自我覺察 1-5/ 社會覺察 3-3)			
議題融入	品德教育 - 品德實踐能力與行動：品 U8 問題解決與創新發展。 生涯規劃教育 - 生涯規劃與工作 / 教育環境探索：涯 U5 培養對教育環境變化的覺察與調適能力。			
教 學	電腦、投影設備、自編教材、情境模擬卡片、角色分配表、衝突模擬劇本設計，情緒覺察與反思學習單。			
職場情境	(一) 職場情境說明： 機車行學徒在進行機車燈光系統維修與更換燈泡的過程中，因操作不慎導致電路短路，造成客戶機車電系損壞。機車車主（顧客）及顧客友人氣憤前來理論並要求賠償，現場氣氛緊張。在此情境下，學徒、資深師傅及機車行負責人必須面對突發的職場衝突與情緒壓力，學習如何覺察自身的焦慮、內疚與恐懼等深層情緒，同時理解顧客的不滿與擔憂，嘗試以冷靜與負責的態度進行溝通與協商。 學生需思考： ◎如何以專業與誠懇的語氣向對方說明狀況？ ◎在緊張的對話中，如何保持情緒穩定並兼顧職場禮儀？ ◎若你是現場的學徒、資深師傅或機車行負責人，又會如何處理與調解衝突？			

職場情境	◎若你是現場的機車車主（顧客）或顧客友人，又會如何表達情緒與要求賠償？ 此情境旨在讓學生體驗職場中「技術失誤與情緒覺察」的雙重挑戰，透過角色代入與反思，學習在壓力中進行自我覺察、社會覺察與進行有效溝通。 （二）職場角色設定： ◎機車行負責人：負責處理顧客賠償問題，需在維護店家形象與保護員工之間取得平衡。 ◎資深師傅：指導學徒處理問題，提供技術及情緒支持，並協助調解顧客關係。 ◎學徒：事件主要當事人，需誠實面對錯誤、控制情緒，並學習以負責任的態度應對顧客。 ◎機車車主（顧客）：因車輛損壞感到憤怒與不滿，期望獲得合理解釋與補償。 ◎顧客友人：在場提供意見或施壓，增加現場的情緒張力，考驗溝通與情緒調節能力。
------	---

SEL 領域	時間	SEL 技巧運用	教學評量
一、課前準備 （一）學生： 1. 預習電器系統相關知識（教材預習或觀看指定影片）。 2. 準備筆記工具並調整學習心態，以開放態度面對課堂中的職場情緒挑戰。 （二）教師： 1. 準備教學教材與教具（情緒象限圖、衝突模擬劇本、情境模擬卡片、角色分配表）。 2. 設計符合職場情境的衝突劇本與角色分配。 3. 整理投影片及多媒體教學資源，輔助學生理解職場互動。 4. 安排教學場地，使學生能進行小組合作與討論。 ◎第一節 二、引起動機 1. 以真實職場維修中常見的情緒衝突案例作為開場，引發學生共鳴。  (Youtube 影片：男不滿母親摩托車修不好 登門怒踹車行老闆)	5'		



(Youtube 影片：機車修不好！騎士控車行坑錢)

2. 透過真實職場情境展示，老師引導學生代入角色，體驗職場人際互動與情緒管理挑戰，激發學習興趣。

5'



3. 老師進行開放式提問：「若你是當事人，會如何處理？」引導學生思考情緒覺察與調控的重要性，建立學習動機。

5'

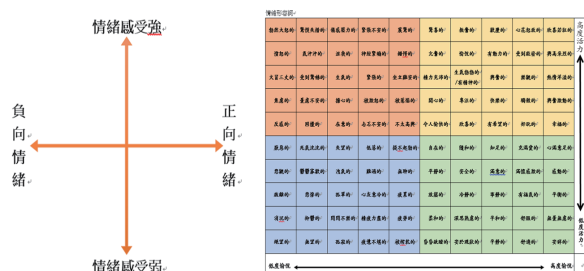
新聞報導～遇到了怎麼辦？

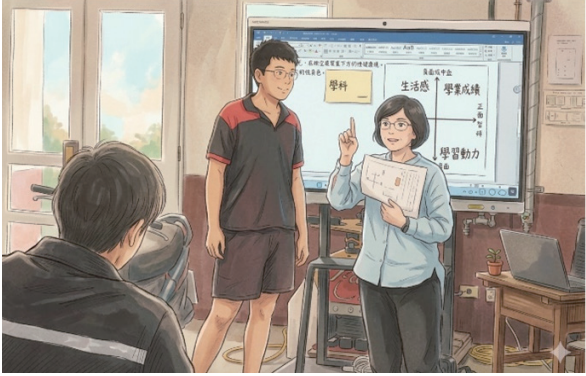
- 一、男不滿母親摩托車修不好 登門怒踹車行老闆 @NEWSEBC
資料來源：<https://www.youtube.com/watch?v=oUEZUJHJY9W>
- 二、機車修不好！騎士控車行坑錢 華視新聞 CH52
資料來源：<https://www.youtube.com/watch?v=RHHUQ4rGB1U>
- 三、高雄左營驚險火警！20年老機車維修後突自燃 NOWNEWS今日新聞
資料來源：<https://reurl.cc/LaZKLL>

三、活動內容

1. 輔導老師說明情緒象限圖的用意，如何幫助我們快速辨識自身狀態

5'



2. 輔導老師介紹及示範如何辨識情緒 (Self-Awareness)，將「混亂的感覺」定位在特定象限。 (1) 定義兩大軸線：橫軸為正負向情緒、縱軸為自我感受強度。 (2) 老師或引導學生先行示範 (Modeling)：站在情緒象限圖前，指著一個位置示範：「我現在感到很有活力且愉快。」 (3) 情境模擬練習 (Scenarios)：給出特定情境，請大家判斷。引導大家思考憤怒或沮喪的可能性。 	10'		
3. 職場情境劇場 (一) 請學生分組，進行組內學生分飾不同角色，演練顧客索求賠償糾紛情境，體驗職場中因操作失誤引發的情緒壓力。 (1) 老師說明職場衝突情境，引導學生將自我情緒表現於劇情中： • 機車車主（顧客）進入詢問機車故障原因？ • 機車行負責人（老闆）與資深師傅守在店裡。 • 學徒（事件當事人）面對機車車主（顧客）質疑。 • 顧客友人在旁陪同機車車主面對。 	20'	自我覺察	教師觀察



- (2) 請飾演機車行負責人同學：思考老闆在遇到衝突時，自己會用甚麼情緒面對衝突。
- (3) 請飾演資深師傅同學：思考一位資深前輩在遇到衝突時，會用什麼心情去協助後輩處理問題。
- (4) 請飾演學徒同學：思考身為衝突事件的當事人，會用什麼心情去面對顧客，又該如何面對老闆。
- (5) 請飾演機車車主（顧客）同學：思考自己因車輛損壞感到憤怒與不滿時，又該如何提出賠償。
- (6) 請飾演顧客友人思考：思考身為顧客朋友，該用什麼情緒去協助友人面對衝突。



◎教學方法：角色扮演、小組合作學習。

◎SEL 概念：自我覺察。

◎具體策略：透過事件情境的建立、角色分配，讓學生發想，體驗衝突升溫過程的情緒表徵。教師適時指導，協助學生覺察自身反應並引導學生面對深淺層情緒的表達。

◎第二節

4. 職場情緒的引導 - 角色觀察：學生以觀察者的角色參與，老師引導學生表達劇場中各角色的情緒反應與討論人際互動，學習同理與理解他人情緒。

- (1) 輔導老師引導學生表達自我參與角色的情緒感受。

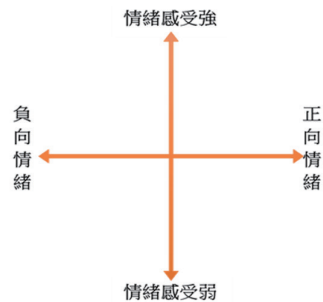
任務：請你從情緒形容詞清單中，依據不同角色，找出「如果我是（角色）…，我的感受可能是…」，並把它填寫至下方的情緒象限。

15'

社會覺察

情緒象限圖

請填上演出的角色



(2) 輔導老師引導學生覺察其他角色的情緒。

任務：如果我是學徒，我現在感到什麼情緒？

運用勾選方式，表達可能的感受與想法

- ☐ 我覺得莫名其妙，我明明就按照步驟進行車子的保養，怎麼會這樣呢？
- ☐ 我感到緊張，因為我不知道我該怎麼和顧客交代，不知道這樣會要賠多少錢？
- ☐ 我感到焦慮，因為老闆肯定會念爆我了（罵死我了）
- ☐ 我覺得害怕，我死定了，我會不會被老闆炒魷魚呀？（丟工作）
- ☐ 我感到抱歉（自責），因為我的失誤把客人的車子弄壞，但我真的不是故意的。
- ☐ 其他（請描述）

任務：請你從情緒形容詞清單中，依據不同角色，找出「如果我是（角色）...，我的感受可能是...」，並把它填寫至下方的情緒象限。

請填上演出的角色

我是 學徒

車怎麼了？

（如果）我是學徒，我現在感到 緊張（情緒）下列描述，哪些可能是我可能的感受與想法 請勾選 或是 勾選其他並請寫上描述

☐ 我覺得莫名其妙，我明明就按照步驟進行車子的保養，怎麼會這樣呢？

☐ 我感到緊張，因為我不知道我該怎麼和顧客交代，不知道這樣會要賠多少錢？

☐ 我感到焦慮，因為老闆肯定會念爆我了（罵死我了）

☐ 我覺得害怕，我死定了，我會不會被老闆炒魷魚呀？（丟工作）

☒ 我感到抱歉（自責），因為我的失誤把客人的車子弄壞，但我真的不是故意的。

☐ 其他（請描述）

（如果）我是學徒，我現在感到 有點緊張（情緒）下列描述，哪些可能是我可能的感受與想法 請勾選 或是 勾選其他並請寫上描述

☐ 我覺得莫名其妙，我明明就按照步驟進行車子的保養，怎麼會這樣呢？

☐ 我感到緊張，因為我不知道我該怎麼和顧客交代，不知道這樣會要賠多少錢？

☐ 我感到焦慮，因為老闆肯定會念爆我了（罵死我了）

☒ 我覺得害怕，我死定了，我會不會被老闆炒魷魚呀？（丟工作）

☒ 我感到抱歉（自責），因為我的失誤把客人的車子弄壞，但我真的不是故意的。

☐ 其他（請描述）



(3) 機車行負責人：老師引導學生同理與理解，實際上老闆的難處，必須維護公司、員工且不能得罪客人，我的心情真是複雜？ (4) 資深師傅：老師引導學生同理與理解，身為一位資深前輩是不容易的，面對不是自己造成的衝突，卻需要自己協助後輩處理的心情感受？ (5) 學徒：老師引導學生同理與理解，因為自己的不小心造成的事件，我該怎麼辦？ (6) 機車車主（顧客）：老師引導學生同理與理解，我的車子被破壞了，我只能生氣而已嗎？我要怎麼處理索賠。 (7) 顧客友人：老師引導學生同理與理解，身為顧客朋友，我可以扮演什麼角色？幫朋友衝突？還是幫朋友解決索賠問題？ ◎教學方法：情緒象限圖、觀察學習、同儕回饋。 ◎SEL 概念：社會覺察。 ◎具體策略：透過觀察與回饋，幫助學生理解不同角色的情緒立場與需求，提升同理心與社交敏感度。 5. 指定劇本與劇情設定 - 說明「機車行負責人、資深師傅、學徒、機車車主（顧客）、顧客友人」等角色的情緒狀態，並引導學生使用合適的語言表達需求。 (1) 老師說明劇本架構，引導學生將自我情緒使用合適的語言表現於劇情中： i. 場景設定 •機車車主（顧客），語氣冷淡帶怒，說：「這車之前修理都很順，這次只是改個燈泡怎麼就短路燒起來了？」 •機車行負責人（老闆）與資深師傅守在店裡，維持專業態度但語調平穩。 •學徒（事件當事人）在一旁表情緊張，手握工具，瞭解是自己操作失誤，但還不太會說話的提：「只是燈泡，賠你就是了。」。 •顧客友人（在場觀察者），陪在機車車主身旁，想幫朋友出聲，觀察整場局勢。 ii. 情緒升溫	15'	教師觀察
--	-----	------

•機車車主（顧客）情緒激動：「我的電路都毀了！你還敢在叫什麼賠不賠？！」 •學徒（事件當事人）欲辯護卻語無倫次，開始自責、顫抖。 •機車行負責人（老闆）與資深師傅交錯出場交代情況，資深師傅在旁引導學徒說：「先把情緒降下來再說事情，沒人想要事情更糟。」 •顧客友人也入場，擺出「要賠整台新車」的強硬姿態，讓緊張氣氛再升一級。 iii. 技巧練習 •學徒（事件當事人）嘗試以「我訊息」回應：「我真的很抱歉，接下來我願意承擔所有的理賠。」 •機車行負責人（老闆）補充保護顧客：「我們可以先安排免費檢查，確保修好後再談補償。」 •資深師傅協助學徒以理性語氣說明，並彌補顧客信任：「我知道你很緊張，我也想幫你一起處理。」 •顧客友人從強硬轉為觀察：透過場外觀察者的回饋，反映：「我可以看到他們想真心處理，我們是不是可以讓他們處理看看。」 iv. 共識與反思 •角色整體回應「我承諾」句型：「我承諾會和師傅一起把機車先修好，並在修復完畢後提供說明。」 •教師引導反思：「你在當下最需要的是什麼？」 (2) 老師說明每個劇情角色的主要任務與情緒狀態或焦點。並於教學舉例中，導入 SEL 核心能力： - 機車行負責人（社會覺察）：主要任務為協調顧客與員工、但也要保護店面與學徒。情緒壓力大、想給人安全感。 - 資深師傅（社會覺察）：主要任務為提供技術與情緒支持、協助學徒表達真實情緒。情緒穩定但焦慮、擔心學徒與顧客暴衝。 - 學徒（自我覺察）：主要任務為承認失誤、			
--	--	--	--

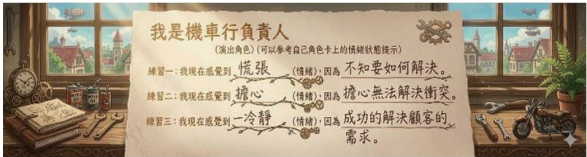
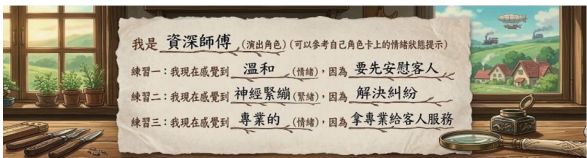
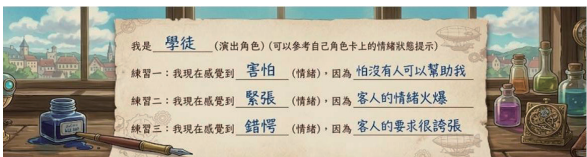
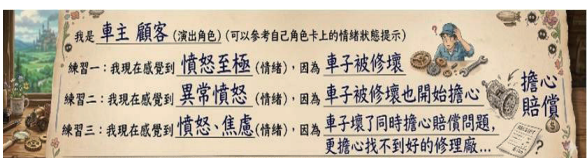
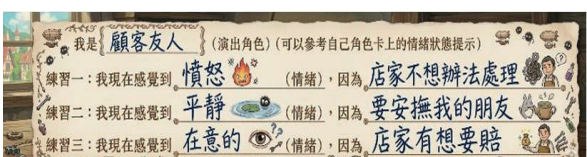


表達歉意、提出賠償。情緒內疚、恐懼、想被原諒。 iv. 機車車主 (社會覺察)：主要任務為清楚表達不滿、明確想要的補償、評估是否信任回應。情緒憤怒、焦慮、失去安全感。 v. 顧客友人 (社會覺察)：主要任務為幫朋友出聲但同時觀察情緒、提供第三方意見、協助轉化對話。情緒緊張與矛盾、想幫朋友但怕場面失控。 			
6. 職場情境劇場 (二)- 透過互動式情境劇本，讓學生練習情緒覺察，並完成緩解衝突延續的任務。體驗職場中覺察情緒後，接著面對壓力與溝通挑戰。 (1) 老師說明情境模擬卡片，引導學生透過小組合作討論職場情境如何演出。 (2) 機車行負責人： • 情境語句：「我們的顧客很在意品質，這件事要處理得讓他安心，但也要保護店面與學徒。」 • 情緒狀態：壓力大、保護感、想給人安全感。 • 任務與目標：提供補償方案（先免費檢查、修復後再談賠償）。安撫顧客，同時鼓勵學徒負責任面對。 • SEL 焦點：社會覺察。 • 用「我們一起…」語句，傳達團隊合作。 (3) 資深師傅： • 情境語句：「先冷靜下來，畢竟事故發生還沒釐清，情緒先放一下。」 • 情緒狀態：穩定但焦慮、擔心學徒與顧客	20'	自我覺察 社會覺察	教師觀察

暴衝。 • 任務與目標：協助學徒以理性語氣說明，並彌補顧客信任。 • SEL 焦點：社會覺察。 • 提醒學徒說出情緒與事實，並透過同理語句降溫。 • 當場示範：「我知道你很緊張，我也想幫你一起處理。」 (4) 學徒： • 情境語句：「我本來只是想快速換個燈泡，沒想到誤接線就短路…」 • 情緒狀態：內疚、恐懼、想被原諒。 • 任務與目標：承認錯誤、表達歉意、提出賠償。 • 保持專業話語（避免只說「不是我」） • SEL 焦點：自我覺察。 • 練習「我訊息」+「接下來我會…」 (5) 機車車主（顧客）： • 情境語句：「換個燈泡而已，怎麼就短路，全車電路都毀掉了，這樣我還敢放心騎嗎？」 • 情緒狀態：憤怒、焦慮、失去安全感。 • 任務與目標：表達不滿情緒，讓技師願意聽。 • SEL 焦點：社會覺察 • 練習用「我訊息」+「我感覺…我需要…」 (6) 顧客友人： • 情境語句：「我只是想幫朋友出聲，但覺得現在太激動對解決問題沒幫助。」 • 情緒狀態：緊張+矛盾、想幫朋友但怕場面失控。 • 任務與目標：觀察雙方情緒並提供第三方視角，適時提醒顧客與老闆收斂語氣，協助轉化對話氛圍。 • SEL 焦點：社會覺察+同理心 • 用「我看到…我感覺…」提醒朋友收斂，像在幫家人緩頰。 ◎教學方法：衝突模擬劇本、情境模擬卡片、小組合作學習。			
--	--	--	--



◎ SEL 概念：自我覺察、社會覺察。 ◎具體策略：給予劇本與角色設定，讓學生演練面對衝突的情緒表現，學習以「溝通」表達情緒與解決衝突。教師適時介入指導，協助學生覺察情緒後並引導理性表達。 ◎第三節 7. 情緒覺察反思：學生運用情緒覺察與反思學習單紀錄自己在劇中或觀察中的情緒變化、感受及可能的解決策略。 (1) 老師引導學生進行劇中自己感受到的情緒變化，並表達出除了情境模擬卡片已設定的情緒外，自己還感受到甚麼情緒。 i. 機車行負責人：情境設定情緒壓力大、保護感、想給人安全感。 ii. 資深師傅：情境設定情緒穩定但焦慮、擔心學徒與顧客暴衝。 iii. 學徒：情境設定情緒內疚、恐懼、想被原諒。 iv. 機車車主（顧客）：情境設定情緒憤怒、焦慮、失去安全感。 v. 顧客友人：情境設定情緒緊張＋矛盾、想幫朋友但怕場面失控。 8. 職場情境劇場（三）- 學生最後再進行開放式情境演練，嘗試以正向的溝通表達方式進行與具體的表達方式處理衝突。 (1) 教師以問題導向方式（PBL）引導學生理解情緒與表達溝通，於最後情境演練中具體表達。 ◎教學方法：問題導向學習 (PBL)、團隊合作。	10' 20'	自我覺察、社會覺察 自我覺察、社會覺察	情緒覺察與反思學習單 教師觀察
--	-----------------------	-----------------------------------	-------------------------------

◎素養導向：問題解決能力 (U-B1)。 ◎具體策略：在情緒覺察的基礎上，鼓勵學生結合專業技術與情緒管理策略，學習如何在衝突中進行有效溝通、協商與決策，培養責任感與職場應變能力。 9. 教師引導學習以「我訊息」表達情緒與溝通，協助學生覺察情緒後，如何具體的使用言語表達。 (1) 機車行負責人情緒覺察：慌張→擔心→冷靜。  (2) 資深師傅情緒覺察：不在意→緊張→專注。  (3) 學徒情緒覺察：害怕→緊張→錯愕。  (4) 機車車主（顧客）情緒覺察：憤怒→焦慮。  (5) 顧客友人情緒覺察：憤怒→平靜→在意。  ◎教學方法：個別書寫、情緒覺察與反思學習單、問題導向方式 (PBL)。 ◎SEL 概念：自我覺察、社會覺察。 ◎具體策略：運用情緒覺察與反思學習單進行	10'	自我覺察、社會覺察	「我訊息」
--	-----	-----------	-------



情緒自評，運用「我訊息」語句進行情緒表達練習，結合同儕互評與教師引導，幫助學生從理解自身所想要表達的內容，繼而達到解決衝突的目的。 四、總結活動 總結分享與延伸任務：教師帶領全班回顧課堂中學到的情緒覺察與溝通技巧，說明 SEL 在職場中的重要性，並引導學生完成延伸任務——「情緒覺察與反思學習單」，最後再邀請學生進行分享報告。 ◎教學方法：教師回饋、同儕分享、反思寫作。 ◎SEL 概念：自我覺察、社會覺察。 ◎具體策略：鼓勵學生將課堂所學應用於校外職場實習情境，持續紀錄並反思自身情緒反應，培養持續的自我成長與職場學習動能。	10'	自我覺察、社會覺察	情緒覺察與反思學習單
評 量	一、過程性評量：情緒象限圖與教師觀察 (一) 學生透過「情緒象限圖」自我紀錄角色扮演過程中的情緒變化，反思情緒管理與自我覺察歷程。 (二) 教師觀察則聚焦於溝通表達、衝突處理及協商策略的表現，學生提供具體回饋，促進社會覺察與言語表達能力的提升。 二、成果評量：情緒覺察與反思學習單及學生分享 (一) 學生完成「情緒覺察與反思學習單」，書寫在情境中所覺察的情緒，展現自我理解與「我訊息」的表達能力。 (二) 教師根據學生於角色扮演、討論與反思活動中的參與表現提供個別化回饋，透過學生總結性分享，即時引導與正向強化，協助學生修正策略、深化學習。		

參、附錄

（請列出本單元教學所需的相關資料，如學習單、簡報、評量、回饋單、參考的相關文獻、網路資源等）

一、課程簡報－真實職場維修篇：機車維修現場衝突

真實職場維修篇

機車維修現場衝突

新聞報導～遇到了怎麼辦？

一、男不滿母親摩托車修不好 登門怒踹車行老闆 @NEWSEBC

資料來源: [HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=OUEZUJHJY9W](https://www.youtube.com/watch?v=OUEZUJHJY9W)

二、機車修不好! 騎士控車行坑錢 華視新聞 CH52

資料來源: [HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=RHHUQ4RGB1U](https://www.youtube.com/watch?v=RHHUQ4RGB1U)

三、高雄左營驚險火警！20年老機車維修後突自燃 NOWNEWS今日新聞

資料來源: [HTTPS://REURL.CC/LAZKLL](https://reurl.cc/LAZKLL)



男不滿母親摩托車修不好 登門怒踹車行老闆 @newsabc

資料來源: <https://www.youtube.com/watch?v=oUEZuJhy9w>



機車修不好! 騎士控車行坑錢

CTS 華視新聞 CH52 131萬位訂閱者

訂閱

114 1 分享 ...

資料來源: <https://www.youtube.com/watch?v=RHnUq4rG81U>





[NOWnews今日新聞] 高雄市左營區今（20）日凌晨4點多，發生一起機車自燃意外。新莊仔路巷內一戶民宅外，一輛已使用20年的普通重型機車突然起火，火勢迅速延燒波及一旁停放的微型電動機車。所幸熱心居民及時發現並合力撲滅，未造成人員傷亡。

屋主指出，起火的老舊機車日前行駛時曾出現熄火情況，19日晚間剛送修完畢，約在晚上8時許停放在住家門前，未料凌晨卻突然冒出火光。由於火勢蔓延迅速，也殃及一旁的電動機車，所幸居民及時反應，避免釀成更大災情。

警方調查指出，監視器畫面顯示，火警發生前有一名機車騎士經過，但未有異常舉動，也未停留，屋主亦表示與人無怨無仇，現場未發現任何縱火跡象，因此初步排除人為因素。確切起火原因仍待消防局火調科進一步鑑定釐清。

資料來源: <https://reurl.cc/iaZKl>

若你是當事人，會如何處理？

二、課程教具

課程教具 1 — 衝突模擬劇本設計

衝突模擬劇本設計

以「機車行燈光系統維修失誤引發顧客情緒」為主軸，分段呈現衝突升溫、情緒覺察、與衝突化解三個階段，讓學生在角色中體驗「我訊息」、「情緒象限」與「同理」的實際應用。

劇本架構

1. 場景設定（開場 5 分鐘）
 - 機車車主（顧客），語氣冷淡帶怒，說：「這車之前修理都很順，這次只是改個燈泡怎麼就短路燒起來了？」
 - 機車行負責人（老闆）與資深師傅守在店裡，維持專業態度但語調平穩。
 - 學徒（事件當事人）在一旁表情緊張，手握工具，瞭解是自己操作失誤，但還不太會說話的提：「只是燈泡，賠你就是了。」。
 - 顧客友人（在場觀察者），陪在機車車主身旁，想幫朋友出聲，觀察整場局勢。
2. 情緒升溫（衝突爆發 5 分鐘）
 - 機車車主（顧客）情緒激動：「我的電路都毀了！你還敢在叫什麼賠不賠？！」
 - 學徒（事件當事人）欲辯護卻語無倫次，開始自責、顫抖。
 - 機車行負責人（老闆）與資深師傅交錯出場交代情況，資深師傅在旁引導學徒說：「先把情緒降下來再說事情，沒人想要事情更糟。」
 - 顧客友人也入場，擺出「要賠整台新車」的強硬姿態，讓緊張氣氛再升一級。
3. 轉化練習（SEL 技巧實作 10 分鐘）
 - 學徒（事件當事人）嘗試以「我訊息」回應：
「我真的很抱歉，接下來我願意承擔所有的理賠」
 - 機車行負責人（老闆）補充保護顧客：
「我們可以先安排免費檢查，確保修好後再談補償。」
 - 資深師傅協助學徒以理性語氣說明，並彌補顧客信任：
「我知道你很緊張，我也想幫你一起處理」
 - 顧客友人從強硬轉為觀察：透過場外觀察者的回饋，反映：
「我能看到他們想真心處理，我們是不是可以讓他們處理看看。」
4. 共識與反思（結尾 5 分鐘）
 - 角色整體回應「我承諾」句型：
「我承諾會和師傅一起把機車先修好，並在修復完畢後提供說明。」
 - 教師引導反思：「你在當下最需要的是什麼？」「哪個 SEL 技巧最救場？」
 - 全班共同收斂：「老師：舉例什麼語句讓你感覺安心？」



課程教具 2 — 角色分配表：職場衝突模擬一覽表

角色分配表：職場衝突模擬一覽表

角色	主要任務 (教學任務)	情緒狀態或焦點	核心 SEL 能力	教學提示 (與學生生活連結)
機車車主 (顧客)	清楚表達不滿、明確想要的補償、評估是否信任回應	憤怒、焦慮、失去安全感	社會覺察	類似被拖延很久的售後服務，先把怒氣表達再問：「我現在感受很糟糕，我需要一個合理的說法？」
機車行負責人 (老闆)	協調顧客與員工、但也要保護店面與學徒	壓力大、保護感、想給人安全感	社會覺察	讓學生想像自己是「店長」，要顧及顧客評價與學徒情緒，用「我們一起 ...」語句，要像在安撫家人般溫柔，傳達團隊合作。
資深師傅	提供技術與情緒支持、協助學徒表達真實情緒	穩定但焦慮、擔心學徒與顧客暴衝	社會覺察	像在指導新手一樣，鼓勵說出「我知道你很緊張，我也想幫你一起處理」。
學徒 (事件當事人)	承認失誤、表達歉意、提出賠償	內疚、恐懼、想被原諒	自我覺察	想像被家長或師長追問，說出真話並練習「我訊息」+「接下來我會 ...」(例如：我真的很抱歉，接下來我願意承擔所有的理賠)。
顧客友人 (在場觀察者)	幫朋友出聲但同時觀察情緒、提供第三方意見、協助轉化對話	緊張 + 矛盾、想幫朋友但怕場面失控	社會覺察 + 同理心	可以用「我看到...我感覺...」提醒朋友收斂，像在幫家人緩頰。
觀察者 (其他人)	觀察每位角色的語氣與身體語言，記下有幫助的語句與增加緊張的瞬間	專注、好奇	社會覺察	用「角色觀察回饋單」紀錄你覺得最有效的溝通句型」。

課程教具 3－情境模擬卡片

情境模擬卡片

1. 機車車主（顧客）

- **情境語句：**「換個燈泡而已，怎麼就短路，全車電路都毀掉了，這樣我還敢放心騎嗎？」
- **情緒狀態：**憤怒、焦慮、失去安全感
- **任務與目標：**表達不滿情緒，讓技師願意聽
- **SEL 焦點：**社會覺察
- 練習用「我訊息」＋「我感覺...我需要...」

2. 機車行負責人（老闆）

- **情境語句：**「我們的顧客很在意品質，這件事要處理得讓他安心，但也要保護店面與學徒。」
- **情緒狀態：**壓力大、保護感、想給人安全感
- **任務與目標：**
 - 提供補償方案（先免費檢查、修復後再談賠償）
 - 安撫顧客，同時鼓勵學徒負責任面對
- **SEL 焦點：**社會覺察
- 用「我們一起...」語句，傳達團隊合作

3. 資深師傅

- **情境語句：**「先冷靜下來，畢竟事故發生還沒釐清，情緒先放一下。」
- **情緒狀態：**穩定但焦慮、擔心學徒與顧客暴衝
- **任務與目標：**協助學徒以理性語氣說明，並彌補顧客信任
- **SEL 焦點：**社會覺察
- 提醒學徒說出情緒與事實，並透過同理語句降溫
- 當場示範：「我知道你很緊張，我也想幫你一起處理」



4. 學徒（事件當事人）

- **情境語句：**「我本來只是想快速換個燈泡，沒想到誤接線就短路...」
- **情緒狀態：**內疚、恐懼、想被原諒
- **任務與目標：**承認錯誤、表達歉意、提出賠償
- **保持專業話語（避免只說「不是我」）**
- **SEL 焦點：**自我覺察
- **練習「我訊息」+「接下來我會...」**

5. 顧客友人（在場觀察者）

- **情境語句：**「我只是想幫朋友出聲，但覺得現在太激動對解決問題沒幫助。」
- **情緒狀態：**緊張+矛盾、想幫朋友但怕場面失控
- **任務與目標：**
- 觀察雙方情緒並提供第三方視角
- 適時提醒顧客與老闆收斂語氣，協助轉化對話氛圍
- **SEL 焦點：**社會覺察 + 同理心
- 用「我看到...我感覺...」提醒朋友收斂，像在幫家人緩頰

6. 觀察者（其他人）

- **情境語句：**「觀察每位角色的語氣與身體語言，記下有幫助的語句與增加緊張的瞬間。」
- **情緒狀態：**專注、好奇
- **任務與目標：**協助大聲說出「哪句語句最讓人放下防備」
- **SEL 焦點：**社會覺察
- 可用「情緒覺察與反思學習單」紀錄你覺得最有效的溝通句型

三、學習單一「情緒象限圖」與「情緒覺察與反思學習單」

機車修護 SEL~從技術的火花到溝通的橋樑

班級：機車三甲；座號：____；姓名：____

一、職場情境實例—發生了什麼事情？

(1) 在這個職場中發生了什麼事情，以致於機車車主（顧客）因而再度回到機車行？

(請具體說明)

(2) 當機車車主（顧客）再度回到機車行時，他的心情是？____（請描述），機車車主（顧客）想要的可能是什麼？____

(請描述)

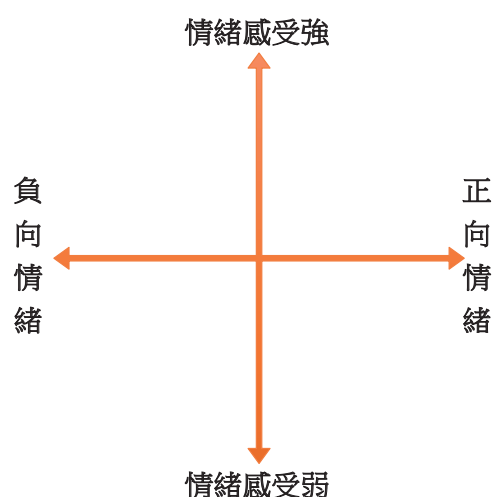
二、情緒覺察—透過情緒象限與情緒形容詞覺察自我情緒狀態

任務：請你從情緒形容詞清單中，依據不同角色，找出「如果我是（角色）…，我的感受可能是…」，並把它填寫至下方的情緒象限。

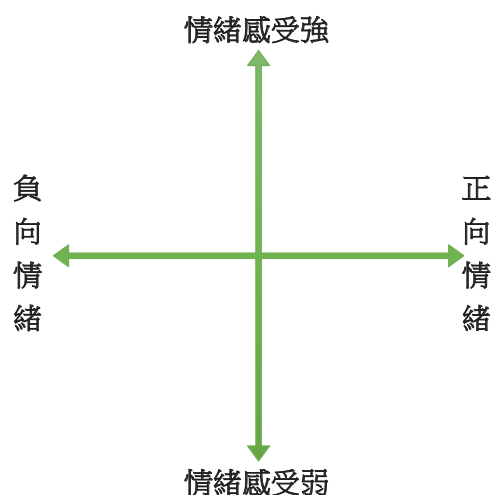
請填上演出的角色

我是_____

扮演角色表達「關鍵詞句」：_____

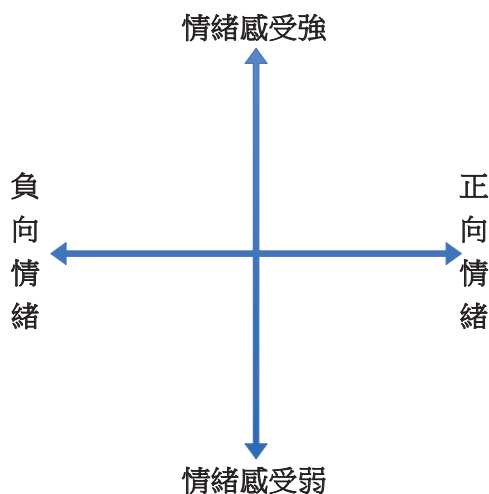


「如果」我是學徒





「如果」我是顧客



三、自我覺察—透過自我情緒覺察，理解個人感受與想法狀態

(如果)我是學徒，我現在感到_____ (情緒) 下列描述，哪些可能是我可能的感受與想法 請勾選 或是 勾選其他並請寫上描述

- ☐ 我覺得莫名其妙，我明明就按照步驟進行車子的保養，怎麼會這樣呢？
- ☐ 我感到緊張，因為我不知道我該怎麼和顧客交代，不知道這樣會要賠多少錢？
- ☐ 我感到焦慮，因為老闆肯定會念爆我了（罵死我了）
- ☐ 我覺得害怕，我死定了，我會不會被老闆炒魷魚呀？（丟工作）
- ☐ 我感到抱歉（自責），因為我的失誤把客人的車子弄壞，但我真的不是故意的。
- ☐ 其他_____ (請描述)

我是_____ (演出角色) (可以參考自己角色卡上的情緒狀態提示)

練習一：我現在感覺到_____ (情緒)，因為_____

練習二：我現在感覺到_____ (情緒)，因為_____

練習三：我現在感覺到_____ (情緒)，因為_____

四、本節課的感想（自由書寫：可以是對於課程進行內容，我的感覺如何？或者，在這堂課裡，關於「自我情緒覺察」，我學到了什麼？面對職場中真實的挑戰，我想要告訴我自己的是？）

情緒形容詞

高度活力 ← → 低度活力									
勃然大怒的	驚慌失措的	備感壓力的	緊張不安的	震驚的	驚喜的	振奮的	歡慶的	心花怒放的	欣喜若狂的
憤怒的	氣沖沖的	沮喪的	神經緊繃的	錯愕的	亢奮的	愉悅的	有動力的	受到啟發的	興高采烈的
火冒三丈的	受到驚嚇的	生氣的	緊張的	坐立難安的	精力充沛的	生氣勃勃的	興奮的	樂觀的	熱情洋溢的
焦慮的	憂慮不安的	擔心的	被激怒的	被惹惱的	開心的	專注的	快樂的	驕傲的	興奮激動的
反感的	困擾的	在意的	忐忑不安的	不太高興	令人愉快的	欣喜的	有希望的	好玩的	幸福的
厭惡的	死氣沉沉的	失望的	低落的	提不起勁的	自在的	隨和的	知足的	充滿愛的	心滿意足的
悲觀的	鬱鬱寡歡的	洩氣的	難過的	無聊的	平靜的	安全的	滿意的	滿懷感激的	感動的
疏離的	悲慘的	孤單的	心灰意冷的	疲累的	放鬆的	冷靜的	寧靜的	有福氣的	平衡的
消沉的	抑鬱的	悶悶不樂的	精疲力盡的	疲勞的	柔和的	深思熟慮的	平和的	舒服的	無憂無慮的
絕望的	無望的	孤寂的	疲憊不堪的	被榨乾的	昏昏欲睡的	安於現狀的	平靜的	舒適的	安詳的
低度愉悅					高度愉悅				



學 校：國立臺南高級商業職業學校

社群名稱：SEL@Tncvs

成 員：國文科李斐雯主任、輔導科林妤芳主任、商經科陳坤德主任、輔導科陳芳嬪教師、觀光科劉清華教師

陪伴的委員：甘露校長、邱瓊薇教師

社群發展情況

發展情況	內容
成立時間	114 年 8 月 1 日
產出教案	發展職場社會情緒學習融入教學，並以職場情緒管理與溝通協調做為主題。產出餐旅群兩份教案，分別為「Hospitality ～從情緒平衡開始」及「會帶團，更要會帶情緒～導遊服務情境中的 SEL」。
成果表現	邀請 SEL 專家學者及實務工作者進行社群教師培力增能。 辦理 SEL 教師增能研習，如：SEL 講座和職場情緒教學、職場情緒策略實作、SEL 卡牌工作坊。 「Hospitality ～從情緒平衡開始」教案，於 114 高職優質校際交流及成果發表會中，獲選為「特優」。
未來展望	提升教師 SEL 專業知能：透過社群共備，提升教師掌握 SEL 教學理論與實務應用的能力。 建構學校 SEL 特色課程：整合教師成果，發展具本校特色的 SEL 教學模組，有助於形成永續課程體系。



Hospitality ～從情緒平衡開始

觀光科 / 劉清華、商經科 / 陳坤德、輔導科 / 陳芳嬪

國立臺南高級商業職業學校

一、教學設計理念說明

本課程以「奧客大戰餐廳奧服務員」為主題，設計一份名為「Hospitality ～從情緒平衡開始」的教案。從生活中常見的服務衝突情境出發，設計為 4 節 200 分鐘的 SEL（社會情緒學習）課程。設計發想源於現今社會中，顧客與服務人員之間的緊張互動常被媒體放大，反映出人們在面對情緒、壓力與人際溝通時的困難。教師藉由此議題，引導學生以同理心觀察雙方立場，培養理性處理衝突與尊重他人的能力。

課程架構以「覺察—理解—表達—反思」四階段為主軸。首先透過真實影片及模擬情境導入，引發學生情感共鳴與思考。接著以小組討論方式，協助學生理解奧客與服務員各自的情緒來源與心理需求，培養社會覺察與同理思維。再透過角色文化的理解、冷靜思考應對方式的討論活動，讓學生學習冷靜表達與正向溝通技巧。最後，學生透過口頭及書面反思，統整情緒管理與人際互動的學習成果。

整體課程不僅聚焦於餐飲服務情境，更強調人際尊重、理性對話與自我覺察，呼應十二年國教課綱中「自主行動」、「溝通互動」、「社會參與」三面九項核心素養。教師在課堂中扮演引導者與情緒教練的角色，讓學生從真實議題中練習面對情緒與衝突，進而培養同理心、問題解決能力與公民素養。透過此課程，學生能理解「服務不卑微、消費要有禮」，學會在衝突中維持尊重與理性，為日後面對多元社會互動奠定正向基礎。

二、SEL 核心概念與能力指標、教學技巧應用說明

SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
自我覺察	1-2 知道個人、文化和語言的優勢並為此感到驕傲 1-5 連結感受、價值觀並質疑偏見和成見，想辦法改變他們。	地方方言及地方文化，成為職場互動的第一步。 在職場互動中，能覺察自己因價值觀或情緒產生的判斷，並主動反思這些判斷是否受到偏見影響。	同理心



SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
自我管理	2-1 管理進階情緒 2-3 提升自律和自我激勵的水準	在衝突情境中展現冷靜與同理，並提出建設性解決方案。 在職場中能自律、自我約束的完成任務並適時的自我激勵	同理心 我訊息
社會覺察	3-3 經常表現同理和慈悲 3-6 辨別複雜的社會規範和情境期望	在職場中經常以同理心與慈悲心關懷同事的情緒。 顧及公司利益並且不違背職場道德	同理心 我訊息
人際關係技巧	4-1 精熟溝通技巧 4-4 在團隊中合作與協作	能清楚表達想法，傾聽回饋並調整溝通策略以達成理解。 在職場中能和不同職位的同事與客戶商議、研討與合作。	同理心 我訊息 三明治溝通
負責任的決定			

三、教學單元設計

科目	觀光餐旅業導論		實施科別 / 年級	觀光科一年級
單元名稱	Ch.2-2 觀光餐旅從業人員的職場倫理		總節數	4
教材來源	自編教材		設計者	劉清華、陳坤德、陳芳嬪
核心素養	U-A3 規劃執行與創新應變：具備規劃、實踐與檢討反省的素養，並以創新的態度與作為因應新的情境或問題。 U-B1 具備掌握各類符號表達的能力，以進行經驗、思想、價值與情意之表達，能以同理心與他人溝通並解決問題。 U-C2 發展適切的人際互動關係，並展現包容異己、溝通協調及團隊合作的精神與行動。			
學習重點	學習表現	餐旅 - 專 - 餐導 -1 了解觀光餐旅業從業理念與職場倫理與道德，具備系統思考、溝通協調之素養。 餐旅 - 專 - 餐導 -5 具備餐旅職場危機處理基本知能，以因應危機事件。 涯 3a-V-1 具備情緒管理，關懷利他的情操，增進人際互動的效能。 涯 6a-V-1 了解職業生活相關資訊，啟發對未來職業生活的想像。		
	學習內容	B. 觀光餐旅業之從業理念 餐旅 - 專 - 餐導 -B-b 觀光餐旅從業人員的職場倫理 涯 Ca-V-3 良好的人際互動關係與溝通協調的素養。 涯 Fa-V-3 工作倫理與團隊合作精神。		

學習目標	以認知、技能、情意等面向，說明如下： 1. 認知面 (1) 學生能了解服務業工作者的角色與壓力來源。(【A3】/餐旅-專-餐導-B-b/自我覺察 1-2) (2) 學生能認識「奧客」行為對他人與社會的影響。(【A3、C2】/餐旅-專-餐導-B-b/涯 6a-V-1/自我覺察 1-5) (3) 學生能分析衝突產生的原因與情緒連鎖反應。(【A3、C2】/餐旅-專-餐導-B-b/涯 3a-V-1/社會覺察 3-6) (4) 學生能了解情緒管理與人際溝通的重要性。(【A3、B1、C2】/餐旅-專-餐導-B-b/涯 Ca-V-3/自我覺察 1-2) (5) 學生能理解「顧客權利」與「服務員尊嚴」的平衡關係。(【A3、C2】/餐旅-專-餐導-B-b/涯 Fa-V-3/自我覺察 1-5/社會覺察 3-6) 2. 技能面 (1) 學生能以「我訊息」表達個人感受與需求。(【A3、C2】/餐旅-專-餐導-B-b/自我覺察 1-2) (2) 學生能在衝突情境中選擇合適的溝通方式。(【A3、B1、C2】/餐旅-專-餐導-B-b/涯 Ca-V-3/自我管理 2-1/人際關係技巧 4-1) (3) 學生能從不同立場思考問題，提出解決策略。(【A3、B1、C2】/餐旅-專-餐導-B-b/涯 6a-V-1/自我管理 2-3/人際關係技巧 4-1) (4) 學生能在團體中合作中討論並提出冷靜處理方案。(【A3、C2】/餐旅-專-餐導-B-b/社會覺察 3-6/人際關係技巧 4-4) 3. 情意面 (1) 學生能願意傾聽並尊重他人意見與情緒。(【B1、C2】/餐旅-專-餐導-B-b/涯 3a-V-1/社會覺察 3-3) (2) 學生能願意自我覺察並調整衝動情緒。(【A3、C2】/餐旅-專-餐導-B-b/自我管理 2-1、2-3) (3) 學生能培養對服務人員的尊重與感謝態度。(【A3、B1、C2】/餐旅-專-餐導-B-b/涯 6a-V-1/社會覺察 3-6) (4) 學生能願意在面對衝突時以理性而非情緒回應。(【A3、B1、C2】/餐旅-專-餐導-B-b/涯 Fa-V-3/自我覺察 1-2/自我管理 2-3)
議題融入	1. 品德教育：品 U6 同理接納與包容欣賞。品 U7 批判反思與理性論辯。(培養誠信、禮貌與負責任的消費態度) 2. 生涯規劃教育：涯 U10 理解職業倫理對個人職場發展的重要性。(了解服務業特性，建立對勞動尊嚴的尊重)
教學資源	1. 自編教材與學習單。 2. YouTube 影片：「點錯餐無法累積里數，女鬧餐廳嗆「我們有律師」影片 (01:16)」，https://www.youtube.com/watch?v=qeMOBs2Q5zc 3. YouTube 影片：這群人～奧客大戰餐廳奧服務員 (0:07~7:14)，https://www.youtube.com/watch?v=bmFJuo0HIfY 4. Canva 網站，https://www.canva.com/templates 5. 數位工具 Hiteach5，支援多元學習情境的智慧教室。 6. 海報紙、麥克筆。

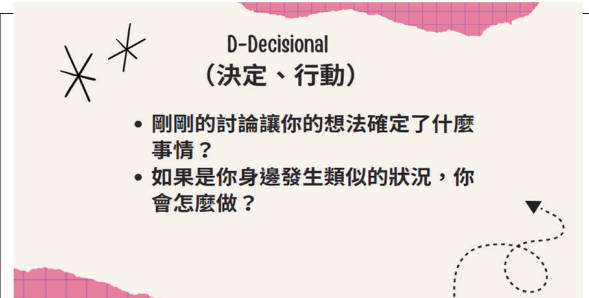
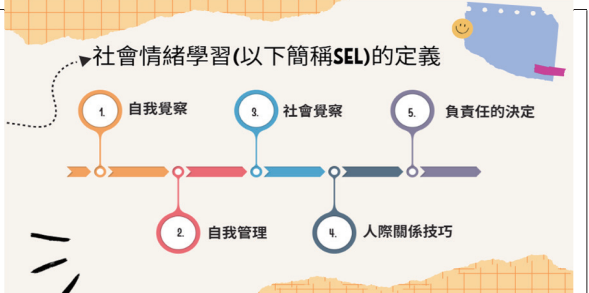
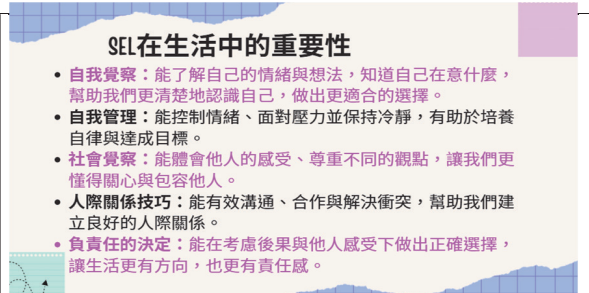


職場 情境	1. 影片：奧客大戰餐廳奧服務員			
	2. 內容：影片中顧客態度囂張、挑剔餐點、要求「叫經理出來」等情節層出不窮，而服務員則以同樣「奧」的方式回敬，展開一場誰更難纏的「奧」力比拼。雙方情緒越演越烈，呈現服務現場的各種衝突與無奈。			
	3. 角色 - 實習內容的職場情境及職場角色			
	(1) 奧客 A（左側）			
	A. 情境行為：態度傲慢、口氣強硬，對餐點雞蛋裡挑骨頭。常以「消費者最大的姿態指責服務生。喜歡放大問題、要求「叫經理出來」。			
	B. 職場角色分析：代表現實中高權力感顧客的縮影，強調「顧客永遠是對的」。在互動中扮演「挑釁者」，測試服務員的情緒管理與職場 EQ。他的存在反映服務業中顧客不理性、過度要求的挑戰。			
	(2) 奧客 B（右側）			
	A. 情境行為：雖不像奧客 A 那樣直接咄咄逼人，但愛跟著起鬨、附和抱怨。偶爾假裝理性調停，其實又火上加油。行為中帶有「被影響」與「群體從眾」的特性。			
	B. 職場角色分析：代表被情境帶動的顧客群體心理。類似於「跟風型顧客」，雖不主導衝突，但會讓情況惡化。在現實服務現場中，這類人容易因情緒感染而擴大服務糾紛。			
	(3) 男服務員			
A. 情境行為：面對奧客不再逆來順受，而是「以牙還牙」。用冷嘲熱諷、刻薄話語回擊客人。代表「壓抑太久的第一線服務人員情緒爆發」。				
B. 職場角色分析：象徵服務業中情緒勞動的反彈。他反映基層員工在長期被顧客不尊重下的心理防衛。雖然表面上「報復性回應」不專業，但背後揭露制度與管理問題：缺乏員工情緒支持與申訴機制。				
(4) 女服務員				
A. 情境行為：起初試圖緩和衝突，保持專業笑容。後期被激怒後，也開始反擊，用「假笑、陰陽語氣」回應。呈現理性與情緒之間的掙扎。				
B. 職場角色分析：代表典型女性服務業角色：被期望有耐心、微笑面對壓力。她的崩潰象徵「表面禮貌與內心委屈」的矛盾。在職場中是「維持形象」與「捍衛尊嚴」之間的衝突者。				
(5) 整體總結，這四個角色構成了餐飲服務業中常見的「服務衝突循環」：奧客代表「不理性需求與權力濫用」、服務員象徵「被動忍耐與情緒反彈」，影片以誇張手法呈現服務現場的無奈、壓力與人性對抗。				
SEL 領域		時間	SEL 技巧運用	教學評量
一、課前準備				
(一) 學生：				
1. 全班分為 6 組，每組約 5-6 人，各組併桌坐一起。				
2. 學生已學過觀光餐旅從業人員的職場倫理，了解過觀光餐旅從業人員的基本素養，並對				

餐旅職場危機處理基本知能具備基礎概念。 3. 各組指定同學擔任組長、記錄，組長與其餘同學皆為上台報告同學。 (二) 教師： 1. 設計編寫教案 2. 製作設計學習單 3. 尋找貼近學生且能引發學習意願之影片 第一節 二、引起動機 (一) 生活情境連結 1. 教師分享生活經驗 教師分享日常生活中是否有餐廳用餐客訴或服務不周的相關經驗。 2. 學生分享生活經驗 學生分享日常生活中是否有餐廳用餐客訴或服務不周的相關經驗。(教師使用 HiTeach 提問，蒐集學生即時反饋) 3. 以焦點討論法 (ORID) 討論相關影片 教師播放「點錯餐無法累積里數，女鬧餐廳噏「我們有律師」」影片，(1 分 16 秒)，以多媒體 youtube 導入餐廳客訴之相關影片，經由影片使學生了解社會情緒學習初步概念，並說明此情況亦是餐廳危機處理事件。【A3】【B1】 【C2】  https://www.youtube.com/watch?v=qeMOBs2Q5zc 以 ORID 焦點討論法引導學生思考以下問題並回答 (一組發一張 ORID 提示語的小單子) (1) O-Objective (客觀、事實) 的問題：(學生自由發表) ☆在影片中你看到了什麼？ ☆你記得影片中發生什麼事？	5' 3' 3' 3'	同理心	口語評量： 學生能清楚說出餐廳用餐客訴或服務不周的相關經驗 口語評量： 學生能說出在影片中看到的內容
--	---	------------	--



 0-Objective (客觀、事實) • 在影片中你看到了什麼？ • 你記得影片中發生什麼事？			
(2) R-Reflective (感受、反應) 的問題：(隨意指定學生發表) ☆ 影片中令你覺得印象深刻的地方？ ☆ 在影片中店家的態度讓你覺得是否有觀光餐旅從業人員的專業修養，如果有的話是什麼呢？例如：具親和力。 ☆ 店家表示「好服務不代表好欺負」，顧客噏「我們有律師」，你覺得顧客的反應適合嗎？	3'	同理心	口語評量： 學生能說出在影片中讓人深刻的地方
 R- Reflective (感受、反應) • 影片中令你覺得印象深刻的地方？ • 在影片中店家的態度讓你覺得是否有觀光餐旅從業人員的專業修養，如果有的話是什麼呢？例如：具親和力。 • 店家表示「好服務不代表好欺負」，顧客噏「我們有律師」，你覺得顧客的反應適合嗎？			
(3) I- Interpretive (意義、價值、經驗) 的問題：(隨意指定學生發表) ☆ 在觀光餐旅從業人員的專業修養中，為什麼覺得是上述回應的內容？ ☆ 在顧客與店家的衝突中，你覺得是餐廳的危機處理嗎？如果是的話，該如何化解呢？ ☆ 如果你是顧客，面對無法累積哩程的時候，會想如何解決？還是會反思自己未依餐廳規定點餐呢？	4'	同理心	口語評量： 學生能說出在影片學習到的內容或精神
 I- Interpretive (意義、經驗) • 在觀光餐旅從業人員的專業修養中，為什麼覺得是上述回應的內容？ • 在顧客與店家的衝突中，你覺得是餐廳的危機處理嗎？如果是的話，該如何化解呢？ • 如果你是顧客，面對無法累積哩程的時候，會想如何解決？還是會反思自己未依餐廳規定點餐呢？			

(4) D-Decisional (決定、行動) 的問題：(學生分組討論) 剛剛的討論讓你的想法確定了什麼事情？如果你，在衝突未發生前或點餐時會注意什麼事？(教師使用 HiTeach 提問，蒐集學生即時反饋) 	3'	同理心	口語評量：學生能說出自己的想法或在衝突未發生前或點餐時會注意什麼事
4. 教師以影片中餐廳的回應方式，引導學生思考並呼應「觀光餐旅從業人員的職場倫理」內容。 【A3】【B1】 (二) SEL 概念學習 (輔導老師協同) SEL(社會情緒學習)是認識與管理情緒、理解他人、建立關係、做出負責任決定。學習目的為強化溝通合作與自我調整，提升學習與適應力。 1. 社會情緒學習 (以下簡稱 SEL) 的定義 	2' 15'		
2.SEL 在生活中的重要性 	9'		口語評量：學生能說出自己的 SEL 在生活中的可運用的時機
第二節 (入校觀課) 三、活動內容 (續上節) (一)【導入職場情境】【A3】【B1】	9'		



1. 教師說明並播放影片「奧客大戰餐廳奧服務員」片段 (0:07~7:14)



<https://www.youtube.com/watch?v=bmFJuo0HIfY>

2. 教師詢問學生：「誰有看過這種情況？你對顧客及服務員的態度，有什麼想法？」（教師以HiTeach進行提問，蒐集學生即時反饋，並以文字雲及文句總結進行導學。）
3. 抽點學生以同理心分享想法（共2位學生，每人分享2分鐘）

（二）【「奧客 VS. 奧服務員的感受與需求」討論】 【A3】【B1】【C2】

1. 教師引導討論SEL核心概念中之「自我覺察」、「社會覺察」及「人際關係技巧」

- (1) 教師引導以顧客立場的「自我覺察」，產生「餐廳服務員與顧客因菜餚味道變差引發客訴」之九宮格討論。

SEL (社會情緒學習) - 自我覺察 (理解自己)		
顧客立場 主軸：餐廳服務員與顧客因菜餚味道變差引發客訴		
期待落差 上次來很好吃，這次味道明顯變差，覺得落差大、難免失望。	品質懷疑 懷疑是否更換廚師、食材不新鮮或調味出錯，擔心食品安全。	情緒波動 花錢卻吃到不如預期的餐點，覺得不值得、開始生氣或不滿。
需要被理解 希望服務員能先聽我說清楚問題，而不是直接反駁或敷衍。	顧客	重視公平 不是要佔便宜，只希望餐點與付出的價格相符。
期待補救 希望餐廳提供換餐、調整味道或其他合理補償。		是否再訪 若處理良好會願意再來；若態度差或不處理，就會留下負面印象並不再光顧。

- (2) 教師引導以服務員立場的「自我覺察」，產生「餐廳服務員與顧客因菜餚味道變差引發客訴」之九宮格討論。

SEL (社會情緒學習) - 自我覺察 (理解自己)		
服務員立場 主軸：餐廳服務員與顧客因菜餚味道變差引發客訴		
先穩定情緒 面對客訴時要保持冷靜、態度親切，不被客人氣氛影響。	傾聽需求 專心聆聽顧客描述問題，避免打斷，確認真正不滿的點。	同理與道歉 以同理語氣回應：「很抱歉影響您的用餐，我了解您的感受。」
確認事實 與廚房確認是否食材、調味或步驟出現問題，避免直接推責。	服務員	與廚房協調 與廚房密切溝通，避免重複錯誤，確保補救品質。
提出補救方案 立即提供可行選擇，如：更換餐點、調整味道、贈送小品等。		避免影響其他客人 控制客訴音量、帶客人至較安靜處溝通，維持用餐環境。

6'

同理心

4'

同理心

2'

同理心

2'

同理心

2'

同理心

口語評量：
學生能回答老師問題，並分享自我想法

- (3) 教師引導以顧客與服務員立場，產生「餐廳服務員與顧客因菜餚味道變差引發客訴」之淺層情緒與深層情緒。

SEL (社會情緒學習) - 自我覺察 (理解自己)
範例：餐廳服務員與顧客因菜餚味道變差引發客訴

角色	淺層情緒 (表面感受)	深層情緒 (隱藏的感受)
服務員	- 緊張、尷尬、不安 - 面對客訴時，服務員會感覺壓力大、擔心被責備或影響評價。	- 內疚、挫折、想被理解 - 服務員其實希望客人知道他並非故意，也希望客人能理解工作壓力或廚房的狀況，同時感到自責與想要改善的心情。
顧客	- 失望、生氣、不滿 - 顧客感覺菜餚味道變差，與期待不符，因此直接表現出不悅與抱怨。	- 被忽視、失落、擔心品質下降 - 顧客其實是擔心餐廳水準不再如以往，覺得自己的信任被辜負，也害怕花了錢卻得不到相同的價值。

- (4) 學生以討論「自我覺察」之表層情緒 / 深層情緒學習單，分別準備服務員及顧客的淺層情緒與深層情緒之九宮格，各組針對不同主題進行討論

- ① 準備 SEL 情緒字卡 (一組發一張提示語的小單子)

SEL 情緒字卡

項目	淺層情緒				深層情緒			
	開心	愉快	興奮	期待	信心	信任	感恩	清晰感
正向	放鬆	輕鬆	甜蜜	溫暖	被理解	被接納	被重視	自我接納
	有趣	好奇	滿意	感動	歸屬感	安全感	自主感	內在豐盛
	暢快	輕快	明亮	被支持	意義感	希望感	穩定感	自我肯定
	愉悅	安心	平靜	被關心	和諧感	使命感	崇敬感	自我價值
	感激	想笑	舒服	有活力	成長感	被看見	被信任	自我實現
負向	生氣	害怕	沮喪	失望	被拒絕	被控制	迷惘感	被評斷感
	憤怒	擔心	不安	厭煩	被排斥	被壓抑	挫折感	缺乏歸屬
	不爽	焦慮	累	受傷	被否定	孤單感	內疚感	缺乏信任
	煩躁	僵張	無力	不舒服	被貶低	空虛感	慚愧感	缺乏支持
	緊張	難過	無聊	被輕視	被遺棄	無望感	被忽視	不確定感
	緊繃	失落	尷尬	被忽略	被背叛	無助感	被比較	不安全感
	羞愧	嫉妒	愧疚	不耐煩	被誤解	混亂感	無價值	被不尊重

- ② 討論 10 分鐘

- ③ 教師請討論服務員及顧客的淺層情緒與深層情緒之九宮格各一組上台分享，各組分享 3 分鐘

SEL (社會情緒學習) - 自我覺察 (理解自己)
組別：第 組 主軸：餐廳服務員與顧客因送餐速度引發客訴

事件描述	當下的第一反應	身體感受
表層情緒名稱	服務員 淺層情緒 (表面感受)	外在表現 / 行為反應
情緒強度 (評估當下情緒強度 1~10 分)	顧客可能看到的我	我如何處理情緒

第三節

- (5) 學生討論「社會覺察」之跨角色文化學習單 (續上節)

- ① 教師引導社會覺察思考及範例

2'

同理心

1'

同理心
我訊息

10'

同理心

12'

檔案評量：
學生能完成自我覺察之表層 / 深層情緒學習單，促進自我反思與主動學習

口語評量：
學生能說出雙方的淺層及深層情緒



SEL (社會情緒學習)
-社會覺察 (理解他人)
範例：餐廳服務員與顧客因菜餚味道變差引發客訴

角色	特質	需求
服務員	- 負責任、重視形象、願意改進 - 服務員希望維持良好服務品質與顧客滿意度，也希望被理解。	- 被信任、獲得顧客諒解、有機會補救與改進 - 服務員需要顧客給予回應與空間，讓他能行動、挽回顧客的滿意度。
顧客	- 重視品質、期待穩定、敢於表達意見 - 顧客對餐廳有一定的信任與期待，若味道改變，會主動反映問題。	- 被重視與理解、得到合理解釋、恢復原本品質 - 顧客希望服務員能傾聽、重視意見，並看到餐廳願意負責與改善。

②討論 7 分鐘。（學生使用 HiTeach 小組協作完成討論）

③教師抽出 2 組，各分享 3 分鐘。

SEL (社會情緒學習) -社會覺察 (理解他人)
組別：第 組 主軸：餐廳服務員與顧客因送餐速度引發客訴

角色	特質	需求
服務員		
顧客		

預計各組討論7分鐘，抽2組上台，各分享3分鐘

(6) 學生討論「人際關係技巧」之職場行話金句學習單

①教師引導人際關係技巧思考及範例。

SEL (社會情緒學習)
-人際關係技巧(職場行話金句)
範例：餐廳服務員與顧客因菜餚味道變差引發客訴

時間點	顧客	服務員
前	「我之前吃過這裏的菜味道很棒，今天也很期待。」 「麻煩幫我確認一下今天的餐點是否一樣的作法，謝謝。」	「您好，這道菜是我們的招牌，請慢用，如果有需要我隨時為您服務。」 「請問餐點的味道適合您的口味嗎？」 「感謝您耐心等待，我們希望讓每一道菜都保持品質。」
中	「我感覺今天的味道比平常淡一些，可以幫我確認嗎？」 「我希望能吃到和以往一樣的味道，那真的很好吃。」	「真的很抱歉讓您失望，我理解您對這道菜的期待。」 「感謝您的反應，這能幫助我們做得更好。」
後	「謝謝你們願意幫我調整，這次味道好很多。」 「我感覺你們的服務真的很好，下次還會再來。」	「我們已請廚房檢討，下次會更注意調味。」 「感謝您給我們改進的機會，希望下次再為您服務。」 「這次的經驗提醒我要更留意顧客的感受。」

②討論 9 分鐘。（學生使用 HiTeach 小組協作完成討論）

③教師抽出 2 組分享，每組 3 分鐘。

SEL (社會情緒學習) -人際關係技巧(職場行話金句)
組別：第 組 主軸：餐廳服務員與顧客因送餐速度引發客訴

時間點	顧客	服務員
前		
中		
後		

預計各組討論9分鐘，抽2組上台，各分享3分鐘

三、活動內容

(一)【深度討論與分享】【A3】【B1】【C2】

1. 教師引導學生思考：如何使服務員與顧客在溝

7'

同理心

6'

4'

同理心

9'

同理心

6'

檔案評量：
學生能完成社會覺察之跨角色文化學習單，促進學生自我反思並理解他人

口語評量：
學生能說出雙方的特質與需求

檔案評量：
學生能完成人際關係技巧之職場行話金句學習單，提升溝通能力

口語評量：
學生能說出職場行話金句

通上有更好的結果？ (1) 教師彙整分析「自我覺察」、「社會覺察」之小組討論結果。 (2) 教師以「可用哪些應對方式處理」客訴之危機處理，引導人際關係技巧思考及範例。 深度討論與分享 用哪些應對方式處理 範例：餐廳服務員與顧客因菜餚味道變差引發客訴 <table><tr><th>角色</th><th>內容</th></tr><tr><td>服務員</td><td> - 穩定情緒：保持冷靜，深呼吸、維持中性語氣。不反駁、不急著辯解。讓客人感到「你有在聽」，而不是「你在對抗」。 - 傾聽與同理（接住客人的情緒）：使用傾聽語句：「我了解您的感受」、「謝謝您願意告訴我們。」讓客人感覺被理解，情緒自然會降溫。 - 快速回應與處理問題：詢問廚房、確認食材與烹飪流程，視情況採取行動，如：推薦其他餐點。讓客人看到你在「積極處理」，而不是停留在道歉。 - 向客人回報與後續關懷：清楚說明處理結果，以專業態度提供補救方案，等客人情緒穩定時表示感謝與關心。 - 自我反思與團隊回饋：將問題回報給主管或廚房，思考是否可調整 SOP、教育訓練或品質流程。 </td></tr><tr><td>顧客</td><td> - 先確認自身情緒是否保持冷靜：避免一開口就指責，先說明情況，而不是攻擊人。 - 描述問題時具體、明確：例如「今天的雞肉比平常鹹很多。」越具體的反應越能讓餐廳迅速查到原因。 - 給餐廳改善機會：接受服務員提出的更換或補救方案，如「若能更換一份我會很感謝，謝謝你們幫忙確認。」 - 保持公平心態：若餐廳努力處理，顧客也能適度接受。若問題無法改善，可以冷靜表達不滿與期待。 - 以正向方式結束溝通：「謝謝你幫忙處理，我知道這些情況不一定是你們願意發生的。」 </td></tr></table>	角色	內容	服務員	- 穩定情緒：保持冷靜，深呼吸、維持中性語氣。不反駁、不急著辯解。讓客人感到「你有在聽」，而不是「你在對抗」。 - 傾聽與同理（接住客人的情緒）：使用傾聽語句：「我了解您的感受」、「謝謝您願意告訴我們。」讓客人感覺被理解，情緒自然會降溫。 - 快速回應與處理問題：詢問廚房、確認食材與烹飪流程，視情況採取行動，如：推薦其他餐點。讓客人看到你在「積極處理」，而不是停留在道歉。 - 向客人回報與後續關懷：清楚說明處理結果，以專業態度提供補救方案，等客人情緒穩定時表示感謝與關心。 - 自我反思與團隊回饋：將問題回報給主管或廚房，思考是否可調整 SOP、教育訓練或品質流程。	顧客	- 先確認自身情緒是否保持冷靜：避免一開口就指責，先說明情況，而不是攻擊人。 - 描述問題時具體、明確：例如「今天的雞肉比平常鹹很多。」越具體的反應越能讓餐廳迅速查到原因。 - 給餐廳改善機會：接受服務員提出的更換或補救方案，如「若能更換一份我會很感謝，謝謝你們幫忙確認。」 - 保持公平心態：若餐廳努力處理，顧客也能適度接受。若問題無法改善，可以冷靜表達不滿與期待。 - 以正向方式結束溝通：「謝謝你幫忙處理，我知道這些情況不一定是你們願意發生的。」	1' 3'	同理心	檔案評量： 學生能完成深度討論與分享學習單，促進自我反思及提升溝通應對技巧 口語評量： 學生能上台報告面對客訴的應對方式
角色	內容								
服務員	- 穩定情緒：保持冷靜，深呼吸、維持中性語氣。不反駁、不急著辯解。讓客人感到「你有在聽」，而不是「你在對抗」。 - 傾聽與同理（接住客人的情緒）：使用傾聽語句：「我了解您的感受」、「謝謝您願意告訴我們。」讓客人感覺被理解，情緒自然會降溫。 - 快速回應與處理問題：詢問廚房、確認食材與烹飪流程，視情況採取行動，如：推薦其他餐點。讓客人看到你在「積極處理」，而不是停留在道歉。 - 向客人回報與後續關懷：清楚說明處理結果，以專業態度提供補救方案，等客人情緒穩定時表示感謝與關心。 - 自我反思與團隊回饋：將問題回報給主管或廚房，思考是否可調整 SOP、教育訓練或品質流程。								
顧客	- 先確認自身情緒是否保持冷靜：避免一開口就指責，先說明情況，而不是攻擊人。 - 描述問題時具體、明確：例如「今天的雞肉比平常鹹很多。」越具體的反應越能讓餐廳迅速查到原因。 - 給餐廳改善機會：接受服務員提出的更換或補救方案，如「若能更換一份我會很感謝，謝謝你們幫忙確認。」 - 保持公平心態：若餐廳努力處理，顧客也能適度接受。若問題無法改善，可以冷靜表達不滿與期待。 - 以正向方式結束溝通：「謝謝你幫忙處理，我知道這些情況不一定是你們願意發生的。」								
(3) 引導學生討論： ①討論時間 6 分鐘。（學生使用 HiTeach 小組協作完成討論） ②教師抽出 2 組分享，每組分享 3 分鐘。 深度討論與分享 用哪些應對方式處理 組別：第 組 主軸：餐廳服務員與顧客因送餐速度引發客訴 <table><tr><th>角色</th><th>內容</th></tr><tr><td>服務員</td><td></td></tr><tr><td>顧客</td><td></td></tr></table> 預計各組討論6分鐘，抽2組上台，各分享3分鐘	角色	內容	服務員		顧客		6' 6'	同理心	
角色	內容								
服務員									
顧客									
第四節 (二)【反思討論】（續上節）【B1】【C2】 1. 教師引導學生思考：如何用「我感覺或我希望…」等我訊息的語句，表達服務員或顧客的觀點。 (1) 教師說明我訊息使用方式。 反思討論 範例：餐廳服務員與顧客因菜餚味道變差引發客訴 <table><tr><th>討論項目</th><th>用「我感覺或我希望…」語句表達觀點</th></tr><tr><td>如果我是那位顧客，我希望...</td><td> - 我感覺這次的菜味道和以前不太一樣，少了原本的香氣與層次。 - 我感覺有點失望，因為我一直很喜歡這道菜的原本味道。 - 我希望餐廳能維持一貫的品質，讓老顧客吃到熟悉的味道。 - 我希望服務員能幫我反映給廚房，確認是不是調味上出了問題。 </td></tr><tr><td>如果我是那位服務員，我希望...</td><td> - 我感覺很抱歉，讓您對這道菜的味道感到失望。 - 我感覺也有些緊張，因為我們一直希望每位客人都能享受美味的餐點。 - 我希望能立刻幫您了解廚房的狀況，確認味道是否真的有改變。 - 我希望您能再給我們一次機會，我們會努力讓餐點恢復到最佳的味道。 </td></tr></table>	討論項目	用「我感覺或我希望…」語句表達觀點	如果我是那位顧客，我希望...	- 我感覺這次的菜味道和以前不太一樣，少了原本的香氣與層次。 - 我感覺有點失望，因為我一直很喜歡這道菜的原本味道。 - 我希望餐廳能維持一貫的品質，讓老顧客吃到熟悉的味道。 - 我希望服務員能幫我反映給廚房，確認是不是調味上出了問題。	如果我是那位服務員，我希望...	- 我感覺很抱歉，讓您對這道菜的味道感到失望。 - 我感覺也有些緊張，因為我們一直希望每位客人都能享受美味的餐點。 - 我希望能立刻幫您了解廚房的狀況，確認味道是否真的有改變。 - 我希望您能再給我們一次機會，我們會努力讓餐點恢復到最佳的味道。	4'	同理心 我訊息	檔案評量： 學生能完成反思討論學習單，促進表達感受及需求的技巧 口語評量： 學生能上台用我訊息方式表達觀點
討論項目	用「我感覺或我希望…」語句表達觀點								
如果我是那位顧客，我希望...	- 我感覺這次的菜味道和以前不太一樣，少了原本的香氣與層次。 - 我感覺有點失望，因為我一直很喜歡這道菜的原本味道。 - 我希望餐廳能維持一貫的品質，讓老顧客吃到熟悉的味道。 - 我希望服務員能幫我反映給廚房，確認是不是調味上出了問題。								
如果我是那位服務員，我希望...	- 我感覺很抱歉，讓您對這道菜的味道感到失望。 - 我感覺也有些緊張，因為我們一直希望每位客人都能享受美味的餐點。 - 我希望能立刻幫您了解廚房的狀況，確認味道是否真的有改變。 - 我希望您能再給我們一次機會，我們會努力讓餐點恢復到最佳的味道。								
(2) 引導學生討論： ①討論時間 10 分鐘，學生使用 HiTeach 小組協作完成討論。 ②學生的討論綱要是以「我訊息」呈現雙方	10'								



感受與需求，顧客表達自己的感受與期望，服務員說明自己的壓力與願意協助的心情；再共同澄清問題、尋找改善方式。

③抽 2 組上台分享各 2 分鐘。

反思討論	
組別：第 組	主軸：餐廳服務員與顧客因送餐速度引發客訴
討論項目	用「我感覺或我希望」語句表達觀點
如果我是那位顧客，我希望...	
如果我是那位服務員，我希望...	

預計各組討論10分鐘，抽2組上台，各分享2分鐘

2. 教師引導學生思考：在服務員與顧客之間的人際關係技巧，如何運用三明治溝通？

(1) 教師彙整分析「人際關係技巧」之小組討論結果。

人際關係技巧之三明治溝通	
範例：餐廳服務員與顧客因菜餚味道變差引發客訴	
角色	三明治溝通
服務員	1.正向開場 (肯定) 謝謝您今天光臨我們餐廳，也真的很感謝您願意提出意見。您的感受對我們非常重要。 2.處理問題/改善 關於您提到這道菜今天的味道和過去不太一樣，我會立即向廚房確認原因，也可以為您更換一道新的，或協助您挑選其他您會喜歡的餐點。 3.正向結尾 (承諾/信任) 再次謝謝您的反應，我們會盡力改善讓您下次有更好的用餐體驗。如果還有任何需求，都歡迎告訴我。
顧客	1.正向開場 (肯定) 我常來你們餐廳用餐，服務一直都很好，也很喜歡你們的菜。 2.提出問題與感受 不過這次這道菜的味道和以前相比有點走味，可能鹹度或香氣不太一樣，讓我有點吃不慣。 3.正向結尾 (合作與期待) 我只是想讓你們知道狀況，因為我真的很喜歡這道菜。希望下次還能吃到原本的好味道，謝謝你願意聽我說！

(2) 引導學生討論：

①討論時間 7 分鐘，學生使用 HiTeach 小組協作完成討論，並進行記錄與發表。

②學生以「心情與體會、學到的 SEL 人際技巧、未來的行動」進行討論。

③抽 3 組上台分享各 4 分鐘。

人際關係技巧之三明治溝通	
組別：第 組 主軸：餐廳服務員與顧客因送餐速度引發客訴	
角色	三明治溝通
服務員	1.正向開場 (肯定) 2.處理問題/改善 3.正向結尾 (承諾/信任)
顧客	1.正向開場 (肯定) 2.提出問題與感受 3.正向結尾 (合作與期待)

預計各組討論7分鐘，抽3組上台，各分享4分鐘

四、總結活動【A3】【B1】【C2】

(一) 歸納及複習本次 SEL 活動重點

(二) 強調在觀光餐旅產業中，顧客與服務員應彼此尊重，理性溝通創造最好的結果。

4'

3'

同理心
三明治溝通

檔案評量：
學生能完成人際關係技巧之三明治溝通學習單，提升職場溝通技巧

口語評量：
學生能上台分享以三明治溝通進行的人際關係技巧

7'

12'

4'

2'

同理心
我訊息
三明治溝通

(三) 總結「觀光餐旅從業人員的職場倫理」內容，與 SEL(社會情緒學習) 結合之重要性。 (四) 指派反思作業 寫一篇本次課程之反思文章，主題：「在觀光餐旅從業人員的工作中，如何在衝突中保持冷靜與尊重，並舉例說明。」其文章大綱如下： 一、前言：觀光餐旅業的服務特性與人際互動的重要性 二、面對衝突的挑戰與情境說明 三、運用 SEL 五大核心理念維持冷靜與尊重 (一) 自我覺察 - 了解情緒反應 (二) 自我管理 - 控制情緒、保持專業 (三) 社會覺察 - 理解顧客與同事的立場 (四) 人際關係技巧 - 有效溝通、化解誤會 (五) 負責任的決定 - 服務品質優先做出行動 四、舉實際案例說明 五、結論：以情緒智慧打造更好的服務	2' 2'		總結性評量 書面報告
評 量	本教案的評量主要在檢視學生在衝突情境中，能否展現理性、尊重且有效的溝通能力。透過影片中的案例，觀察學生對自我情緒的覺察、對他人情緒的理解，以及解決問題的策略運用。評量強調「過程與能力」並重，鼓勵學生在實際互動中展現自我調控、同理心與協商能力。其評量方式包括：口語評量、檔案評量、書面報告、形成性評量與總結性評量，分述如下： 一、形成性評量 (一) 口語評量 1. 學生分享日常生活中是否有餐廳用餐客訴或服務不周的相關經驗。 2. 以 ORID 焦點討論法引導學生思考並回答。 3. 看完影片「奧客大戰餐廳奧服務員」後，學生分享「誰有看過這種情況？你對顧客及服務員的態度，有什麼想法？」並以同理心分享想法。 4. 學生上台分享「自我覺察」表層情緒 / 深層情緒。 5. 學生上台分享「社會覺察」之跨角色文化。 6. 學生上台分享「人際關係技巧」之職場行話金句。 7. 學生上台分享「如何使服務員與顧客在溝通上有更好的結果？」 8. 學生上台分享「如何用『我感覺或我希望…』等我訊息的語句，表達服務員或顧客的。」 9. 學生上台分享「在服務員與顧客之間的人際關係技巧，有什麼關鍵技巧？」		



評 量

(二) 檔案 (學習單評量)

1. 「自我覺察」之表層情緒 / 深層情緒學習單。
2. 「社會覺察」之跨角色文化學習單。
3. 「人際關係技巧」之職場行話金句學習單。
4. 「如何使服務員與顧客在溝通上有更好的結果？」學習單。
5. 「我感覺或我希望…」等我訊息的語句，表達服務員或顧客的觀點之學習單。
6. 「在服務員與顧客之間人際關係技巧之關鍵技巧」學習單。

二、總結性評量 - 書面報告

- (一) 學生以小組形式撰寫書面報告。
- (二) 檢視學生是否能將 SEL 核心理念應用於觀光餐旅職場情境，並能分析衝突處理與情緒管理的方法。
- (三) 學生能說明觀光餐旅職場中的衝突情境。
- (四) 學生能應用 SEL 理念提出具體解決方案。

四、附錄

一、學習單

組別：第 組 組長： 記錄：

組員： 、 、 、

一、SEL（社會情緒學習）的五大核心概念

核心內涵	內容
1.（自我覺察）	能理解並辨識自己情緒、想法與行為，了解其對他人與情境的影響。
2.（自我管理）	能調節情緒與行為，培養自律與目標導向，並在面對壓力或挑戰時保持冷靜與積極應對的能力。
3.（社會覺察）	能理解他人情緒與觀點，展現同理心，並尊重多元文化與社會規範的能力。
4.（人際關係技巧）	能有效溝通、傾聽與合作，建立互信關係，並以尊重與同理心解決衝突、共同達成目標的能力。
5.（負責任的決定）	能在考量倫理、規範與他人感受下，做出合宜選擇，並為行為結果負責，展現判斷力與社會責任的能力。

二、SEL 職場情境探討與角色扮演

（一）事件說明

短劇〈奧客大戰餐廳奧服務員〉描繪餐廳中奧客與奧服務員的對決，影片中顧客態度囂張、挑剔餐點、要求「叫經理出來」等情節層出不窮，而服務員則以同樣「奧」的方式回敬，展開一場誰更難纏的「奧」力比拼。雙方情緒越演越烈，呈現服務現場的各種衝突與無奈。資料來源：這群人～奧客大戰餐廳奧服務員（0:07~7:14）<https://www.youtube.com/watch?v=bmFJuo0HIfY>

（二）影片內容討論

1. 「誰有看過這種情況？你覺得誰有錯？」

回覆：

2. 分組討論：奧客 vs. 奧服務員的感受與需求

（1）SEL（社會情緒學習）- 自我覺察（理解自己）

A. 服務員 - 淺層情緒（表面感受）



事件描述	當下的第一反應	身體感受
表層情緒名稱	服務員 淺層情緒（表面感受）	外在表現／行為反應
情緒強度	顧客可能看到的我	我如何處理情緒

B. 服務員 - 深層情緒（隱藏的感受）

事件描述	內在想法／信念	更深一層的情緒
表層情緒名稱	服務員 深層情緒（隱藏的感受）	這個需求對我的重要性
未被滿足的需求	我的行為與表達方式	如果能更覺察，我可以怎麼做

C. 顧客 - 表層情緒（表面感受）

事件描述	期待與落差	當下的身體反應
表層情緒名稱	顧客 表層情緒（表面感受）	外在行為表現
情緒強度	服務員可能看到的我	我如何處理情緒

D. 顧客 - 深層情緒（隱藏的感受）

事件描述	內在想法／自我對話	更深一層的情緒
表層情緒	顧客 深層情緒（隱藏的感受）	這個需求對我的重要性
未被滿足的需求	我的行為與表達方式	如果能更覺察，我可以怎麼做

(2) SEL（社會情緒學習）- 社會覺察（理解他人）

跨角色文化 - 在我的工作中，我最需要理解雙方立場不同

角色	特質	需求
服務員		
顧客		

(3)SEL（社會情緒學習）- 人際關係技巧（職場行話金句）

時間點	顧客	服務員
前		
中		
後		

（三）深度討論與分享（用哪些應對方式處理）

在衝突現場的餐旅危機處理中，身為觀光餐旅從業人員的自己，冷靜思考可以用哪些應對方式處理；同時，站在顧客立場，又能如何處理呢？每組上台 2 分鐘分享。

角色	內容
服務員	
顧客	

（四）反思討論

1. 我訊息

討論項目	用「我感覺或我希望…」語句表達觀點
如果我是那位服務員，我希望……	
如果我是那位顧客，我希望……	

2. 人際關係技巧之三明治溝

角色	三明治溝通
服務員	1. 正向開場（肯定） 2. 處理問題 / 改善 3. 正向結尾（承諾 / 信任）



顧客	1. 正向開場（肯定） 2. 處理問題 / 改善 3. 正向結尾（承諾 / 信任）
----	---

（五）課後延伸

寫一篇今日課程之反思文章，主題：「在觀光餐旅從業人員的工作中，如何在衝突中保持冷靜與尊重，並舉例說明。」其文章大綱如下：

一、前言：觀光餐旅業的服務特性與人際互動的重要性

二、面對衝突的挑戰與情境說明

三、運用 SEL 五大核心理念維持冷靜與尊重

（一）自我覺察 - 了解情緒反應

（二）自我管理 - 控制情緒、保持專業

（三）社會覺察 - 理解顧客與同事的立場

（四）人際關係技巧 - 有效溝通、化解誤會

（五）負責任的決定 - 以服務品質為優先做出行動

四、舉例說明

五、結論：以情緒智慧打造更好的服務

作答：

二、總結性評量方式說明

(一) 評量理念

本評量主要在檢視學生在衝突情境中，能否展現理性、尊重且有效的溝通能力。透過影片中的案例，觀察學生對自我情緒的覺察、對他人情緒的理解，以及解決問題的策略運用。評量強調「過程與能力」並重，鼓勵學生在實際互動中展現自我調控、同理心與協商能力。

(二) 評量指標

評量指標	評量規準			
	優 (5)	佳 (4)	尚可 (2-3)	待加強 (1)
一、能辨識衝突中情緒反應	能清楚辨識並說明自己與他人情緒來源與變化	能辨識主要情緒並部分說明原因	能指出部分情緒但說明不完整	難以辨識或混淆情緒反應
二、能以我訊息表達感受	能以「我訊息」清楚表達感受與需求，語氣恰當	能運用「我訊息」表達感受，但語氣稍顯直接	偶爾使用「我訊息」，表達不夠具體	無法運用「我訊息」或語氣不當
三、能理解他人情緒與需求	能同理他人情緒，並指出具體需求或困難	能理解他人情緒，但未深入分析需求	能察覺他人情緒，但無法說明原因	缺乏同理或誤解他人情緒
四、能尊重傾聽不同意見	積極傾聽、尊重他人觀點，能回應要點	能傾聽並尊重，但回應略顯簡略	偶爾傾聽，但易插話或分心	缺乏傾聽或對他人意見不尊重
五、能冷靜討論解決方式	面對衝突能理性分析並提出可行方案	多數情況能冷靜討論但欠缺具體策略	能維持冷靜，但難以提出建議	容易情緒化或逃避討論
六、能反思並展現理性溝通	能深入反思並提出具建設性的溝通方式	能反思並嘗試理性表達想法	有初步反思，但缺乏具體改善方向	缺乏反思或以情緒性語言回應



三、回饋單

學習回饋單

教師姓名：_____ 授課班級：_____ 授課科目：_____ 授課日期：_____

一、請想想看本班在上課時，有沒有常常呈現像句子中所說的情形，並在右邊欄位處打勾

題項	問題敘述	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1	老師上課時安排的學習內容豐富，有趣多元。					
2	上課時，老師設計的課程融入 SEL（社會情緒學習）讓我收穫很多					
3	老師上課時，會說明本單元主要學的知識讓我更明白課程的內容。					
4	上課時，老師很會問問題，引導我學習及思慮的方向。					
5	上課時，老師補充的影片、教材總是能吸引我的注意。					
6	老師透過討論與想法發表的活動讓我對課程更有興趣。					
7	上課時，老師說話語調自然、說話速度適中。					
8	上課時，老師會回應同學提問的問題。					
9	討論分析「在職場中經常以同理心與我訊息了解服務員和顧客的想法與情緒」，讓我對 SEL（社會情緒學習）的學習有幫助。					
10	透過本次的上課內容，可以讓我反思「精熟溝通技巧、在團隊中合作與協作」的重要性。					
11	上課時，老師容易忽略我。					
12	上課時，班上同學的參與程度都很好。					
13	我們上課的氣氛很好，喜歡這樣的上課方式。					

二、學習 SEL（社會情緒學習）之前，你通常如何面對情緒？學習後，你對自己有哪些新的認識？並舉一個具體例子，在發現自己焦慮或不安時，現在會如何面對情緒？

回應：

三、請試寫出這堂課的三個優點，以及日後老師在幫學弟妹們授課時的建議（無關成績，請安心填寫）。

回應：

四、SEL 情緒字卡

SEL 情緒字卡

項目	淺層情緒				深層情緒			
正向	開心	愉快	興奮	期待	信心	信任	感恩	清晰感
	放鬆	輕鬆	甜蜜	溫暖	被理解	被接納	被重視	自我接納
	有趣	好奇	滿意	感動	歸屬感	安全感	自主感	內在豐盛
	暢快	輕快	明亮	被支持	意義感	希望感	穩定感	自我肯定
	愉悅	安心	平靜	被關心	和諧感	使命感	崇敬感	自我價值
	感激	想笑	舒服	有活力	成長感	被看見	被信任	自我實現
負向	生氣	害怕	沮喪	失望	被拒絕	被控制	迷惘感	被評斷感
	憤怒	擔心	不安	厭煩	被排斥	被壓抑	挫折感	缺乏歸屬
	不爽	焦慮	累	受傷	被否定	孤單感	內疚感	缺乏信任
	煩躁	慌張	無力	不舒服	被貶低	空虛感	慚愧感	缺乏支持
	緊張	難過	無聊	被輕視	被遺棄	無望感	被忽視	不確定感
	緊繃	失落	尷尬	被忽略	被背叛	無助感	被比較	不安全感
	羞愧	嫉妒	愧疚	不耐煩	被誤解	混亂感	無價值	被不尊重



學 校：國立花蓮高級商業職業學校

社群名稱：情商職達

成 員：外語群與商管群 / 蔡文杰教師、張佑丞教師、陳麴合教師、張正芳教師（114-2 加入新夥伴）、輔導科 / 林明穎教師、國文科 / 賴士鈞教師、邱亦縈教師

陪伴的委員：宋修德教授、陳美姿教授

社群發展情況：

成立時間

本社群聚焦「職場英文 × SEL × AI × ESG」跨領域課程設計，透過情境模擬、角色扮演、AI 工具與職涯探索，引導學生在真實職場脈絡中學習英語溝通、情緒管理與問題解決能力。課程設計強調「帶得走的能力」，希望學生不只學英文，更能學會合作、同理與負責任的決策。

產出的課程或教案

已完成九節「職場英文融入 SEL」系列課程，主題涵蓋職涯探索、銷售、導遊、地勤與空服情境，並融入 AI 輔助對話改寫、六頂思考帽、情緒鏡頭卡、I-message 及 ESG 永續職場概念。其中第九節「空中危機 In-flight Emergency」公開觀課，結合危機處理、情緒覺察與 AI 協作，展現學生英語溝通與職場應變能力。

成果表現

學生能以英語進行情境角色扮演，並透過 AI 工具優化對話內容；在課程中展現自我覺察、情緒管理、同理溝通與團隊合作等 SEL 能力。教師社群亦逐步建立跨領域共備模式，提升課程整合與教學創新能力。

未來展望

未來將持續深化「職場 SEL × AI × ESG」課程設計，並結合國際交流、航空服務與永續旅遊等主題，發展更多真實情境導向課程。同時期待建立跨校教師共備網絡，推廣職場 SEL 融入技高英語教學的實踐經驗。



教他們說英語，也教他們成為更好的職人

外語群與商管群 / 蔡文杰教師、張佑丞教師、陳麴合教師
輔導科 / 林明穎教師 國文科 / 賴士鈞教師、邱亦縈教師
國立花蓮高級商業職業學校

一、教學設計理念說明

本課程以高職學生的生涯需求與我校學生圖像為核心，透過「服務業職場情境 × SEL（社會情緒學習）五大能力」的雙軸設計，培養學生在真實英語服務情境中展現情緒覺察、溝通協作、跨文化理解與負責任的決策能力。課程涵蓋銷售、導遊、地勤與空服等跨產業場域，讓學生透過沉浸式情境練習，逐步掌握未來服務業最重視的職場核心素養。

課程設計共九節，由淺入深、循序漸進。前段課程以自我理解與情緒調節為起點，透過職涯探索、銷售與客訴情境，引導學生辨識自身情緒、覺察壓力來源，並以 SEL 技巧（如 I-message、情緒標示、呼吸技巧）學習在壓力下保持穩定的專業表達。中段課程聚焦於導遊與地勤等需兼顧顧客需求與團隊協作的服務場域，引導學生在衝突情境中思考公平性、責任分配與團隊效率，強化其人際技巧與情境判斷力。後段課程以「空中危機」情境作為整合性任務，讓學生在公開觀課中實際演練危機反應與英語應對，檢視其情緒管理、團隊合作與臨場決策能力。

課程理念呼應我校學生圖像：

「學習力」—透過不同職場情境的語言輸入與反思活動，促進學生自主學習、累積口語與文化涵養；

「就業力」—以真實服務業案例提升學生的專業表達、職場應用與組織協作能力；

「適應力」—在突發事件、客訴與壓力情境中學習調整策略，發展解決問題與自我覺察能力；

「創造力」—跨越銷售、觀光與航空等不同領域，以英文對話、情境重組與角色扮演展現創意實踐。





整體而言，本課程以「情境化」「互動化」「實務化」為核心精神，結合英語溝通與 SEL 社會情緒能力，使學生能在安全且具挑戰性的模擬情境中進行學習，逐步展現我校學生圖像所期望的專業能力、跨文化溝通力與職場情緒智慧，為未來升學與就業奠定扎實基礎。

二、SEL 核心概念與能力指標、教學技巧應用說明

SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
自我覺察	1-3 以使用高階和複雜情緒詞彙來辨別情緒。	以精準情緒詞彙覺察自我他人，提升職場同理與回應。	情緒溫度計、探討表層、深層情緒。
自我管理	2-1 管理進階情緒 2-2 壓力管理策略	客訴處理、地勤高壓應對、空服危機。 高峰時段櫃檯壓力。	呼吸技巧、語氣控制、
社會覺察	3-1 觀點取替 3-3 同理與慈悲	在職場中能理解自己的立場並嘗試理解對方的他人的觀點與需求，進而化解衝突，尋求共識。 在職場中經常以同理心與慈悲心關懷同事的情緒。	
人際關係技巧	4-1 精熟溝通技巧 4-4 團隊協作	學生能清楚表達、積極傾聽、根據情境調整溝通方式。 在職場中能 and 不同職位的同事與客戶商議、研討與合作。	我訊息 + 決策樹 (SMART 輔助)
負責任的決定	5-2 安全與道德倫理 5-6 批判思考	學生能主動考量安全規範及道德倫理，並做出合乎規範的選擇。 學生更夠從職場情境分析及進行批判式思考。	六頂思考帽

三、教學單元設計

科目	職場英文	實施科別 / 年級	高二應英科 跨班選修
單元名稱	空中危機— 準職人的情緒養成	總節數	9
教材來源	自編	設計者	蔡文杰、張佑丞陳麴合、林明穎賴士鈞、邱亦縈

核心素養	核心素養項目		項目說明	具體內涵
	A2	系統思考與解決問題	具備問題理解、思辨分析、推理批判的系統思考與後設思考素養，並能行動與反思，以有效處理及解決生活、生命問題。	U-A2 具備系統思考、分析與探索的素養，深化後設思考，並積極面對挑戰以解決人生的各種問題。
	B1	符號運用與溝通表達	具備理解及使用語言、文字、數理、肢體及藝術等各種符號進行表達、溝通及互動的能力，並能了解與同理他人，應用在日常生活及工作上。	U-B1 具備掌握各類符號表達的能力，以進行經驗、思想、價值與情意之表達，能以同理心與他人溝通並解決問題。
	C2	人際關係與團隊合作	具備友善的人際情懷及與他人建立良好的互動關係，並發展與人溝通協調、包容異己、社會參與及服務等團隊合作的素養。	U-C2 發展適切的人際互動關係，並展現包容異己、溝通協調及團隊合作的精神與行動。
學習重點	學習表現	外語 - 技 - 英語 II-1		具備從會話中掌握重點資訊，且能與人互動，談論生活話題，促進溝通並解決問題。
		外語 - 技 - 英語 II-2		能適切掌握專業領域之用語和會話，進而欣賞且尊重多元文化。
		外語 - 技 - 英語 II-3		適切表達或回應具有語言功能相關的會話，展現自我精進與溝通表達。
		外語 - 技 - 英語 II-4		能適切應用職場上接待人員一般的會話用語。
		外語 - 技 - 英語 II-5		培養傾聽與尊重他人意見，願意參與討論的態度，進而關心公共事務拓展國際視野。
		外語 - 技 - 英語 II-6		體會工作中學習互助合作，以建立職場倫理及重視職業安全。
		外語 - 技 - 英語 II-7		能思辨勞動法令規章與相關議題，省思自我的社會責任。
	學習內容	主題	學習內容	
		A. 旅遊用語	外語 - 技 - 英語 II-A-c	旅遊行程規畫、經驗與感受
		B. 休閒用語	外語 - 技 - 英語 II-B-b	各種旅遊與休閒活動
		F. 身體各部位、健康、疾病	外語 - 技 - 英語 II-F-a	身體各部位、不適情況、疾病史之表達
		H. 請求、抱怨用語	外語 - 技 - 英語 II-H-a 外語 - 技 - 英語 II-H-b 外語 - 技 - 英語 II-H-c	請求與申訴 請求或申訴之接受與婉拒 客訴之處理
		I. 道歉、感謝用語	外語 - 技 - 英語 II-I-a 外語 - 技 - 英語 II-I-b	道歉之表達 感謝之表達
		K. 工作、求職用語	外語 - 技 - 英語 II-K-a	求職討論用語



學習目標	目標	指標
	【認知】 理解服務業職場情境，掌握情緒覺察、顧客心理與英語對話策略，並能對情境進行反思。	能理解各職場情境（銷售、導遊、地勤、空服）的文本與英語對話內容 能針對職場情境中的焦點議題進行反思 能透過同儕發表與對話理解他人觀點
	【技能】 運用溝通、合作與 SEL 技能處理職場情境，並能以英語完成對話、角色扮演與情境重建。	能以英語進行職場情境對話與角色扮演 能在小組討論中有效統整意見並完成對話稿創作 能運用 SEL 技巧改善語氣、情緒調節與衝突溝通 能在模擬情境中展現問題解決與臨場反應能力 能以英語呈現最終成果：情境演出或完整服務流程
	【情意】 在服務業情境中培養同理心、文化敏感度、團隊合作精神與負責任態度，並理解專業服務人員的角色價值。	能在銷售、導遊、地勤與空服情境中展現同理心 能從真實職場壓力與客訴案例中體會服務人員的情緒負擔並給予尊重 能展現團隊合作、支持同儕、並尊重不同分工角色 能肯認服務業在社會中的價值並發展正向職涯態度
議題融入	本單元設計融入的議題，可參考「議題融入說明手冊」19 項議題或 SDGs	
	議題	學習目標
	議題實質內涵	
	生命教育	培養探索生命根本課題的知能；提升價值思辨的能力與情意；增進知行合一的修養。
生涯規劃教育	生涯 U7	培養在日常生活中提升靈性的各種途徑，如熱愛真理、擇善固執、超越小我、服務利他
	生涯 U5	培養對教育環境變化的覺察與調適能力。 生涯 U7 理解工作 教育環境的內涵，掌握全球產業發展的趨勢。
SDG 4 優質教育 (Quality Education)	SDG 4.4 新增擁有相關財務成功技能的人數	在西元 2030 年以前，將擁有相關就業、覓得好工作與企業管理職能的年輕人與成人的人數增加，包括技術與職業技能。
	SDG 4.7 永續發展與全球公民教育	在西元 2030 年以前，確保所有的學子都習得必要的知識與技能而可以促進永續發展，包括永續發展教育、永續生活模式、人權、性別平等、和平及非暴力提倡、全球公民、文化差異欣賞，以及文化對永續發展的貢獻。
學校課程應強調生態、跨文化和跨學科的學習，以支持永續發展和全球公民，培養學生共同改變世界的能力，並促進社會公正和永續未來。	最新報告指出，技術和職業教育與訓練 (TVET) 應該提供有意義的技能發展，並將學習者與工作機會聯繫起來，例如全球技能學院 (GSA) 和其他倡議專注於提供數位技能和職業培訓，以滿足勞動市場的需求。	
	學校課程應強調生態、跨文化和跨學科的學習，以支持永續發展和全球公民，培養學生共同改變世界的能力，並促進社會公正和永續未來。	

教學資源	一、硬體設備			
	1. 電腦與投影設備			
	2. 多媒體語言教室設備（音響、麥克風）			
	3. 平板或學生手機（AI 對話優化與即時互動使用）			
	4. 無線網路環境			
	5. 小白板／情緒卡牌			
	二、數位平台與軟體工具			
	工具名稱 用途			
	1. ChatGPT: AI 對話改寫、I-message 優化、情境英文生成			
	2. Gemini-Canvas：職涯地圖			
3. Canva: 情境簡報與小組成果製作				
4. Padlet: 學生反思、影片成果發表				
5. Google Forms: 課堂回饋、自我評量與 SEL 反思				
三、SEL 教學工具				
工具／素材 用途				
1. 情緒四象限：辨識情緒能量與正負向情緒				
2. 心情溫度計：情緒覺察與壓力辨識				
3. 情緒鏡頭卡：表層情緒與深層需求分析				
4. 六頂思考帽：決策思考與問題分析				
5. Tone Cards: 語氣覺察與口語表達				
6. I-message 句型卡：衝突溝通與情緒表達				
四、情境教材與參考素材				
1. 航空服務與旅遊職場情境影片				
2. 機場 Check-in 與空服英語會話範例				
3. 百貨銷售與客訴案例				
4. 真實職場故事（國外業務、導遊、地勤、空服等）				
5. 自編職場英文對話與情境卡				
五、參考書籍與理論依據				
1. CASEL Social Emotional Learning Framework				
2. 六頂思考帽（Edward de Bono）				
3. 技術型高中外語群領域課程綱要				
職場情境				
	節次	課程主題	職場情境（簡述）	職場角色設定
	第 1 節	六 種 職 涯 探 索 Career Discovery	多元職涯：國外業務、旅宿服務、國際接待等職涯經驗分享	應用英語科學生（求職／探索者） 國際服務業從業者（分享者／前輩角色） 職涯諮詢者（教師引導角色）
第 2 節	銷售情境 I：說服顧客 Buy or Not?	銷售／零售端與顧客互動、理解需求、產品推銷	銷售人員（Salesperson） 顧客（Customer） 觀察／支援同事（同儕回饋角色）	



職場情境	節次	課程主題	職場情境（簡述）	職場角色設定	
	第 3 節	銷售情境 II：客訴與回應 Handling Complaints	顧客抱怨、負面情緒處理、櫃位客訴應對	櫃位服務人員 情緒激動或失望的顧客 組長／資深同仁（支援或建議角色）	
	第 4 節	導遊情境 I：旅客集合遲到	旅客遲到造成團體延誤，導遊需臨場決定並顧及團體公平	導遊（行程與情緒管理者） 遲到旅客 準時旅客（產生不滿者）	
	第 5 節	導遊情境 II：行程突發事件 Trip Change	景點關閉／交通問題等行程變動，需調整替代方案	導遊 旅遊團成員 當地協力單位（間接角色）	
	第 6 節	地勤情境 I：Check-in 壓力下的服務	櫃檯高峰期、行李與護照查核、壓力下維持專業	地勤人員（Check-in staff） 旅客（趕時間、焦慮） 櫃檯支援同仁	
	第 7 節	地勤情境 II：拿錯護照無法辦理登機	旅客因使用舊護照無法登機，需安撫情緒並提供協助指引	地勤人員 情緒焦慮的旅客 主管／規範代表角色	
	第 8 節	團隊合作與顧客滿意 Teamwork & Customer Care	服務團隊協作、完整服務流程重演、顧客滿意度提升情境	服務人員 A（主要接待） 服務人員 B（支援與協調） 顧客 主管（整體觀察）	
	第 9 節	空中危機 In-flight Emergency（公開觀課）	空服員面對延誤、誤餐過敏、突發醫療、團隊壓力等複合危機	空服員（主要處理者） 受影響乘客（焦慮／不適） 其他乘客（情緒擴散者） 座艙長（團隊決策角色）	
SEL 領域			時間	SEL 技巧運用	教學評量
第 1 節 職涯啟航：六種職業探索 主軸焦點：職場英文任務 × SEL 自我覺察 SEL 焦點能力：自我覺察（Self-Awareness） 英語焦點能力：職業名稱表達、志向句型運用、口語表達流暢度 一、課前準備 （一）學生： 完成「職業興趣測驗（簡版）」並帶回結果。 登入 Google 協作平台帳號。					

(二) 教師： 準備「職業圖片素材」與「工作英語句型」(例：I'd like to be..., because...)。 建立四個線上工具頁面： 1. 職涯探索工具 (讓學生上傳做興趣測驗並截圖) 2. 職業配對挑戰 (讓學生拖曳配對任務) 3. 職涯羅盤 (讓學生製作個人) 4. Google 表單收集以上三項活動成果截圖與自我反思。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>評量面向</th> <th>工具 / 依據</th> <th>內容</th> <th>比例</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>語言理解與口語表達</td> <td>口說練習觀察表</td> <td>能用完整句型表達職業志向</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>協作參與與職涯探索</td> <td>職涯探索工具、職業配對挑戰和職涯羅盤作品</td> <td>積極參與</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>SEL 應用與自我覺察</td> <td>Google 表單反思</td> <td>能辨識自身興趣與強項</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>技術操作與紀錄</td> <td>平台截圖提交</td> <td>準時上傳</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table> 二、引起動機 引導語：「如果你是英語系或商管群畢業生，你會想從事什麼樣的工作？為什麼？」由 Joseph 老師分享自身真實職場故事（國外業務、民宿地陪、澳洲餐廳經驗），引導學生思考：我喜歡什麼樣的工作環境？（與人互動／解決問題／創造作品）我在這些情境中可能會感受到什麼情緒？（興奮、緊張、自信、焦慮） SEL 延伸提問：“When do you feel most confident or happy at work or school?” “What kind of job fits your personality and emotions?” 三、活動內容 a. 故事導入（英語輸入＋情境連結） 兩位英文老師合作進行：Teacher A 用英文簡介六種職業的工作內容（每個 1 句簡短英語說明＋中文補充） Teacher B（SEL 導向） 即時提問學生情緒連	評量面向	工具 / 依據	內容	比例	語言理解與口語表達	口說練習觀察表	能用完整句型表達職業志向	30%	協作參與與職涯探索	職涯探索工具、職業配對挑戰和職涯羅盤作品	積極參與	30%	SEL 應用與自我覺察	Google 表單反思	能辨識自身興趣與強項	20%	技術操作與紀錄	平台截圖提交	準時上傳	20%	10' 5'	自我覺察 (1-7, 1-8) 自我覺察 (1-3) 社會覺察 (3-1)	
評量面向	工具 / 依據	內容	比例																				
語言理解與口語表達	口說練習觀察表	能用完整句型表達職業志向	30%																				
協作參與與職涯探索	職涯探索工具、職業配對挑戰和職涯羅盤作品	積極參與	30%																				
SEL 應用與自我覺察	Google 表單反思	能辨識自身興趣與強項	20%																				
技術操作與紀錄	平台截圖提交	準時上傳	20%																				



結：「Do you think this job is stressful or exciting? Why?」 職業 - 英語介紹句 (延伸情緒提問) • Flight Attendant-They help passengers and handle emergencies on flights. (Would you feel calm or nervous in this job?) • Ground Staff- They check tickets and help passengers at the airport.(How would you deal with an angry traveler?) • Tour Guide- They introduce places and take care of tourists.(Would you enjoy talking to strangers every day?) b. 配對任務 (職場語彙應用) 學生小組合作，將職業英文名稱與圖片卡配對，並連結到「自己的興趣測驗結果」。 • 每組回答一句：「I think this job fits people who like ____ (helping others / traveling / solving problems).」 c. 口說練習 (英語輸出任務+評量導向) 學生個別或兩人一組，使用句型完成自我表達。 • “I’d like to be a ____ because ____.” • “I’m interested in ____ because ____.” • 評量規準 (口語表達 3 分制) <table border="1"> <tr> <th>指標</th><th>3 分</th><th>2 分</th><th>1 分</th></tr> <tr> <td>語言正確度</td><td>語法正確、完整句</td><td>少數文法或用字錯誤</td><td>多處錯誤影響理解</td></tr> <tr> <td>發音與語調</td><td>自然清晰</td><td>可理解但稍不自然</td><td>難以理解</td></tr> <tr> <td>表達流暢與自信</td><td>流暢、有自信語氣</td><td>稍停頓或猶豫</td><td>顯得不確定或不完整</td></tr> </table> d. 小組合作任務：「我的職涯地圖」 (Career Map) 學生將六種職業中的一至兩種，與自己的興趣測驗結果做連結，製作職涯羅盤 “My Dream Job” 分支例： My interests → helping people, traveling My skills → English, teamwork Possible jobs → flight attendant, tour guide	指標	3 分	2 分	1 分	語言正確度	語法正確、完整句	少數文法或用字錯誤	多處錯誤影響理解	發音與語調	自然清晰	可理解但稍不自然	難以理解	表達流暢與自信	流暢、有自信語氣	稍停頓或猶豫	顯得不確定或不完整	5’ 10’ 10’	自我覺察 (1-7,1-8) 負責任決策 (5-3) 自我覺察 (1-6) 社會覺察 (3-2)	形成性評量： 職涯探索 形成性評量： 口說表達 形成性評量： 職涯探索
指標	3 分	2 分	1 分																
語言正確度	語法正確、完整句	少數文法或用字錯誤	多處錯誤影響理解																
發音與語調	自然清晰	可理解但稍不自然	難以理解																
表達流暢與自信	流暢、有自信語氣	稍停頓或猶豫	顯得不確定或不完整																

My emotions → excited, nervous but happy 四、總結活動 - 小組上台簡短分享： “We think (job) fits people who like ____.” “I learned that I’m good at ____ and I’d like to be ____.” - 教師引導反思（SEL 整合）： 「你今天發現自己在職場選擇上重視的是什麼？」 「你的個性或情緒會如何影響你選擇的工作？」	10’		總結性評量： 反思
第 2 節 銷售情境 I：說服顧客 Buy or Not? 一、課前準備 Preparation （一）學生： 回顧上節課的情緒形容詞（例如：excited, nervous, confident, worried）。 預先閱讀教材對話 "At a Store"（A: Salesperson, B: Customer）。 （二）教師： 準備簡報（雙語比例約英文 70% / 中文 30%）。 製作「情緒四象限 Emotion Quadrant」圖表。 準備「六頂思考帽」簡報卡（本節使用 White Hat & Red Hat）。 - White Hat（白帽）：事實與數據 Facts & Information - Red Hat（紅帽）：情緒與直覺 Feelings & Emotions 二、引起動機 Warm-up & Motivation 引導： “When you buy something expensive, what makes you decide to buy it?” 「當你買東西時，什麼原因會讓你下決定購買？」 學生討論自己最近一次購物經驗。 教師將學生回覆分類到「情緒四象限」圖表中： 高能量正向 (High + Positive) → excited, confident 高能量負向 (High + Negative) → anxious, pressured 低能量正向 (Low + Positive) → calm, satisfied	10’	自我覺察 (1-3,1-5)	形成性評量： 口說表達 形成性評量： 情緒詞彙運用 教師觀察記錄



低能量負向 (Low + Negative) → bored, uncertain 補充語言輸出： “I felt ____ because ____.” “The salesperson made me feel ____ when they said ____.” → 學生兩人一組互問互答，練習運用情緒形容詞描述購物經驗。 三、活動內容 Main Activities 階段 1：英文對話職場情境 英文教師 A 播放簡短銷售對話影片（或朗讀教材對話），學生辨識： What is the customer's need? How does the salesperson persuade politely? • 句型提示： “Would you like to try...?” “This model has better quality.” “If I were you, I'd choose this one.” 階段 2：SEL 精髓剖析職場情境 教師引導六頂思考帽活動 • White Hat (Facts) What information does the salesperson give? What facts help the customer make a decision? • Red Hat (Emotions) How does the customer feel during the conversation? What emotions influence their choice? 教師總結：“Good salespeople don't push - they listen and respond with empathy.” 階段 3：英文對話優化並角色扮演演出 活動流程： 學生兩人一組（salesperson & customer）。 以「我想推銷的商品」為主題，創造對話。 使用至少一個 White Hat 句型（提供資訊）＋一個 Red Hat 句型（關注感受）。 • 句型範例： “This product is popular because it saves time.” (White Hat) “I understand you're worried about the price.” (Red Hat)	10' 10' 10'	社會覺察 (3-1) 負責任決策 (5-3) 社會覺察 (3-6) 負責任決策 (5-6) 人際技巧 (4-1) 自我管理 (2-1)	形成性評量： 文本理解 → 能回答 “What does the customer need?” 形成性評量： 觀點取替 → 學生能說出顧客「為何不買」或「為何會猶豫」。 形成性評量： 角色扮演英語口語表達
--	----------------------------------	--	--

四、總結活動 Reflection & Feedback 全班討論： “What emotions can help or hurt communication in sales?” 「在銷售對話中，哪些情緒有助於或妨礙溝通？」 協作平台任務（取代學習單） 職涯探索工具：上傳今日對話紀錄。 職業配對挑戰：標註對應的職業技能。 職涯羅盤：反思今日所用情緒與語氣策略。 第3節 銷售情境 II：客訴與回應 Handling Complaints 一、課前準備 Preparation 學生： 回顧上次課的 White / Red Hat（事實與情緒）內容。 練習情緒形容詞（ex. frustrated, disappointed, nervous, calm）。 預習教材對話 “Dealing with Complaints.” 教師： 準備影片或對話錄音（百貨客訴案例）。 製作表層情緒 vs. 深層情緒學習卡（Surface vs. Deep Emotions）。 準備心情溫度計與我訊息（I-message）句型卡。	10'	人際技巧 (4-1) 自我管理 (2-1)	形成性評量： 職涯探索
二、引起動機 Warm-up & Motivation SEL Teacher 導入講師實例： “Last time, the guest speaker shared a real complaint case - a customer was angry because a gift was out of stock.” 討論問題： “If you were the salesperson, how would you feel?” 「如果你是櫃位人員，你的感受會是什麼？」 教師展示情緒四象限回顧圖，並導入今天的主題： “Today, we’ll learn how to manage our emotions under pressure and respond professionally.” 「今天，我們要學會如何在壓力下管理情緒，並以專業態度回應顧客。」	10'	自我覺察 (1-3,1-5) 社會覺察 (3-3)	形成性評量： 情緒詞彙運用 教師觀察
三、活動內容 Main Activities Step 1 英文對話職場情境：察覺練習	10'	自我覺察 (1-3,1-5)	



影片／朗讀範例對話： Customer: "I spent over NT\$3000 and you told me there's no gift left? That's ridiculous!" Staff: "I'm very sorry, ma'am. The gifts ran out faster than we expected." SEL 引導：「表層情緒 vs. 深層情緒」 表層情緒 (Surface) 深層情緒 (Deep) angry, upset disappointed, unfair, ignored 問題引導： "What is the customer really feeling underneath the anger?" 「顧客生氣的背後，真正的情緒是什麼？」 "What is the staff's possible inner feeling?" 小組任務：將對話中角色的表層與深層情緒各列出三項。		社會覺察 (3-3)	形成性評量： 文本理解與 情緒判讀、 口說表達
Step 2 SEL 分析：心情溫度計練習 教師展示心情溫度計 (Mood Thermometer) 100° C = furious 70° C = angry 40° C = worried 20° C = calm 0° C = peaceful 學生分組決定： "Where is the customer's emotion on the thermometer?" "Where is the staff's emotion?" "How can the staff lower the temperature?" 英語表達支援： "I understand how you feel." "Let's see how we can make this right." "Thank you for waiting. I'll do my best to help."	10'	自我管理 (2-1,2-2)	形成性評量： 情緒調節策 略使用
Step 3 對話優化與角色扮演 English Teacher 提供句型 (I-message) "I feel ____ when ____ because ____." "I'd like to help by ____." 小組任務： 重寫講師案例中的對話 (Salesperson & Customer)。 加入至少一個 I-message 句型。 融入 Green Hat (創意解方) 思考： How can we turn this complaint into a positive experience?	10'	人際技巧 (4-1,4-4,4-10) 社會覺察 (3-3,3-4)	形成性評量： 口說表達

Black Hat (風險帽) → What could go wrong? Green Hat (創意帽) → What new solution can we try? 四、總結活動 Summary & Reflection 全班討論： “What was the hardest part of dealing with complaints?” “How did you control your emotions in the role play?” 反思任務 Reflection： 1 I felt ____ during the role play because ____. 2 My temperature was about ____ ° C. 3 I used ____ Hat thinking to solve the problem. 4 Next time, I will ____ to stay calm and professional.	10'	自我管理 (2-2, 2-4)	總結性評量： 反思
第 4 節 導遊情境 I：旅客集合遲到 Late Tourist 一、課前準備 Preparation 學生： 預習導遊職業相關詞彙 (tour group, schedule, itinerary, delay, announcement)。 帶著上節課學到的 I-message 句型筆記。 教師： 準備「旅客遲到」真實情境影片或模擬片段。 製作「心情溫度計」、「表層與深層情緒」圖卡。 準備黃帽、藍帽簡報說明頁。 英師聚焦語言輸出；SEL 教師聚焦情緒與思考分析。 二、引起動機 Warm-up 教師開場導入 “Imagine you’re a tour guide. The bus is leaving in 5 minutes, but one tourist hasn’t arrived yet.” 「想像你是導遊，巴士五分鐘後要出發，但有一位旅客還沒回來。」 問題引導： “What would you do?” “How would you feel if other tourists start complaining?” 以「心情溫度計」讓學生表示當下導遊的情緒溫度如：70° C = 焦急、100° C = 生氣、40° C = 冷	10'	自我覺察 (1-3, 1-7) 社會覺察 (3-1)	形成性評量： 口語表達 (情緒描述) 形成性評量： 情緒覺察



靜處理。 “Today, we’ll learn how to make responsible decisions under pressure.” 三、活動內容 Main Activities Step 1：影片導入與情緒察覺練習 播放導遊情境影片（旅客遲到導致其他人不滿） 觀察任務： What emotions do you notice from the guide? From the tourists? How does the guide’s reaction affect the group? 教師引導「表層 vs. 深層情緒」表 <table><tr><td>表層情緒 (Surface)</td><td>深層情緒 (Deep)</td></tr><tr><td>angry stressed</td><td>worried responsible guilty</td></tr></table> 問題討論： “Is the guide angry at the tourist, or about the situation?” 「導遊是對旅客生氣，還是對整個情境感到無奈？」 Step 2：SEL 分析與決策思考 教師帶入心情溫度計 & 黃帽、藍帽思考帽 黃帽（Yellow Hat）：樂觀、看見可能性 “What’s one positive way to handle this situation?” 藍帽（Blue Hat）：整體規劃與決策 “How can the guide keep the group calm and stay on schedule?” 小組討論任務： 學生列出三種決策方案（例：等 5 分鐘、打電話、讓其他人先上車）並以黃帽與藍帽思考分析優缺點 Step 3：英文對話優化與角色扮演 教師提供句型（含 I-message） “I feel ____ when ____ because ____.” “I understand you’re upset, but we also need to keep the schedule.” “Let’s find a way that’s fair for everyone.” 小組任務： 1 □ 改寫影片對話。	表層情緒 (Surface)	深層情緒 (Deep)	angry stressed	worried responsible guilty	10’ 10’ 10’	社會覺察 (3-3,3-4) 負責任決策 (5-2, 5-3, 5-4) 負責任決策 (5-2, 5-5) 人際技巧 (4-1, 4-4, 4-6) 自我管理 (2-1)	形成性評量： 決策分析能力 形成性評量： 思考帽運用 形成性評量： 口說表達
表層情緒 (Surface)	深層情緒 (Deep)						
angry stressed	worried responsible guilty						

2 ☐ 導入至少一個 I-message。 3 ☐ 在表演中融入黃帽（正向安撫）與藍帽（整體掌控）策略。 範例： Tourist: “Why didn’t you wait for me?” Guide: “I understand you’re upset. I feel worried when the group is delayed because we may miss our next spot.” 四、總結活動 Summary & Reflection 全班討論： “Which solution was most fair?” “Did your decision balance empathy and time?” 反思題目： My emotion level during the case was about ____° C. I realized my surface emotion was ____, but my deep feeling was ____. Using the Yellow Hat, I thought of this positive action: ____. As a Blue Hat thinker, I decided to ____. 教師總結：“Being responsible doesn’t mean being perfect - it means thinking for everyone.” 第 5 節 導遊情境 II：行程突發事件 Trip Change 一、課前準備 Preparation 學生： 回顧第 4 節課「Late Tourist」中學過的禮貌應對句型與情緒用語。 練習 I-message 結構：I feel ____ when ____ because ____ 教師： 準備「導遊突發情境卡」（4 張） 1 ☐ 遺失重要物品 2 ☐ 遲到或錯過交通工具 3 ☐ 天氣突然變差 4 ☐ 語言溝通困難	10’	自我管理 (2-2, 2-4)	總結性評量： 反思
--	-----	-----------------	--------------



Card 1: Lost Important Item
Situation: A tourist visits a place and then finds out their passport is missing. The tour guide needs to help calm the tourist and solve the problem.
Characters: Tour Guide, Tourist
Task goal: The tour guide helps travelers to stay calm, find the lost item, contact the right people, and suggest solutions.
Dialogue:
Traveler: Excuse me, I can't find my passport.
Tour Guide: Don't worry, let's stay calm. When was the last time you saw it?
Traveler: I think I had it at the museum.
Tour Guide: Okay, I'll call the museum and check the lost and found. Please wait here and keep your other belongings safe.

Card 2: Late or Missed Transportation
Situation: Some tourists stay looking shopping or taking photos. They miss the bus/train to the group. The bus/train has already gone.
Characters: Tour Guide, Tourist
Task goal: The tour guide stays calm. They help the traveler find a new way to go. They also help change the plan if needed.
Example Dialogue:
Traveler: We missed the bus! What should we do?
Tour Guide: It's okay. I will look at the next bus time. We can also take a taxi to catch up.
Traveler: Will it cost a lot?
Tour Guide: I will ask how much the taxi costs. I want to make sure it is not too expensive.

Card 3: Sudden bad weather
Situation Explanation: The weather suddenly becomes bad. It starts raining a lot or the wind is very strong. The outdoor plan cannot continue. The tour guide needs to change the plan quickly.
Roles: Tour Guide, Tourist
Task: The tour guide needs to calm the travelers. The guide also needs to suggest a new plan. The goal is to keep everyone safe and happy.
Example Conversation:
Traveler: Oh no, it's raining so hard! What about our hiking trip?
Tour Guide: Safety first. We will cancel the hike. Instead, we will visit the local museum.
Traveler: That sounds good. Will we still eat lunch at the same place?
Tour Guide: Yes, we will eat lunch at the same restaurant.

Card 4: Language Barrier
Situation: A tour guide takes a group of tourists to a restaurant or store. The staff there do not speak English. The tourists cannot speak the local language.
Rules: Tour Guide, Tourist, Shop Staff
Goal: The tour guide helps translate and explain cultural differences. The guide makes sure the tourist can buy things or order food easily.
Sample Conversation:
Tourist: I want to order this food, but the waiter does not understand me.
Tour Guide: I will help. (to waiter) Hello, my guest wants to order the beef noodles.
Shop Staff: Okay, one beef noodle.
Tour Guide: Thank you! It will be ready soon.

準備對話模板（空格可供學生改寫）

準備簡報

二、引起動機 Warm-up

教師導入：

“Being a tour guide isn't just about knowing places - it's about handling people and problems.”

小組討論問題：

“What would you do if a tourist suddenly got sick?”

“What if the weather changed and you had to cancel a plan?”

學生自由發想，教師在黑板上記錄「reaction words」：

→ calm / apologize / explain / suggest / stay positive / make decisions

“Let's see how a real guide reacts - and how you can rewrite it better.”

三、活動內容 Main Activities

Step 1 | 抽情境卡及朗讀

學生分組抽取一張導遊突發情境卡（如「團員生病」、「語言溝通困難」等）。

每組獲得一份英文對話模板（如下）：

Tourist: (complaint or question)

Guide: (basic response)

Tourist: (still upset / worried)

Guide: (use polite + calm English + I-message)

Step 2 | 改寫對話

任務指示：

“Rewrite the guide's lines to show empathy, use

10'

自我覺察 (1-3)
 社會覺察 (3-1)
 負責任決策 (5-1)

形成性評量：
 情境理解

10'

社會覺察 (3-6, 3-7)
 人際技巧 (4-1, 4-3)

形成性評量：
 文本理解檢核

15'

自我管理 (2-4)
 人際技巧 (4-1, 4-5, 4-9)

形成性評量：

I-messages, and think of a quick solution.” 範例情境：團員生病或不舒服 Tourist: I don't feel well. Can I skip the next stop? Guide (original): OK. Wait here. Guide (rewritten): I'm sorry you feel sick. I'll stay with you until the bus comes back. (I feel worried when you feel sick because your safety is important.) 範例情境：天氣變差 Tourist: It's raining again! Can we still go hiking? Guide (rewritten): I'm afraid it's too dangerous now. I feel sorry because we all looked forward to it. Let's visit a warm tea house instead. Step 3 導入六頂思考帽分析 教師提問： “If you continue the plan, what could go wrong?” “What new idea can make the group happy again?” 學生在對話下方新增 1 句 “creative alternative”： “We can change to an indoor cultural visit.” “We can offer a small souvenir to cheer them up.” 四、總結活動 Summary & Reflection 全班回饋討論： “What makes a guide responsible?” 反思題： 1 ☐ What situation did your group handle? 2 ☐ What English expressions worked well? 3 ☐ What new SEL skill did you use today? 4 ☐ If you faced a real crisis, what would you do differently? 教師收尾語： “Every guide faces problems - great ones stay calm and find smart solutions.” 第 6 節 地勤情境 I：Check-in 壓力下的微笑 一、課前準備 Preparation 學生： 回顧導遊情境 Trip Change 單元的 I-message 句型。	10' 5'	社會覺察 (2-5) 負責任決策 (5-2, 5-3, 5-4, 5-7) 負責任決策 (5-7) 社會覺察 (3-6, 3-7) 自我覺察 (1-6) 負責任決策 (5-2) 人際技巧 (4-8)	口說表達 形成性評量： 觀念分析評量 總結性評量： 反思
---	----------------------	--	---



觀看「Airport Check-in Process」短影片（預習）。 教師： 準備「地勤工作內容」brainstorming 問題卡與 Check-in 英語句型。 準備「壓力調節」簡短呼吸練習音檔（2 分鐘）。 簡報 二、引起動機 Warm-up 導入問題：“What do ground staff do at the airport?” Brainstorm 活動：學生在 Canva 小白板寫出想到的工作內容： check passports/ print boarding passes/ handle luggage answer customer questions/ deal with problems 教師統整出「地勤工作五大任務區」： 1 ☐ Document check / 2 ☐ Baggage / 3 ☐ Boarding 4 ☐ Customer service / 5 ☐ Emergency handling 三、活動內容 Main Activities • Step 1 英文職場對話導入 情境：高峰期 Check-in 櫃檯對話 Tourist: Hi, I'm flying to Tokyo. The line is so long! Staff: Thank you for your patience, sir. May I see your passport and ticket, please? Tourist: Here you go. Can I sit near the window? Staff: Sure, let me check the available seats... You're all set! Have a nice flight. • 口說練習句型重點： May I see your passport, please? Please place your luggage on the scale. I'm sorry for the delay. Thank you for your patience. I'll try my best to help you. Listening & Shadowing：學生跟讀、模仿語調。 Pair Practice：兩人一組輪流扮演乘客與地勤人員。 Step 2 SEL 分析：壓力下的情緒控制 教師提問：“How do you feel when the line gets long?” 心情溫度計活動（Mood Thermometer） 學生標註自己壓力指數（0–100° C）。 教師引導辨識「表層情緒 vs. 深層需求」：	10' 10' 10'	自我覺察 (1-7,1-8) 社會覺察 (3-2) 人際技巧 (4-1, 4-4, 4-6) 自我管理 (2-1) 自我管理 (2-1, 2-2)	形成性評量： 口語表達 形成性評量： 口說表達 形成性評量： 口說表達（情緒）
---	----------------------------------	--	--

表層情緒 Frustrated Tired Angry Nervous 深層需求 Need respect Need rest Need understanding Need support 呼吸練習 (2 分鐘) 教師播放音檔，引導學生進行 3-3-3 深呼吸 (inhale 3 秒，hold 3 秒，exhale 3 秒)。 Step 3 英文應對句型練習與情境模擬 教師示範原始對話 學生將對話丟 GPT + 加 I-message Peer Review 同儕兩兩挑選最佳版本 角色扮演 情緒輪盤 + 英文對話朗讀 教師回饋 強化語氣、禮貌、同理心 A passenger is angry about overweight luggage. A family forgot their passports. A flight is delayed, and tourists are complaining. Step 4 反思與思考帽應用 思考帽導入： • Red Hat : How did I feel during the role play? • Yellow Hat : What positive actions helped calm the customer? 學生在反思卡或 Padlet 上回答： “When I felt stressed, I…” “One positive thing I did was…” 教師統整回饋：“A smile is not fake - it’s a signal of calm and confidence.” 四、總結活動 Summary 全班討論： “What makes a good ground staff?” Possible answers: patient, organized, calm, polite, responsible. Google Form 回饋問題： 1 ☐ What English expressions were useful today? 2 ☐ How did you manage your stress? 3 ☐ Which hat helped you think clearly? 教師收尾語： “Next week, we’ll test your teamwork with real airport problems!”	10’ 5’ 5’	自我管理 (2-4) 人際技巧 (4-1, 4-5, 4-9) 社會覺察 (2-5) 負責任決策 (5-2, 5-3, 5-4, 5-7) 自我覺察 (1-1) 人際技巧 (4-4, 4-5, 4-6) 自我管理 (2-2, 2-4)	形成性評量： 口說表達 總結性評量： 反思 總結性評量： 反思
--	--------------------------------	--	--



第 7 節 地勤情境 II：拿錯護照無法 Check-in × Green Workplace

一、課前準備

(一) 學生

分組（每組 3 人）

登入 ChatGPT（AI 對話優化使用）

前一節課熟悉基本地勤句型

(二) 教師

準備「旅客護照錯誤」情境短片或簡短案例

準備「地勤突發事件卡（ESG 版）」

準備「Green Workplace 小卡」

準備情緒四象限（高能量 × 低能量，正向 × 負向）

角色扮演評分表

評量項目	15 分（表現優良）	10 分（基本達成）	5 分（尚待加強）
情緒安撫能力	主動安撫旅客情緒；能用明確語句降低緊張（如：I understand...）	能使用 1-2 句安撫語句，但效果有限	無法安撫；回應加劇旅客情緒
英語禮貌句型使用	使用 3 句以上禮貌表達，如：May I... / I' m afraid... / Thank you for waiting.	使用 1-2 句禮貌表達	缺乏禮貌語氣或只用單字式回答
問題解決策略（替代方案）	提供清楚且可行的替代方案（如：We can... / Another option is...）	提供部分替代方案但不完整或不實用	無替代方案、只說 No / I don' t know
說話語氣 (Tone Appropriateness)	語氣穩定、禮貌、友善；能展現專業態度	語氣大致適當，但偶有急躁／不清楚	語氣不佳、過於生硬、皺眉／嘆氣等負面非語言表現

AI 對話優化評分表			
評量項目	10 分（表現優良）	6 分（基本達成）	3 分（尚待加強）
Politeness（禮貌）	對話中有 3 句以上完整禮貌表達；語氣自然	有 1-2 句禮貌表達	缺乏禮貌；語句生硬
Empathy（同理）	清楚表達理解旅客情緒（如：I understand this is stressful.）	有簡短同理句，但不完整	無同理回應、未承接旅客情緒
Clarity（資訊清楚度）	資訊完整、流程清晰、指示明確（step-by-step）	資訊部分清楚，但仍有混淆點	指示不清楚、旅客無法理解
I-message 使用度	有 1-2 句完整 I-message（I feel... when... because...）	有使用 I-message 但不完整	無 I-message 或使用錯誤

二、引起動機

教師導入：“At an airport, frontline staff are not only service workers; they are part of the global system that keeps travel safe, fair, and sustainable.”

問題引導：“What problems may happen if a traveler uses an old or expired passport?”

三、活動內容

Step 1 英文情境導入：拿錯護照無法登機

Passenger: “I’m flying today! …Oh no, I brought my old passport!”

Ground Staff: “I understand this is stressful. Let me check your information.”

Step 2.1 (SEL×ESG 分析) 如何安撫焦慮情緒 + 維護規範

1. 學生辨識旅客情緒（表層情緒 vs 深層情緒）：

表層	深層
急、慌、煩躁、生氣	怕錯過航班、怕被責怪、怕增加成本、怕行程被破壞

5’

社會覺察 (3-6, 3-7)

形成性評量：口說表達

8’

社會覺察 (3-6, 3-7)
人際技巧 (4-1, 4-3)

形成性評量：口說表達

8’

自我管理 (2-6)
負責任決策 (5-2)

形成性評量：情緒分析



2. 教師：“We must follow the rule because safety is part of ESG governance.” 學生快速討論：（同理但不破壞規範的英文句型？） Step 2.2 AI 角色扮演：優化對話 教師以拿舊護照（治理 G）示範 每組抽取一張地勤突發情境卡： 1 ☐ 行李超重 → 提示減少不必要碳排（E） 2 ☐ 旅客沒印紙本機票（環境 E：推廣電子登機證） 3 ☐ 想帶禁止物品 → 影響安全（G） 4 ☐ 旅客指控排隊不公平 → 公平治理（G + S） Step 3 角色扮演：優化對話 AI 對話優化流程： 1. 學生輸入示範對話到 ChatGPT 2. 加上提示語：“Please add I-messages and empathetic tone to help calm the passenger.” 3. AI 生成更自然的版本 4. 雙人讀稿練習 tone（Calm / Supportive） Step 4 小組演練 每組呈現約 20-30 秒的對話 教師針對三項給回饋： 是否展現 同理心？是否維護 規則？是否提及 紙本減量 / 電子化？是否保持 禮貌英文？ 四、總結活動 教師：“Today you learned how ground staff balance empathy and rules.” “This is also part of a modern Green Workplace - caring for people while caring for the system.” 第八節 空服人員 I：團隊合作與顧客滿意 ×ESG 一、課前準備 Preparation（Before Class） （一）學生 4 人一組（角色：FA1、FA2、Passenger、Supervisor） 自備手機 / 平板，可查詢 aviation English 預習上一節的禮貌英語句型、基本 SEL 表達（I understand / I’m here to help） （二）教師 簡報 「空服員角色 & 工作職責」Role & Responsibility	8’ 8’ 8’ 5’	人際技巧 (4-5, 4-10) 負責任決策 (5-2, 5-5) 社會覺察 (3-4) 自我管理 (2-4) 人際技巧 (4-1, 4-5, 4-9) 社會覺察 (2-5) 負責任決策 (5-2, 5-3, 5-4, 5-7) 負責任決策 (5-2, 5-7) 社會覺察 (3-6)	形成性評量： AI 對話優化 Rubric Politeness (禮貌) Empathy (同理) Clarity (資訊清楚度) I-message 使用度 形成式評量： 口說表達 總結性評量： 反思
---	---	---	--

Service Journey Map (服務旅程圖) Tone Cards (calm / friendly / supportive) ESG 小卡 (Green Travel, Reduce Waste, Social Care) 三段示範情境 (Greeting、Meal Service、Helping Passenger) 二、引起動機 Motivation 教師引導語: “A flight attendant is not only a service worker, but also a global professional.” 全班討論 Discussion Question: “What roles do you think a flight attendant plays?” 黑板分類 Roles of Cabin Crew Safety manager /Cultural communicator /Service provider Team supporter/ Environmental ambassador ESG 連結: “Modern airlines train cabin crew to support green travel, reduce waste, and care about sustainability.” 三、主要活動 Main Activities Activity 1 Greeting & Safety Check (Governance) Context 情境 乘客登機 → 空服員引導 → 安全提醒。 Target Language “Welcome on board!” “Please fasten your seatbelt.” “Safety rules protect everyone.” 遵守安全規範是航空業「治理治理 (Governance)」最重要的一部分，空服員要保持語氣穩定、清楚、友善。 Mini Role-play 情境：乘客忘記繫安全帶 FA：禮貌提醒，注意語氣 Supervisor：使用 Tone Cards 評分 (calm / friendly / supportive) Activity 2 Meal Service (Environmental) Context 情境 乘客要額外索取紙杯、溼紙巾、塑膠用品。 Target Language	6’ 12’ 12’	人際技巧 (4-1, 4-4, 4-6) 自我管理 (2-1) 人際技巧 (4-1, 4-4, 4-9) 社會覺察 (3-3, 3-4) 自我管理 (2-5) 人際技巧 (4-1, 4-4, 4-9) 社會覺察 (3-3, 3-4) 自我管理 (2-4, 2-5) 負責任決策 (5-3, 5-4, 5-5)	形成性評量： 口說表達 形成性評量： 口說表達
---	---------------------------------	---	---



“Chicken or vegetarian meal?” “To reduce waste, may I offer one cup and a reusable paper cup instead?” “Thank you for helping us protect the environment.” 減少一次性塑膠、推動 Green Travel、保持機艙整潔 Mini Roleplay Passenger：要求更多塑膠用品 FA1：提供替代方案 FA2：協助溝通、保持友善語氣 Supervisor：觀察合作與永續語句使用 Activity 3 Helping a Passenger (Social) Context 情境 乘客緊張、生病、打翻飲料、找不到東西。 Target Language “I understand. Let me help you.” “No worries. I’ll check for you.” “I’m here to support you.” 關懷旅客 (elderly / infants / anxious passengers) 需要更多 empathy，團隊合作是社會責任的一環 Mini Roleplay (社會關懷版本) Passenger：焦慮／緊張／需要幫忙 FA：使用支持句型＋穩定語氣 Supervisor：觀察合作度與同理心 四、課程總結 Summary & Reflection Question 1: “What teamwork skills did you use today?” Question 2: “How can a flight attendant support sustainability?” Question 3: “Is the airline industry a career you want to explore?” Student Quick Reflection (寫 1-2 行) One teamwork skill I used today is... One green action I can do in the cabin is... 第九節 空中危機：In-flight Emergency × Responsible Decision-Making × ESG 一、課前準備 (一) 學生 兩人一組：Flight Attendant / Passenger	12’ 8’	自我管理 (2-5, 2-8) 人際技巧 (4-1, 4-4, 4-9) 負責任決策 (5-3) 人際關係技巧 (4-4) 社會覺察 (3-6) 自我覺察 (1-8)	形成式評量： 口說表達 總結性評量： 反思
---	----------------------	---	---

可上網的平板或手機 (AI rewrite 用) 預習 I-message 預習六頂思考帽：Yellow / Blue 預習情緒鏡頭卡 (Surface vs. Deep Need) (二) 教師 投影片 (70% English + 30% 中文) 「危機情境卡」3 種 Slido 匿名投票 倒數計時器 (3min / 5min / 8min) Tone Cards (Calm / Empathetic / Responsible) ESG 語句提示條 (Environmental / Social / Governance) 二、引起動機 (Warm-up) 1. Quick Review (第七節) Teacher: "Ground staff must balance empathy and rules - this is part of a sustainable workplace." (複習上節課的：同理心 × 規範 = 永續職場) 2. Real-Flight Hook (第八節) Teacher: "Flight attendants face unexpected emergencies - turbulence panic, meal allergy, power bank explosion." How would you respond in real life?" 3. 20 秒 Reel (驚慌乘客 × 專業空服) Teacher Prompt: "What do you notice about the flight attendants' tone and teamwork ?" 三、活動內容 (Main Activities) Step 1 示範：英文情境 × 情緒覺察 × 呼吸穩定 Step 1.1 教師示範危機對話 Passenger(with baby): This is terrible! The plane keeps shaking! Why don't you do something? My baby can't stop crying. (Other Passengers): It's so noisy and scary! Flight Attendant: Please sit down and fasten your seat belt. Passenger: I'm so nervous! You're not helping us at all! ESG Link (Governance + Environmental) "Safety first - our airline follows strict governance rules to prevent risks. This is part of a green	4'	自我覺察 (1-1) 社會覺察 (3-4) 負責任決策 (5-2)	形成性評量： 口說表達
Step 1 示範：英文情境 × 情緒覺察 × 呼吸穩定 Step 1.1 教師示範危機對話 Passenger(with baby): This is terrible! The plane keeps shaking! Why don't you do something? My baby can't stop crying. (Other Passengers): It's so noisy and scary! Flight Attendant: Please sit down and fasten your seat belt. Passenger: I'm so nervous! You're not helping us at all! ESG Link (Governance + Environmental) "Safety first - our airline follows strict governance rules to prevent risks. This is part of a green	5'	社會覺察 (3-3, 3-4, 3-7) 負責任決策 (5-2, 5-4, 5-5) 自我管理 (2-2, 2-4, 2-5)	形成性評量： 口說表達



workplace - caring for people and the planet.” Step 1.2 SEL 示範：Emotion Lens Teacher 用「情緒鏡頭卡」示範： <table><tr><th>Surface Emotion</th><th>Deep Need</th></tr><tr><td> • Impatient • Tired • Frustrated • Anxious </td><td> • Clear info • Consideration for others • Support • Regulation </td></tr></table> Q1: 空服人員當下有哪些情緒 ?(out of control) Q2: 那乘客在當下有哪些情緒 ?(impatient) Q3: 那空服人員會怎麼回應或安撫乘客 ?(我訊息) Q4: 會選擇用哪些行動來處遇 ?(深呼吸) Step 1.3 輔導老師帶領：呼吸練習 Counselor: “Before we analyze emotions, let’s connect with our own feelings first.” Step 2 學生練習：語氣 × 情境理解 × 角色分析 Step 2.1 Slido 投票選情境 二選一： A. Wrong meal allergen → fainting B. Power bank overheats → emergency landing 投票最高者 → 全班朗讀該情境的 範例對話 教師巡視口語、語氣（tone） Step 2.2 情緒分析：Emotion Lens 學生使用情緒鏡頭卡填空： <table><tr><th>Surface Emotion</th><th>Deep Need</th></tr><tr><td>angry (學姊學妹)</td><td>clear info</td></tr><tr><td>anxious</td><td>reassurance</td></tr><tr><td>confused</td><td>fairness</td></tr></table> 教師：“What does the passenger really want?” Step 2.3 決策選擇（Responsible Decision） 呈現四種策略： <table><tr><th>Option</th><th>Strategy</th><th>Responsible Action</th></tr><tr><td>A</td><td>Explain rules</td><td>Follow safety protocol</td></tr><tr><td>B</td><td>Empathize & persuade</td><td>Acknowledge + guide</td></tr><tr><td>C</td><td>Seek team support</td><td>Ask supervisor</td></tr><tr><td>D</td><td>De-escalate & assure</td><td>Lower tension + calm</td></tr></table>	Surface Emotion	Deep Need	• Impatient • Tired • Frustrated • Anxious	• Clear info • Consideration for others • Support • Regulation	Surface Emotion	Deep Need	angry (學姊學妹)	clear info	anxious	reassurance	confused	fairness	Option	Strategy	Responsible Action	A	Explain rules	Follow safety protocol	B	Empathize & persuade	Acknowledge + guide	C	Seek team support	Ask supervisor	D	De-escalate & assure	Lower tension + calm	6’ 自我覺察 (1-3,1-5) 社會覺察 (3-3) 5’ 自我管理 (2-1, 2-2) 3’ 負責任決策 (5-2, 5-3, 5-5) 3’ 社會覺察 (3-3,3-4) 3’ 負責任決策 (5-6)	形成性評量： 教師觀察 形成性評量： 教師觀察 形成性評量： 教師觀察
Surface Emotion	Deep Need																												
• Impatient • Tired • Frustrated • Anxious	• Clear info • Consideration for others • Support • Regulation																												
Surface Emotion	Deep Need																												
angry (學姊學妹)	clear info																												
anxious	reassurance																												
confused	fairness																												
Option	Strategy	Responsible Action																											
A	Explain rules	Follow safety protocol																											
B	Empathize & persuade	Acknowledge + guide																											
C	Seek team support	Ask supervisor																											
D	De-escalate & assure	Lower tension + calm																											

Step 2.4 AI Rewrite (加入 I-Message + ESG + Tone) 學生把「決策方案」輸入 ChatGPT (Prompt): “Please rewrite this dialogue using: ① I-message ② calm and professional tone ③ ESG Governance & Social care ④ short, clear English for A2-B1 level.”	3'	人際關係技巧 (4-1)	形成性評量： 教師觀察
Step 2.5 六頂思考帽驗證 (Yellow Hat) Yellow Hat (正向價值): “Does your rewritten dialogue protect both safety and passenger satisfaction?” 學生用口頭或小白板回答。	3'	負責任的決定 (5-6)	形成性評量： 口頭表達
Step 3 角色扮演呈現 每組呈現 4 句對話，需包含： ✓一句 I-message “I feel concerned when safety is at risk because your well-being matters.” ✓一句 ESG Governance: “I must follow safety protocol to protect everyone.” Social Care: “Thank you for staying calm - we’re here to support you.” Environmental: “Let’s keep the cabin safe and avoid extra waste.”	8'	自我管理 (2-8) 人際關係 (4-4, 4-5, 4-8) 負責任的決定 (5-4, 5-7)	形成性評量： 口頭表達
四、總結與反思 Reflection • Blue Hat (藍帽) - SOP 與公平檢核 “Did your solution follow airline SOP clearly and fairly?” 全班反思句型 (寫一句即可) “One responsible decision I made today…” “One ESG awareness I used today…” “One sentence I’m proud of…”	5'	社會覺察 (3-6, 3-7) 負責任的決定 (5-7)	總結性評量： 反思
五、空中危機《我不是超人，但今天大家都叫我救命》 每組抽到課堂未選到的第 3 個情境，拍攝至少 30-60 秒影片：(Preview: 先共編分鏡圖 (團隊分工表) (3 人角色對話、1 人掌鏡、Zoom in、Zoom out、運鏡、片頭、片尾、字幕、音樂) 1. 前情提要 (情境，角色都要設定非常準確)	2'		



2. original conversation. 3. Emotional lens (Flight attendant and Passengers) 4. Responsible decision making 5. AI-Powered conversation (如何回應乘客的好方法 / 策略 / 溝通方式) crisis / I-message / ESG sentence/ responsible action						
評 量	A. 課堂形成性評量 (100 分)					
	A1 口說表達 (40 分)					
	項目	Excellent 10	Good 8	Developing 6	Beginning 4	得分
	朗讀 (語音、語調)	清晰自然、 語氣專業	大致清楚	不穩定、 依賴講稿	無法完成	
	角色扮演口說	流暢、有情境感	基本表現	句子短、不連貫	無法呈現	
	I-message 使用	完整正確	部分正確	不穩定	未使用	
	ESG 句型	自然融入 1 句以上	有嘗試	不完整	未使用	
	A2 教師觀察 (30 分)					
	項目	Excellent 10	Good 8	Developing 6	Beginning 4	得分
	決策理由	清楚、 符合 SOP + ESG	基本合理	理由不完整	無法說明	
	AI Rewrite 操作	指令清楚、 成果良好	基本能生成	多次協助	無法完成	
	語氣 Tone (Calm / Professional)	完整呈現	偶有不穩	不一致	未達成	
A3 合作與討論 (30 分)						
項目	Excellent 10	Good 8	Developing 6	Beginning 4	得分	
組內合作	積極、有貢獻	普通	低度參與	未參與		
情緒鏡頭卡使用	正確完整	有使用 但略需協助	不穩定	未使用		
六頂思考帽驗證 (Yellow / Blue)	表達清楚， 能驗證決策	稍有想法	概念模糊	無法使用		
課堂形成性總分：_____ /100 評分日期：_____ 教師簽名：_____						

B. 總結性評量：反思（100 分）

項目	Excellent 25	Good 20	Developing 15	Beginning 10	得分
Blue Hat：SOP & Fairness	深度反思、例子明確	部分清楚	描述模糊	未完成	
Responsible decision 描述	清楚具體	有描述	少量內容	不相關	
ESG awareness	有實例 + 語句完整	有提到	不完整	未提及	
語句完整性	英文清楚、可讀性高	可理解	多錯誤或過短	未達要求	

課堂總結性總分：_____ /100 評分日期：_____ 教師簽名：_____

C. Padlet 影片作業（100 分）

等級	Excellent 25	Good 20	Developing 15	Beginning 10	得分
英語表達	清晰自然、I-message 完整、ESG 自然融入	大致清楚	協助才能完成	無法理解	
職場情境呈現	危機情境描述完整	情境大致清楚	情境敘述簡略	與情境無關	
職場內容 × SEL	情境完整、決策明確、展現 SEL 五項度	基本完整	情境模糊	不符合任務	
影片呈現 × 合作	音量清楚、流暢合作、剪輯佳	基本清楚	稍亂、不穩	草率、不達 20 秒	

影片作業總分： : _____ /100 評分日期：_____ 教師簽名：_____



四、附錄

→ ☐ 【Worksheet】 第九節空中危機：

In-flight Emergency × Responsible Decision-Making × ESG

Part 1 | 情境理解 Scenario Understanding (Shrimp Meal → Itchy Skin Reaction)

◆ **Context:** A passenger eats a shrimp meal by mistake. Their skin becomes itchy on the arms and neck. They shout at the senior flight attendant because a junior crew member made the mistake.

Passenger: Why is there shrimp in my meal?! My skin is itchy now! This is terrible!

Senior Flight Attendant: I'm sorry. Please calm down. Let me check your arm.

Passenger: I told you I can't eat shrimp! Why didn't you check?! This is your fault!

Senior Flight Attendant: Please wait. I will talk to my partner.

◆ **Negative Tone Dialogue (聽到的語氣)** 圈出口聽到的語氣。

Passenger said:

☐ angry ☐ impatient ☐ anxious ☐ frustrated ☐ uncomfortable

Part 2 | Emotion Lens (雙向覺察：先空服人員→再乘客)

2.1 My Emotion as a Flight Attendant (自我覺察：選 1-2)

☐ nervous ☐ guilty ☐ stressed ☐ worried

Why? → _____

2.2 Passenger's Surface Emotion (表層情：選 1-2)

☐ impatient ☐ uncomfortable ☐ anxious ☐ frustrated

2.3 Passenger's Deep Need (深層需求：選 1-2)

- ☐ reassurance (需要安撫)
- ☐ clear information (需要資訊)
- ☐ quick help (需要快速協助)
- ☐ respect (需要被尊重)

What does the passenger really need? (English preferred)

Part 3 | Choose a Responsible Decision (負責任決策：選 1 項)

Option	Strategy	A2 Example Sentence	選 ☐ 一個 ?
A	Accountability (責任承擔)	I will ask my junior partner to explain and say sorry. She will take responsibility and talk to you directly.	☐
B	Medical Help (安全優先)	Let me ask if there is a doctor on board. I will call for medical help for your safety.	☐
C	Physical Care (即時照護：冰敷)	I can bring an ice pack to help your skin feel better. Let me give you ice to reduce the itch.	☐
D	Supervisor Support (依 SOP 通報)	Let me call my supervisor to help you. My supervisor can explain the rules clearly.	☐

Why is this a responsible decision? (English preferred)

→

Part 4 | AI Rewrite (AI 協助完成更好的對話)

請將原始對話貼進 ChatGPT，並加入以下提示：

Please rewrite this dialogue using: 1. a calm and professional tone 2. one I-message 3. ESG governance & social care 4. simple A2 English

✓ 寫下 AI 出的最佳一句：

My improved line (Flight Attendant):

Part 5 | Yellow Hat Thinking (正向價檢)

Does your rewritten sentence protect both safety AND the passenger's feelings?

☐ Yes ☐ A little ☐ Not yet (needs improvement)

Part 6 | Role-play Script (4-line 對話成果) Use your responsible decision + AI rewritten line.

Passenger:	
Senior Flight Attendant:	
Passenger:	
Senior Flight Attendant:	

Part 7 | Reflection (Blue Hat | SOP + Fairness) (選一句)

One responsible decision I made today is...

→

One ESG awareness I used today is...

→

One sentence I'm proud of today is...

→



→ ☐ 【Worksheet】 第九節空中危機：

In-flight Emergency × Responsible Decision-Making × ESG

Part 1 | 情境理解 Scenario Understanding (Power Bank Overheating → Smoke)

◆ **Context:** A passenger brings a non-certified power bank on the plane. It becomes very hot and starts to smoke, frightening nearby passengers. The passenger shouts at the flight attendant for not checking properly.

Passenger: Why is there smoke?! What is going on?! This is dangerous!

Senior Flight Attendant: Please stay calm. Put the bag down. I will move it away.

Passenger: Do something! You should have checked my bag! I don't feel safe!

Senior Flight Attendant: Please wait. I will get the extinguisher.

◆ **Negative Tone Dialogue (聽到的語氣)** 圈出 ☐ 聽到的語氣。

Passenger said: ☐ scared ☐ confused ☐ anxious ☐ frustrated ☐ angry

Part 2 | Emotion Lens (雙向覺察：先空服人員→再乘客)

2.1 My Emotion as a Flight Attendant (自我覺察：選 1-2)

☐ nervous ☐ shocked ☐ stressed ☐ worried

Why do I feel this way?

→ _____

2.2 Passenger's Surface Emotion (表層情 ☐：選 1-2)

☐ scared ☐ nervous ☐ frustrated ☐ worried

2.3 Passenger's Deep Need (深層需求：選 1-2)

☐ safety (需要安全感)

☐ clear information (需要資訊)

☐ quick help (需要迅速的協助)

☐ protection (需要被保護)

What does the passenger really need? (English preferred)

→ _____

Part 3 | Choose a Responsible Decision (負責任決策：選 1 項)

Option	Strategy	Example Sentence	選 ☐ 一個？
A	Immediate Fire Control (立即滅火)	I will use the extinguisher now to keep everyone safe.	☐
B	Captain Announcement (廣播安撫)	I will ask the captain to make an announcement to calm passengers.	☐
C	Evacuate Nearby Passengers (疏散座位區)	Please move to another seat for safety. We are handling the smoke.	☐
D	Protect the Passenger (保護事件當事人)	I will move you away from the smoke and check if you are okay.	☐

Why is this a responsible decision? (English preferred)

→ _____

Part 4 | AI Rewrite (AI 協助完成更好的對話)

請將原始對話貼進 ChatGPT，並加入以下提示：

Please rewrite this dialogue using: 1. a calm and professional tone 2. one I-message 3. ESG governance & social care 4. simple A2 English

✓ 寫下 AI 出的最佳一句：

My improved line (Flight Attendant):

Part 5 | Yellow Hat Thinking (正向價檢)

Does your rewritten sentence protect both safety AND the passenger's feelings?

☐ Yes ☐ A little ☐ Not yet (needs improvement)

Part 6 | Role-play Script (4-line 對話成果) Use your responsible decision + AI rewritten line.

Passenger:	
Senior Flight Attendant:	
Passenger:	
Senior Flight Attendant:	

Part 7 | Reflection (Blue Hat | SOP + Fairness) (選一句)

One responsible decision I made today is...

→

One ESG awareness I used today is...

→

One sentence I'm proud of today is...

→



學 校：國立華南高級商業職業學校

社群名稱：HNVS 職感練習室－職場 SEL 跨域教學實踐社群

**成 員：應用英語科丘婉玉教師、國際貿易科徐細娟教師、
輔導科廖茹芳教師**

陪伴的委員：邱亦縈主任、林明穎教師

社群發展情況

(一) 社群成立於 2025 年 8 月，以「職場 SEL 融入專業課程」為核心，由應用英語科、國際貿易科及輔導科教師跨域共備，結合高職學生常見之服務業與商業職場情境，發展兼具專業知識、情緒素養與職場倫理之 SEL 課程。

(二) 產出的課程如下表：

學期	課程主題	職場情境	融入重點	課程特色
114-1	Understanding Others at Work – SEL in Hotel Service (職場中理解他人－飯店服務中的社會覺察)	飯店櫃台接待與客訴情境	社會覺察、情緒辨識、同理溝通、壓力調適	結合英文職場溝通與 SEL，透過飯店櫃檯劇本殺、角色扮演及 4F 提問，引導學生理解顧客、主管與接待員的情緒與需求。
114-2	消失的百元鈔－現金定義與內部控制實務	手搖飲店收銀與現金管理情境	職場倫理、自我覺察、負責任的決定、內部控制	結合會計學與 SEL，透過收銀衝突、現金短溢及倫理兩難情境，引導學生思考誠信、責任與法律風險。

(三) 社群成立至今，已辦理六場職場 SEL 工作坊及五場全校教師增能研習，並建立跨科共備與教學交流機制。

(四) 未來將持續深化職場 SEL 課程設計，逐步建構具校本特色之跨域教學模式，並透過公開觀課、成果分享交流，推廣高職 SEL 融入教學之實踐經驗。

Understanding Others at Work – SEL in Hotel Service

（職場中理解他人——飯店服務中的社會覺察）

應英科／丘婉玉、國貿科／徐細娟、輔導科／廖茹芳

國立華南高級商業職業學校

一、教學設計理念說明

●課程設計發想：

本課程以真實職場情境為出發點，飯店櫃檯人員經常需要面對情緒化或無理的顧客。應用英語科學生未來可能從事服務業，因此設計此課程讓學生在模擬中學習真實應對。

●課程架構整合：

本課結合英語職場溝通（ESP）與社會情緒學習（SEL），並跨域生涯規劃課程，透過社會情緒學習自我覺察、自我管理、社會覺察、人際技巧、負責任的決定為核心，引導學生透過英語溝通練習，解決職場中常見的衝突情境。

●教學設計方式：

透過「飯店櫃檯劇本殺」角色扮演活動，學生分飾新進櫃檯員、無理顧客與主管三個角色，模擬真實職場衝突情境，學習觀察與分析他人行為背後的原因。

●學習歷程安排：

劇本演練後，學生依學習單進行反思與討論，思考同理心、尊重與理解他人觀點的重要性。

●預期學習成果：

學生能兼具英語表達能力與情緒理解力，在未來職場中以更有同理心與專業態度處理人際互動。



二、SEL 核心概念與能力指標、教學技巧應用說明

SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
自我覺察	1-3 使用高階和複雜的情緒詞彙來識別情緒	以精準情緒詞彙覺察自我與他人，提升職場同理與回應力。	情緒辨識、情緒量表
自我管理	2-1 管理進階情緒	在衝突情境中展現冷靜與同理，並提出建設性解決方案	壓力因應
社會覺察	3-1 展現進階的觀點取替	在職場中能理解自己的立場並嘗試理解對方的他人的觀點與需求，進而化解衝突，尋求共識。	冰山理論
人際關係技巧	4-1 精熟溝通技巧 4-6 有效率且有效能地解決衝突	能清楚表達想法，傾聽回饋並調整溝通策略以達成理解。 在職場中能有效率且有效能地處理並解決衝突，確保團隊合作順暢並維持正向的工作氛圍。	我訊息、同理練習
負責任的決定	5-5 考慮並評估行動的後果	在職場中，行動前先想清楚影響，才能避免問題、提升效率。	我訊息

三、教學單元設計

科目	外語實務簡報	實施科別 / 年級	應英科 / 高二
單元名稱	表達力	總節數	3
教材來源	跨域共編教材	設計者	應英科 / 丘婉玉、國貿科 / 徐細娟、輔導科 / 廖茹芳
核心素養	一、總綱核心素養 (General Core Competencies) : A1 身心素質與自我精進：能在職場衝突情境中，覺察自身與他人的感受與需求，並運用壓力調適策略，增進問題解決能力。 B1 符號運用與溝通表達：透過英語進行職場對話、表達情緒與理解他人觀點。 二、應用英語科核心素養 (Subject Core Competencies for English) : U-A1 提升各項身心健全發展素質，發展個人潛能，探索自我觀，肯定自我價值，有效規劃生涯，並透過自我精進與超越，追求至善與幸福人生。 具體內涵：具備商業禮儀、接待及客訴處理之能力，尊重與關照顧客之需求，以良善的品德及團隊合作精神，在國內外商場中展現溝通協調與國際移動力。 U-B1 具備掌握各類符號表達的能力，以進行經驗、思想、價值與情意之表達，能以同理心與他人溝通並解決問題。 具體內涵：具備商業及商務活動之能力，透過系統思考、分析與探索，發揮團隊合作精神，解決專業上的問題，並培養良好品德與社會責感。		

學習重點	學習表現	1. SEL 社會覺察 /Social Awareness：能辨識劇本中不同角色的情緒與需求。 2. U-A3 規 劃 執 行 與 創 新 應 變 /Planning, Execution & Adaptive Innovation：能解釋顧客行為及主管指示背後的原因。 3. U-B1 溝通互動與合作 /Communication & Collaboration：能以適切語言與態度，回應刁難顧客。 ● 外語 - 技 - 英語 II-3 適切表達或回應具有語言功能相關的會話，展現自我精進與溝通表達。 ● 外語 - 技 - 英語 II-4 能適適切應用職場上接待人員一般的會話用語。 4. U-B1+SEL 社 會 覺 察 /Communication & Collaboration+Social Awareness：能透過觀察與討論，表達對角色心理與情境的理解。 5. U-A3+U-C1/Planning, Execution & Adaptive Innovation+Social Responsibility & Civic Awareness：能反思自己的應對方式，並連結到職場專業與服務品質。 6. 涯 3a-V-1 具備情緒管理、關懷利他的情操，增進人際互動的效能。
	學習內容	1. U-B1 溝通互動與合作 /Communication & Collaboration：理解飯店櫃檯接待員可能遇到的各種顧客情境，包括情緒化或無理要求的客人。 2. U-A3 規劃執行與創新應變 /Planning, Execution & Adaptive Innovation：觀察角色互動，分析顧客、接待員與主管的情緒、態度與行為背後原因。 3. U-C1 社會責任與公民意識 /Social Responsibility & Civic Awareness：探索「顧客至上」原則與職場規範，理解主管指示與服務標準。 4. SEL 社會覺察 /Social Awareness：運用同理心與社會覺察技巧，提出符合情境的應對策略。 5. U-A3+SEL 社 會 覺 察 /Planning, Execution & Adaptive Innovation+Social Awareness：透過劇本演練與反思，將社會覺察能力轉化為職場實務操作。 6. 涯 Ca-V-2 情緒管理方式與壓力調適。 7. 涯 Ca-V-3 良好的人際互動關係與溝通協調的素養。
學習目標	認知 (Cognitive) ● 能於飯店櫃檯接待情境中辨識並描述顧客情緒與需求，理解主管指示背後的服务原則與職場規範。(應英 - 技 -U-B1、U-A3、U-C1/ 核心素養 B1、A3、C1、SEL- 社會覺察) ● 能分析劇本中不同角色的心理與情緒，推論其行為背後的原因，理解多方立場與需求。(應英 - 技 -U-A3、U-B1/ 核心素養 A3、B1、SEL- 社會覺察) 技能 (Skill) ● 能以英語適切回應刁難顧客，提出至少一項同理且符合職場規範的應對策略，完成角色扮演任務。(應英 - 技 -U-B1、U-A3/ 核心素養 B1、A3、SEL- 社會覺察) ● 能透過觀察同儕角色扮演，記錄與討論角色互動，運用社會覺察技巧提出改善或加強服務品質的方法。(應英 - 技 -U-A3、U-B1/ 核心素養 A3、B1、SEL- 社會覺察)	



學習目標	情意 (Affective) ● 能展現同理心與耐心態度，理解顧客與主管立場差異，並將社會覺察能力運用於職場服務，提升服務品質與專業形象。(應英 - 技 -U-C1、U-A3/ 核心素養 C1、A3、SEL- 社會覺察) ● 能反思自身行為與應對方式，培養職場專業態度及情意投入，形成正向人際互動能力。(應英 - 技 -U-A3、U-C1/ 核心素養 A3、C1、SEL- 社會覺察)
議題融入	生命教育 - 社會倫理思考：生 U1_ 觀察與思辨日常生活、學校、社區及職場中人際互動與倫理議題，培養同理心、社會責任感及客觀分析能力。 SDGs 8 體面工作與經濟成長 - 促進包容且永續的經濟成長、就業與職場安全：8.6 提升青年職場準備能力，培養尊重他人、理解不同立場及有效溝通的能力，促進正向職場互動。 SDGs 4 優質教育 - 確保包容及公平的優質教育：4.7 增進學生對社會情緒學習、跨文化理解及社會覺察的能力，使其能在未來職場與多元文化環境中展現專業與同理心。
教學資源	一、教學設備 /Equipment ● 投影機 (Projector) 或大螢幕顯示器 ● 白板或黑板、白板筆 ● 劇本角色卡片 (含新手接待員、刁難顧客、主管角色說明) ● 計時器 (控制角色扮演時間) ● 學生座位安排靈活，方便小組討論與角色演練 二、數位資源 /Digital Resources ● Google Forms (學習單填寫與即時回收) ● Padlet (觀察學生角色扮演後即時討論與分享心得) ● Canva (製作劇本角色卡、視覺提示) ● Slido (分享壓力調適的策略) ● PearDeck (課堂小測驗或情境理解互動活動，可選) 三、應用程式 /Apps ● Google Classroom (分發劇本、學習單及資源連結)
職場情境	情境標題：The Angry Guest (憤怒的客人) 職場場景：飯店大廳，下午 3:00 情境描述： 學生將模擬飯店前台接待與客人互動的情境，體驗處理客訴時的溝通技巧與情緒管理。透過角色扮演，學生學習如何在壓力下保持專業態度，同時展現同理心與問題解決能力。 Katie- 新進接待員 Katie 是飯店前台的新進接待員，面對生氣的客人，他必須保持冷靜並專業地應對。透過這個角色，學生將學習如何處理客訴、管理自身情緒，以及在壓力下仍能以禮貌與專業的方式溝通。 Michael- 憤怒客人 Michael 是一位因房間延遲準備而感到不滿的客人，表現出焦躁和不耐煩。透過扮演她，學生可以觀察顧客的情緒反應，理解客戶需求的重要性，以及學習同理心的應用。 Tony- 飯店經理 Tony 是飯店經理，優先考慮顧客的滿意度，並提供解決方案與指導給員工。在這個角色中，學生將學習領導力的表現方式、問題解決技巧，以及在面對客訴時如何展現同理心並引導下屬處理問題。

SEL 領域	時間	SEL 技巧運用	教學評量
SEL: Social-Awareness Understanding Others at Work – SEL in Hotel Service ◆課前準備 Preparation (跨域：SEL × 英文簡報 × 客訴職場情境) 一、課前準備 (一) 學生： 1. 預習職場客訴句型 (Polite Complaint-handling Phrases) - 劇本殺示範組學生預習職場用語與客訴表達句型： “I understand your concern.” “I’m really sorry about the wait.” “Let me check the room status for you.” “May I offer you a drink while waiting?” “Thank you for your patience.” “Please give me a moment.” 並閱讀演練劇本，思考角色可能的情緒與反應 - 其他同學一樣預習職場用語與客訴表達句型，將於課堂中記錄上台同儕表現與情緒反應。 2. 預習 SEL 情緒詞彙 (Emotion Vocabulary) Surface Emotions : angry, upset, stressed, impatient, calm Deep Emotions : disappointed, frustrated, ignored, worried, overwhelmed, worried, sad 3. 預習《The Angry Guest》劇本 閱讀角色：Katie (the front-desk receptionist) / Michael (the angry guest) / Tony (the hotel manager) 並回答三個預習問題 (英文)： ● “What is this character feeling?” (Fact → Feelings) ● “Why might the character feel this way?” (Findings) ● “If I were this character, how would I react?” (Future)		強化「支持學生情緒理解」與「角色扮演引導」	



4. 預習 Mood Thermometer (情緒溫度計)



(二) 教師：

- 準備角色卡、劇本、I-message 句型卡、4F 引導問題海報 (Fact, Feelings, Findings, Future+ Mood Thermometer)
- 設定角色分組與場景情境
- 預設引導問題，如：How would you respond to an angry guest?
- 準備投影片呈現劇本、句型與討論內容

----- 【第一節】 -----

引起動機 Warm-up & Motivation

(結合 SEL × 英文簡報 × 4F 提問法 × 劇本殺)

① 情境導入：the Front Desk Conflit

教師說：

“Today we will step into a workplace drama.

(the demo group playing)

You will see a front-desk conflict — but the ending is unknown.”

【示範組同學演示衝突情境】

劇本：如附件 A

角色：

- Katie- New receptionist, trying to stay calm and professional
- Michael- Angry guest, tired and impatient
- Tony- Hotel manager, prioritizes customer satisfaction

③初步情緒啟動

教師問：

“Who had the hardest moment?”

你認為哪一位角色的狀況最艱困？

句型：

情緒量表 (Mood Meter) by Marc Brackett



觀察學生是否英語台詞表達

10'

自我覺察：結合個人經驗

- “I feel ____ because ____.”
- “The guest seems/appears ____.”
- “The receptionist looks ____.”

④ 任務說明：Why this story matters?

教師說：

“Today, we are NOT here to repeat the script.

We are here to understand emotions and create solutions.”

今日任務：

1. Understand the situation
2. Identify emotions
3. Create your own ending
4. Perform it in English

教師：

“You now know the story.

Next, we will analyze it deeply using the 4F Framework:

FACT → FEELINGS → FINDINGS → FUTURE.”

主活動 Main Activities

（核心：4F 教學策略 × 情緒覺察）



Step 1 | 4F Framework Deep Analysis(FACT、FEELINGS)

F1. FACT | 事實探討：What actually happened?

【事件層面】

教師提問：

“What facts can we confirm from the script?”

在剛剛的情境中，你看到了什麼？

請同學以小組為單位，在 padlet 上回覆

引導方向 5W1H（人事時地物）：

- What ?
- Who ?
- When ?
- Where ?



● Why ? ● How ? 學生回答： ● “The room was not ready.” ● “The guest waited 30 minutes.” ● “Katie, the receptionist, apologized.” ● “Tony, the manager, reminded them about customer satisfaction.” 【壓力層面】 （吃情卡 SIBAM 模式 - Sensation 感覺） 發下牌卡《吃情卡》 教師引導：感覺意味著開啟對身體的覺察，想像在壓力情境中，有的人會覺察到肩膀痠痛、手腳冰冷，甚至是難以呼吸。 教師提問： ●請想像在壓力狀態下，接待員可能出現哪些身體的反應？ ●請同學以小組為單位，在 padlet 上回覆 學生回答：發抖、心跳加速等 ● F2. FEELINGS 角色情緒探索 【表層情緒 × 心情溫度計 Mood thermometer】 教師展示溫度計：  教師提問：【A1】 1. “How hot is Michael’s emotion?” 請根據情境劇中的表情、行為、說話內容，推測顧客的情緒是什麼？ 2. “How hot is Katie’s emotion?” 請根據情境劇中的表情、行為、說話內容，推測接待員的情緒是什麼？ 3. “How hot is Tony’s emotion?”	15’	自我覺察：壓力之下的身體變化	實作評量：學生能於飯店櫃檯接待情境中辨識並描述顧客情緒與需求，理解主管指示背後的服務原則與職場規範。
教師提問：【A1】 1. “How hot is Michael’s emotion?” 請根據情境劇中的表情、行為、說話內容，推測顧客的情緒是什麼？ 2. “How hot is Katie’s emotion?” 請根據情境劇中的表情、行為、說話內容，推測接待員的情緒是什麼？ 3. “How hot is Tony’s emotion?”	20’	社會覺察：心情溫度計，辨識情緒	

請根據情境劇中的表情、行為、說話內容，推測經理的情緒是什麼？

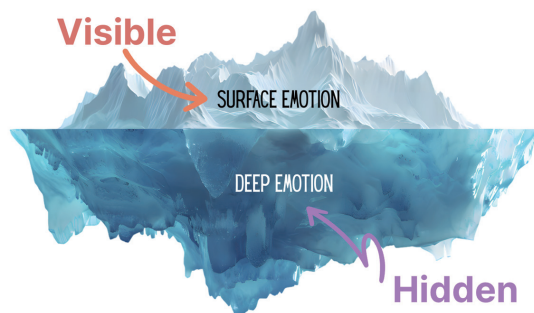
請各組於 padlet 完成 Feelings 的回覆

學生回答：

- “Michael is around 80° C because he feels ignored.”
- “Katie is 40° C; she looks nervous but polite.”
- “Tony seems calm, maybe 20° C.”

【深層情緒 × 冰山模型 (Surface vs. Deep)】

教師展示冰山圖片：【A1】



Surface Emotion (Visible) : angry, impatient

Deep Emotion (Hidden) : worried, disappointed, stressed, needing respect

Need : be respected

教師引導：在事件中，我們可以很容易地看見他人展現出來的表層情緒（冰山表層），但情緒背後（冰山底下）往往隱藏著更深的情緒及需求。接下來，我們請同學一起集思廣益，想像這些角色情緒背後的需求是什麼！

情緒量表 (Mood Meter) by Marc Brackett



教師提問：

“What deeper emotions might be under the surface?”

社會覺察深層情緒辨識

實作評量：能分析劇本中不同角色的心理與情緒，推論其行為背後的原因，理解多方立場與需求。



“What does each character really need?” 請同學想想「接待員」、「顧客」、「經理」三個角色的隱藏的深層情緒是什麼？背後的需要是什麼？請各小組將答案填在 padlet 上。 學生回答： “The customer is angry because they want to be respected. They paid more but didn’t get the service they expected.” 顧客生氣背後，是渴望被尊重，因為多付了錢，卻沒有得到對應的服務。 “The receptionist might feel helpless and just wants some support and help” 接待員可能感到無助，渴望得到支持與協助 “The manager is angry because they want to keep things under control and are afraid of being blamed.” 經理生氣背後是希望事情不要失控，害怕被追究責任。 ★綜合活動 教師結語：在衝突情境中，各個角色往往有自己的立場與需求，若是能試著看見彼此的狀態與需要，並給予及時的回應，能更迅速地解決問題。 -----【第二節】----- ★引起動機 Warm-up & Motivation 教師播放學生演示的情境劇、呈現各組 Padlet 之回答、回顧上一節的學習內容。 ●主活動 Main Activities ● F3. FINDINGS 自我管理 x 解壓愛心配方 (吃情卡 SIBAM 模式－印象 Image x 情感 Affect) 教師引導：了解各個角色的情緒及需求後，我們試著從接待員的角度思考，同時面對顧客及經理的憤怒與需求下，能如何穩住自己的情緒，並做出合適的回應呢？我們從以下兩個面向，一同幫接待員減壓。【A1】 ●印象 Image：著重當下的感官來連結令人放鬆的感受，例如：聞一聞咖啡香、摸一摸柔軟的衣角。 ●情感 Affect：找到情感連結與支持，例如：傳訊息跟好友訴苦、在社群分享心情。 請同學至 Slido 分享可行的減壓方法，一同集思廣益	5’ 3’ 20’	自我管理：壓力調適策略	實作評量：能以英語適切回應刁難顧客，提出至少一項同理且符合職場規範的應對策略，完成角色扮演任務。
---	--------------------------------	--------------------	---

* 注意：請同學需要分享職場中可行的方式。 學生回答： ● 印象 Image：聞一聞薰衣草香氛的味道、抓一抓吊飾的娃娃等 ● 情感 Affect：跟娃娃說話、跟朋友吐苦水、傳訊息給老師、跟家人訴苦等 ● F4. FUTURE 推測未來：What could happen next?（結局創造的前置活動） 教師問： “Based on the emotions and needs, what might happen next?” 學生句型（準備創作結局）： ● “Tony might offer a solution.” ● “Michael could calm down if he feels understood.” ● “Katie may want to explain her situation.” 小組討論：創造結局 Create Your Own Ending x 我訊息 I-message+ 同理語句 教師說明： “The script has NO official ending. Now each group will create their own ending based on the 4F analysis.” ★ 小組任務要求：【B1】 每組需要製作簡報、創造 1 個完整英文結局，包含 ① 至少 3 行英文對話 ② 1 句 I-message ③ 至少 1 句同理語句（Empathy Line） ④ 至少 1 個降溫句型（Cooling Expression） ⑤ 結局須符合角色的 Deep Emotion（深層情緒） ● Sentence Supports ● I-message 練習 “I feel ____ when ____ because ____.” “I feel stressed when customers shout because I want to help. I think what I can do is ask my manager or coworkers for help, so I can feel more confident about what to do.” Empathy Lines（同理心） “I understand how you feel.” “It sounds like you’re really upset.”	20’	人際技巧：我訊息、同理語句運用	實作評量： 能展現同理心與耐心態度，理解顧客與主管立場差異，並將社會覺察能力運用於職場服務，提升服務品質與專業形象。
---	------------	------------------------	--



Cooling Expressions (降溫) “Let me help fix this.” “May I offer you a drink while we prepare the ●下週任務說明 1. 每一組需要運用英文簡報呈現關鍵句子，並搭配戲劇來創造雙贏的大結局。 2. 台詞需要包含：我訊息、同理句、降溫句子 3. 最後同學投票，選出最能兼顧「接待員」、「顧客」及「經理」情緒與需求的結局。 ★綜合活動 教師結語：每一個決定及因應方式都會帶來不同的後果及影響，請同學評估各個角色的情緒與需要，來做出最合適的下一步。 -----【第三節】----- ●課前準備 1. 各組將簡報上傳至 GOOGLE Classroom 2. 同儕回饋單 3. PearDeck (投票) ●引起動機 Warm-up & Motivation 1. 課程回顧：接待員之壓力調適、我訊息、同理語句等 2. 教師說明：抽籤決定上台順序、同儕回饋面向。 ●主活動 Main Activities Step 1 各組演出結局 Ending Performance “Group B, please perform your ending.” “Group B, you’re next.” ●觀察指標： 1. Did they use polite expressions? 2. Did they show empathy? 3. Did they use an I-message? 4. Did they lower the emotional temperature? ●觀察句型 (供學生回饋) 1. I noticed the receptionist used empathy when she said... 2. The guest calmed down when... 3. Their ending made sense because earlier we saw that...	2’ 2’ 30’	負責任的決定：評估各個選擇的結果	實作評量：能透過觀察同儕角色扮演，記錄與討論角色互動，運用社會覺察技巧提出改善或加強服務品質的方法。 實作評量：能反思自身行為與應對方式，培養職場專業態度及情意投入，形成正向人際互動能力。
--	--------------------------------	-------------------------	--

Step 2 同儕口頭回饋 Peer Feedback ① Language Use (語言運用) Did they use polite expressions? Did they use I-messages? Did they express empathy? 句型： “I like how you said ____ because ____.” “Your tone felt polite when you said ____.” ② Emotion Management (情緒管理) Did the receptionist lower the emotional temperature? Did the guest calm down? 句型： “The emotional temperature dropped when…” “Michael became calmer because…” ③ Ending Logic (結局合理性) Was the solution reasonable? 句型： “This ending made sense because earlier we found that…” Step 3 投票時間 Voting Time 教師說明：每一位同學有兩票，請同學根據「句型運用」、「是否有顧及各個角色的需求」、「結局合理性」等面向至 Peardeck 進行投票。 評量面向： - 句型運用：我訊息及同理的英文句型運用 - 同理：是否顧及每個角色的深層情緒與需求 - 簡報呈現：是否能結合劇情來呈現故事 - 結局合理性：在現實中是否可行，以及是否能達到接待員的目的。 ★綜合活動 教師總結： “Today, we learned not just English, but emotional intelligence for workplace situations.” ✓ 語言技巧 Language Skills ● Polite expressions ● Empathy statements ● I-message ✓ SEL 技巧 SEL Skills ● Emotion identification ● Mood Thermometer	10’	3’	實作評量：能展現同理心與耐心態度，理解顧客與主管立場差異，並將社會覺察能力運用於職場服務，提升服務品質與專業形象
--	-----	----	--



● Surface vs. Deep emotions ● 4F thinking ✓表達技巧 Presentation Skills ● Creating endings ● Predicting reactions ● Performing in English ● Giving feedback respectfully			
評 量	一、形成性評量（歷程評量） 於各節教學活動中，透過下列方式持續蒐集學生學習表現，作為即時回饋與教學調整依據： 1. 口頭評量：學生能運用 4F 引導提問法（事實、情緒、發現、未來），透過「情緒溫度計」與「冰山理論」辨識飯店劇本中不同角色（接待員、顧客、經理）的表層情緒與深層需求。（對應學習重點：SEL 社會覺察；外語 - 技 - 英語 II-3、II-4） 2. 實作評量： (1) 學生在「飯店櫃檯劇本殺」的模擬演練中，能運用正確的語氣、肢體語言，並練習使用 I-message（我訊息）、同理語句（Empathy Lines）與降溫句型（Cooling Expressions）進行客訴應對。（對應學習目標 - 技能；自我管理 2-1、人際關係技巧 4-1） (2) 數位互動與自我反思：透過 Padlet 討論、Slido 分享「解壓愛心配方」，檢視學生對壓力調適與情緒管理策略的掌握程度，並透過同儕互評單進行反思。（對應學習目標 - 情意；負責任的決定 5-5） 二、總結性評量（表現任務） 於單元結束後，實施「飯店客訴處理雙贏結局」表現任務。各小組需運用英文簡報並搭配戲劇演出，創造一段包含專業客訴處理、壓力調適與達成共識的完整服務流程。 評量重點包含： 1. 語言運用與流程正確性：英語禮貌句型的準確度、職場客訴處理流程的完整性。 2. SEL 技能整合表現：在面對憤怒顧客時，能否展現冷靜管理、同理表達（Empathy），並靈活運用降溫技巧化解衝突。 3. 結局邏輯與專業形象：結局是否能兼顧多方立場（雙贏），並展現飯店從業人員的專業態度與語氣。		

參、附錄

一、Role-play Script 劇本

- ❖ **Title:** *The Angry Guest*
- ❖ **Characters:**
 - **Katie**— New receptionist, trying to stay calm and professional
 - **Michael** – Angry guest, tired and impatient
 - **Tony** – Hotel manager, prioritizes customer satisfaction
- ❖ **Scene:** HNVS Hotel lobby, 3:00 p.m.

- ❖ **The Script:**

Michael: Excuse me! I booked a deluxe room, but it's not ready yet? I've been waiting for 30 minutes!

Katie: I'm really sorry, Sir. I'll check the room status right away.

Michael: Sorry is not enough! I paid extra for the view!

Katie: I understand you're upset. May I offer you a drink while waiting?

(Manager enters)

Tony: Katie, remember—customer satisfaction is our top priority.

Katie: (thinking) But I wasn't arguing...

Michael: Finally, someone responsible!

Tony: We'll make sure your room is ready in ten minutes. Please give her a complimentary drink coupon.

Katie: (inner thought) Why does he only side with the guest? Doesn't he see I'm trying my best?

Tony: Empathy means understanding others before reacting. What might the customer be feeling now?

Katie: (confused but thoughtful) What about my feelings



二、學習單 - 創造結局

SEL Role-play The Angry Guest-Script Ending

● Task Description

Based on what you have learned in SEL lesson, now work with your group to write a complete English ending for the script *The Angry Guest*. Your ending should respond to the characters' **deep emotions**, not just solve the problem.

From Conflict to Connection: An SEL Role-Play Guide

The Problem: An Angry Guest

Meet the Characters

Michael (Guest): Angry / Impatient

Katie (Receptionist): Confused / Stressed

Tony (Manager): Calm / Firm

The Conflict Unfolds

A guest (Michael) is angry his room isn't ready, and the receptionist (Katie) feels unsupported.

Emotions on the Surface	Surface Emotion
Michael (Guest)	Angry / Impatient
Katie (Receptionist)	Confused / Stressed
Tony (Manager)	Calm / Firm

The Solution: Apply SEL Techniques

Look Beneath the Surface

To resolve the conflict, you must understand the deep emotional needs driving their behavior.

Character	Deep Emotional Need
Michael (Guest)	Needs respect / to be valued
Katie (Receptionist)	Needs fairness / to be seen
Tony (Manager)	Needs harmony / professionalism

Use Your Communication Toolkit

A successful resolution requires using three specific communication strategies.

Example

The Toolkit Components

1. I-Message: "I feel... when... because..."

2. Empathy Line

3. Cooling Expression

● Deep Emotion Check

Character	Surface Emotion	Deep Emotion
Michael	angry / impatient	need respect / need to be valued
Katie	confused / stressed	need fairness / need to be seen
Tony	calm / firm	need harmony / professionalism

● *Language Preparation*

Include ALL of the following in your ending:

1. At least 3 lines of dialogue
2. One I-message (I feel... when... because...)
3. One empathy line
4. One cooling expression

● *Script Ending*

★ Katie:

★ Michael:

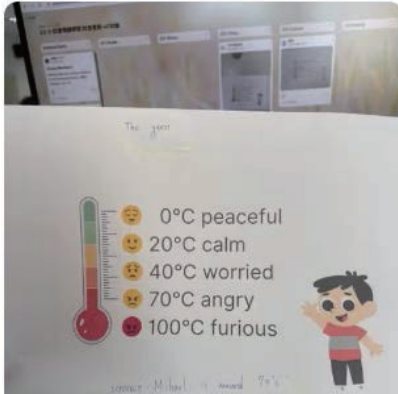
★ Tony:

● *Reflection*

1. Which character's deep emotion was addressed?
2. How did empathy or calming language help solve the conflict?



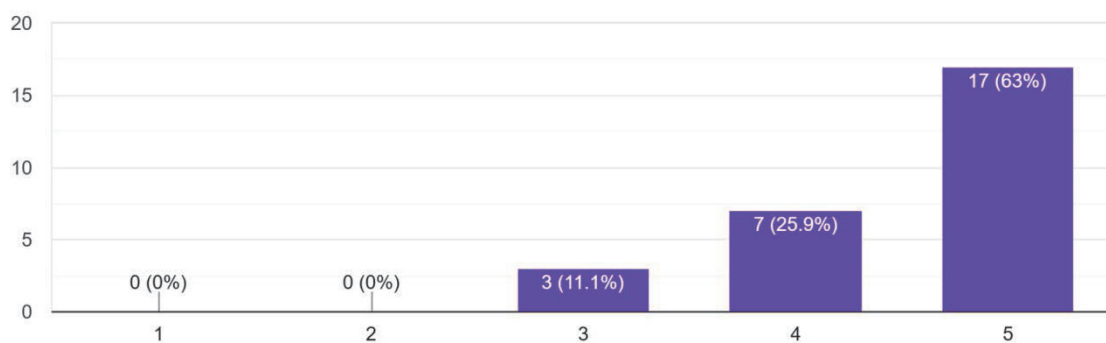
三、小組 PADLET 實作 - 4F 討論法

引導簡報	小組實作成果
FACT What facts can we confirm from the script? FACT 	Facts Who A customer, a receptionist, and a manager. What The customer became angry because there was no room available. The receptionist tried to help, but the manager sided with the customer instead of supporting the receptionist. Why The manager wanted to calm the situation and avoid conflict, even though the receptionist appeared innocent.
FEELINGS - How hot is Michael's emotion? - What about Katie and Tony?	Feelings 
FINDINGS  - What deeper emotions might be under the surface? - What does each character really need?	2個月之前 1. Michael looks angry, but underneath he feels want to be respected. 2. Katie looks innocent, but she might feel sad. 2個月之前 3. Tony wants to settle things peacefully.

三、課堂回饋單

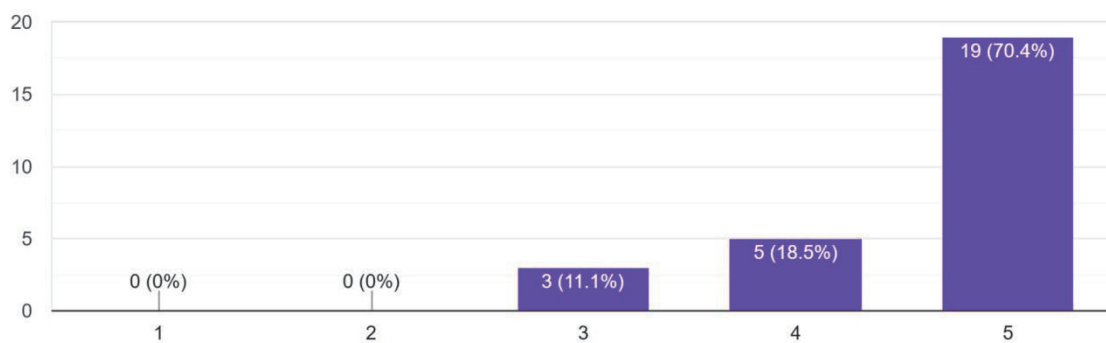
1.主題淺顯易懂，能輕易對課程有初步概念。

27 則回應



2.老師講解清楚，深入淺出且生動有趣。

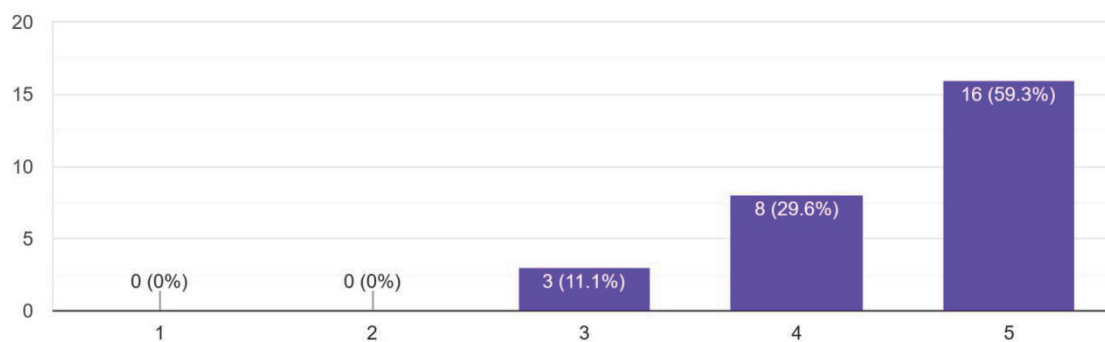
27 則回應





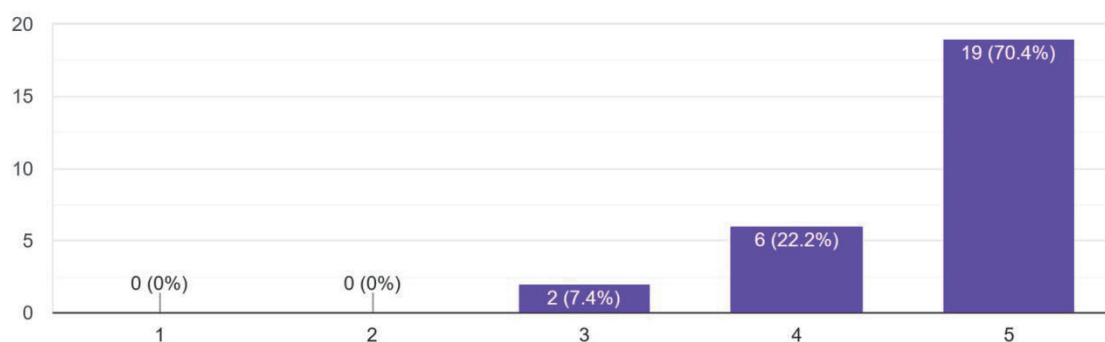
3.課程內容能吸引我的注意，且內容精采充實。

27 則回應



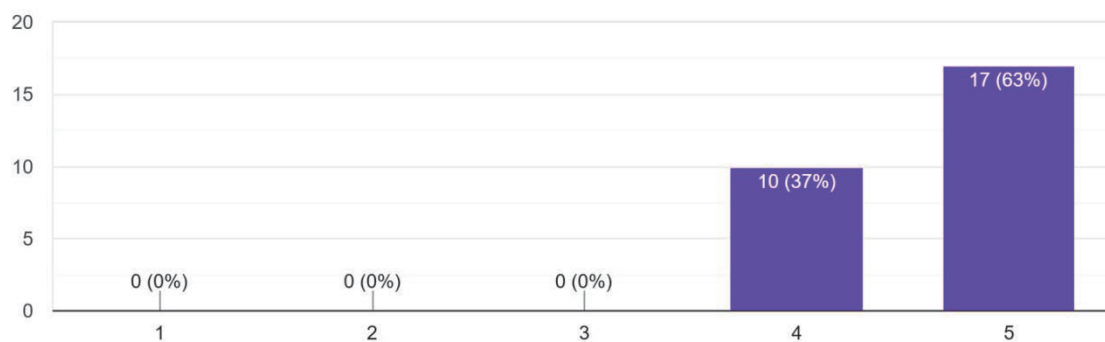
4.我很用心參與課程，且深入了解課程內容。

27 則回應



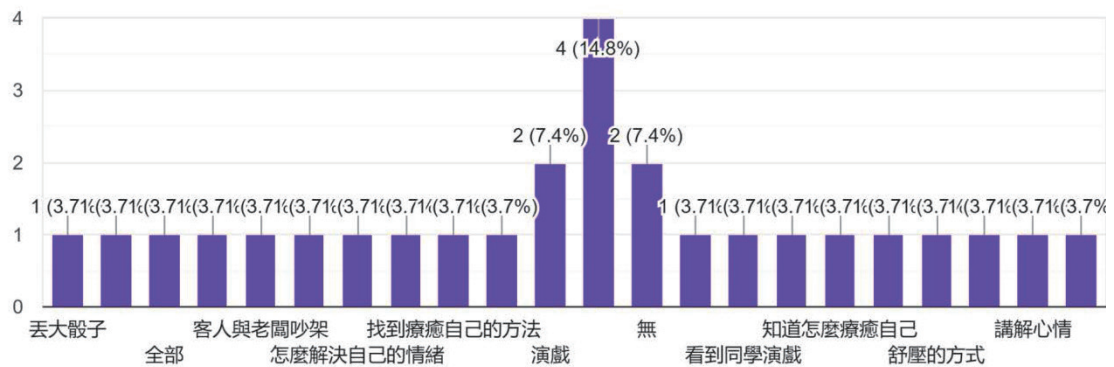
5.這次課程能增進對社會覺察(覺察他人的情緒)的技巧。

27 則回應



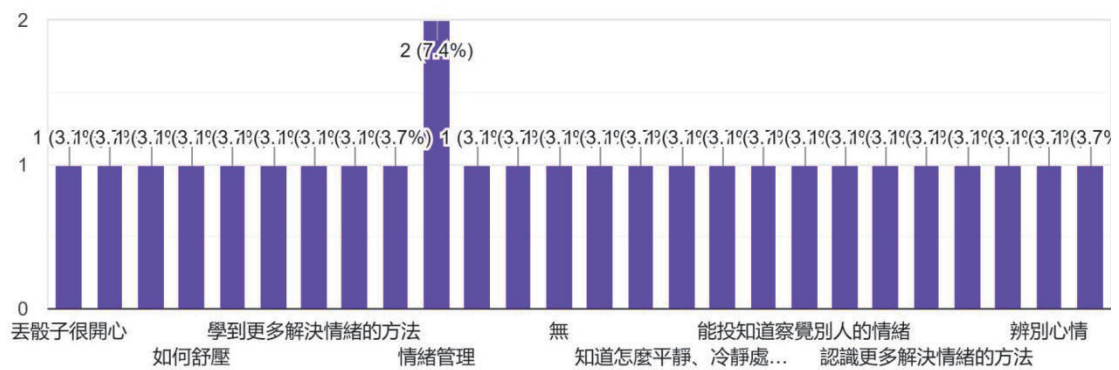
◎我覺得課程內容中，那些部份印象最深刻或最有趣？

27 則回應



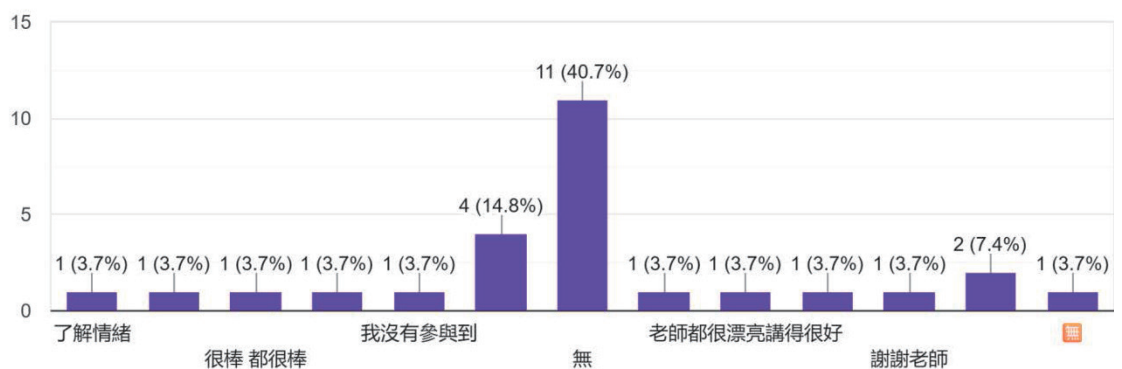
◎課程的整體活動安排，我覺得最大的收穫是什麼？

27 則回應



◎我想給老師的建議有（從課程中的所見所聞，都歡迎提供建議）

27 則回應





四、評量規準

評量 面向	優異 (4)	良好 (3)	尚可 (2)	待加強 (1)
句型 運用	準確運用 I-message、同理、降溫三類句型，且語氣自然專業。	能運用上述句型，雖有少許語法瑕疵但不影響專業感。	缺少一類必要句型，或語法錯誤影響溝通效果。	缺少多項句型，或語法錯誤導致無法達成溝通。
深層 同理	同時滿足 Michael (尊重)、Katie(公平)、Tony(專業) 的深層需求。	顧及多數角色的深層需求，應對展現明顯同理心。	僅針對「生氣」等表層情緒回應，未觸及核心需求。	忽略角色情緒與需求，回應方式冷冰冰或機械化。
簡報 呈現	簡報與劇情高度整合 (如同步呈現關鍵詞)，大幅強化氛圍。	簡報內容清晰，能有效輔助並支持劇情發展。	簡報與劇情連結較弱，僅作為簡單背景說明。	簡報與劇情無關，或內容過於簡略無輔助功能。
合理性	方案在現實中完全可行，且能達成客戶滿意與公司規定的雙贏。	結局合乎邏輯，能有效化解衝突並完成服務任務。	解決方案在現實中較牽強，或未能兼顧多方立場。	結局不切實際或無法解決衝突，未達成接待員目的。



學 校：國立臺東高級商業職業學校

社群名稱：恆溫職人 -SEL 實踐跨域社群

成 員：資料處理科林梅英教師、會計事務科歐佩芬教師、
輔導科李淑鈺教師

陪伴的委員：邱亦縈主任、林明穎教師

社群發展情況：

(一) 成立時間：114 年 8 月

(二) 產出的教案：114-1 數位時代的情緒韌性以及 114-2「聲」入企業文化的品牌創造。

(三) 成果表現：

1. 成功將單純的 AI 數位剪輯課程，轉化為真實世界的「酸民攻擊與公關危機」模擬，直擊學生作為數位創作者最脆弱的心理防線。

2. 帶領學生組成在地企業的「顧問公司團隊」，挑戰將行銷從單純的「商業利益」，昇華為具備人文關懷與同理心的「深度對話」。

(四) 未來展望：透過課堂中的職場情境模擬與議題融入協助學生在踏入真實社會前，提早建立對未來職場「心理安全感」與「正確工作價值」的深刻認知。

活動紀錄：



議課



社群討論



114-1 自我覺察 - 角色扮演活動



114-2 社會覺察 - 企業文化



14-2 自我管理 - 植物與人體的對應關係



Me Time 療癒所

媒體行銷－社群情緒管理與網路互動策略

商管群 / 林梅英

國立臺東高級商業職業學校

一、教學設計理念說明

課程教學設計在建立一個結合「數位科技應用」與「社會情緒學習（SEL）」的學習框架，以培育學生具備未來職場所需的專業技能與情緒韌性。

1. 科技賦能與素養整合 (U-B3)：以商業群學生數位科技應用的雲端影音資源單元，設計自媒體短影音與文宣製作為學習主題，融入 Flexclip、Canva 及 ChatGPT 等新興 AI 數位工具，讓學生在真實情境中提升科技資訊應用效率，實踐總綱中「科技資訊與媒體素養」。
2. 情境式專案學習 (PBL)：以小組合作學習方式，以永續發展 SDGs 為主題，讓學生從社會議題切入，進行系統思考 (U-A2)，並規劃符合商業傳播效益的內容。模擬品牌公關與社會責任行銷，讓學習與真實世界接軌。
3. 數位倫理與情緒管理 (SEL)：課程核心在於 SEL 融入教學。透過情境討論與 Padlet 互評，學生學習：
 - ◎自我覺察與管理 (U-A1)：面對負面留言時，覺察自身情緒，並運用 SMART 策略進行專業、非情緒化的回覆。
 - ◎負責任的決定 (U-C2)：思辨 AI 應用、版權、肖像權等數位倫理問題，確保所有創作決策均符合法律與職業道德規範。
4. 建設性溝通與團隊協作 (U-B2)：透過小組合作完成腳本、剪輯與發表，並在 Padlet 上練習建設性回饋，促進學生有效溝通，培養高度人際關係技巧與團隊合作精神。

本課程設計著重於，讓學生從單純的「數位工具使用者」轉變為「負責任且高效的數位內容創造者」！

1. 導入：播放企業行銷影片案例，說明形象行銷概念。
2. 探究：學生以 AI 工具生成腳本、口號。
3. 實作：操作 Canva 與 Flexclip 完成影片。
4. 展示：上傳 YouTuber 及 Padlet 互評。
5. 反思：撰寫 SMART 目標與情緒管理反思單。



初始階段

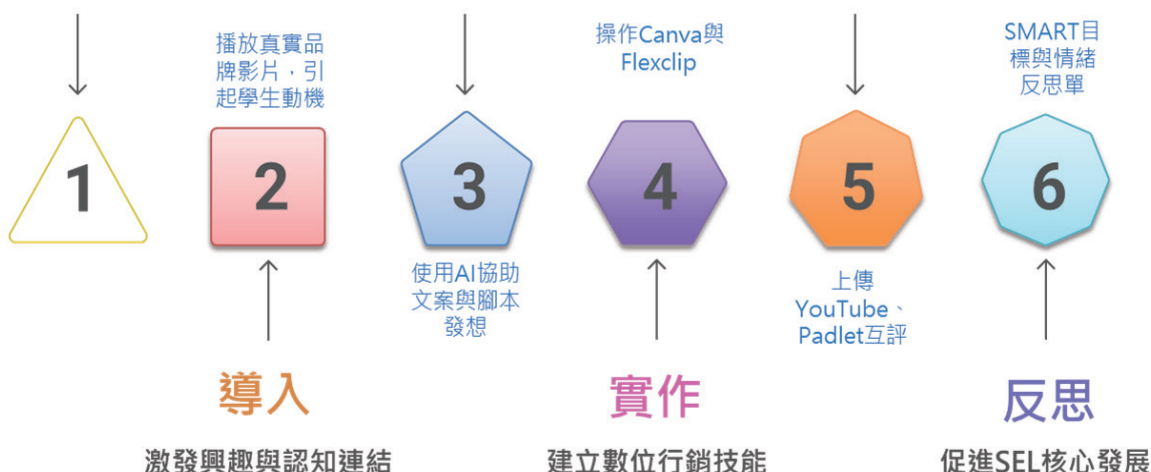
缺乏數位行銷技能

探究

提升策劃與語言能力

展示

發展社群互動與媒體素養



二、SEL 核心概念與能力指標、教學技巧應用說明

SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
自我覺察	1-7 知道優勢並在需要的領域有成長心態	在社群經營或品牌回應負評時，能自覺自己擅長「冷靜書面表達」或「數據分析」，並主動承擔相關回應任務。面對不擅長的危機公關處理，展現成長心態，願意向資深同事請教或學習專業課程	活動設計：小組內每位學生先列出自己的「社群互動優勢」與「需要成長的部分」，再討論如何在小組任務中發揮與補位。 工具運用：使用 Canva 製作「我的優勢卡」圖卡，並在 Padlet 上分享，建立自我認知。
自我管理	2-2 使用各種策略識別和管理壓力	當影片上架後遭遇負面留言，能夠自我覺察壓力來源（擔心形象、害怕失敗），並選擇有效調適方法，如暫時離開螢幕、深呼吸、與同事交流，避免立即情緒化回應。	情境模擬：給予學生一則酸民留言，要求他們先寫下「第一反應」→再運用壓力管理技巧修正回覆，並比較差異。 冷靜語句清單：由教師提供範例（如「謝謝您的提醒，我們會檢視並改進」），供學生練習應用。
社會覺察	3-3 經常表現同理和慈悲	面對批評時，不僅站在自己立場，也能理解留言者可能出於失望或誤解，並以同理心回應，避免擴大衝突，展現社會責任感。	同理心换位思考：讓學生兩人一組，一人扮演酸民留言者，一人負責回應。練習「先表達理解 → 再提出正面立場」。 討論問題：這樣的回應方式，對維護職場專業與品牌形象有什麼幫助？

人際關係技巧	4-6 有效率且有效地解決衝突	當小組在討論如何回應酸民時，內部意見分歧（有人主張強硬回應，有人建議冷處理），能有效傾聽彼此觀點，找出兼顧專業與品牌形象的最佳回應策略。	小組討論：分配角色（強硬派、和事佬、公關專業者），討論出共識性回應。技巧強調：老師教導「我訊息」（I-message）技巧，避免指責，專注在問題解決。
負責任的決定	5-2 在決策時經常考慮安全及道德倫理	在社群經營中，面對挑釁性留言，做出回應時能考量到品牌形象、法律風險（避免誹謗）、社群安全，並選擇符合專業與倫理的回應方式。	案例分析：提供真實社群危機案例，讓學生判斷「這樣的回應是否符合道德與安全？」決策練習：用情境表單，要求學生先寫下「三種可能的回應方式」，再評估風險與後果，最後選擇最合宜的方案。

教學單元設計

科目	數位科技應用		實施科別 / 年級	會計事務科 / 二年級
單元名稱	雲端影音資源之應用 - 媒體行銷 - 社群情緒管理與網路互動策略		總節數	8
教材來源	旗立資訊公司 - 數位科技應用		設計者	林梅英
核心素養	U-A1 身心素質與自我精進：具備覺察、理解個人與群體的內在狀態與需求，建立自信，發展個人潛能，規劃並力行適當行動的素養。 U-B2 人際關係與團隊合作：具備與他人、社會及自然和諧互動，並透過團隊合作與服務，提升生活品質，促進環境永續發展的素養。 U-B3 科技資訊與媒體素養：具備善用科技、資訊與媒體，理解數位倫理，提升學習、工作與生活效率，並促進個人與社會發展的素養。 U-C2 道德實踐與公民意識：具備同理心與社會責任感，主動關懷生活環境與社會，建立人權保障、社會公平、資源永續等普世價值，並能實踐的素養。			
學習重點	學習表現	商管 - 實 - 數應 -2 具備資訊科技與商業整合應用能力，並能規劃設計與溝通協調以解決實務問題。 商管 - 實 - 數應 -3 運用科技、資訊及媒體展現創新及創意，並能感知美感素養。 商管 - 實 - 數應 -4 具備使用數位科技的職業倫理、資安防護及公民意識之素養。		
	學習內容	商管 - 實 - 數應 -B-b 商業簡報演練 商管 - 實 - 數應 -D-a 網路帳號、雲端儲存、雲端共用行事曆、網路問卷等設定及相關應用 商管 - 實 - 數應 -D-b 雲端影音資源之應用 商管 - 實 - 數應 -D-c 行動裝置 App 之應用 商管 - 實 - 數應 -E-b 影像處理相關軟體的認識及基本操作 商管 - 實 - 數應 -E-c 基礎繪圖工具、影像光線與色彩處理、相片修補與美化之操作		



學習目標	1. 學生能以小組分工製作自媒體影片，並應用 Flexclip、Canva 等數位工具完成簡報多媒體作品。（商管 - 實 - 數應 -3 B-b D-a、b E-b、c/ 核心素養 U-B3） 2. 學生能在團隊合作過程中展現同理心、傾聽與正向回饋的互動技巧。（商管 - 實 - 數應 -2 B-b/ 核心素養 U-B2） 3. 學生能學習並實踐 線上社群互動禮儀，有效回應不同意見。（商管 - 實 - 數應 -2 D-c/ 核心素養 U-C2） 4. 學生能面對 網路酸民或負評，展現職場專業，並採取適當的情緒管理策略。（商管 - 實 - 數應 -2 D-c/ 核心素養 U-A1） 學生能透過 Padlet 平台進行社群互動與回饋，培養健康的網路形象。（商管 - 實 - 數應 -4 D-a/ 核心素養 U-C2）																				
議題融入	SDG 3：良好健康與福祉 -3.8 確保及促進各年齡層健康生活與福祉 SDG 5：性別平等 -5.5 確保充分參與領導和決策 SDG 12：責任消費與生產 -12.8 促進對永續生活方式的普遍理解																				
教學資源	教學設備：平板載具、大屏互動式螢幕 數位工具：教材（canva、G 簡報、YouTuber）、學生紀錄及分享（Padlet、因材網討論區、課室平台（因材網課程包、易課網平台）、生成式 AI 工具（Flexclip、Edcafe） 參考書籍：自編教材 使用工具：ChatGPT、Canva、Flexclip、YouTuber、Padlet																				
職場情境	你是一位剛進職場，充滿活力的新鮮企劃行銷人員，近期製作了一份針對「台東地瓜酥」的品牌行銷廣告短片到社群媒體上，面對網民的正向及負向流言，該如何因應呢？																				
SEL 核心概念呼應	<table><tr><th>SEL 核心能力</th><th>課程對應活動</th><th>實踐方式</th></tr><tr><td>自我覺察</td><td>主題選定與分工</td><td>了解自己角色與強項</td></tr><tr><td>自我管理</td><td>剪輯與時程規劃</td><td>學習時間控管、耐心調整</td></tr><tr><td>社交技巧</td><td>小組合作、互評</td><td>建立傾聽與友善評論能力</td></tr><tr><td>同理心</td><td>網民互動模擬</td><td>站在不同角色思考與回應</td></tr><tr><td>負責決策</td><td>回應酸民與負評</td><td>選擇專業、理性溝通策略</td></tr></table>			SEL 核心能力	課程對應活動	實踐方式	自我覺察	主題選定與分工	了解自己角色與強項	自我管理	剪輯與時程規劃	學習時間控管、耐心調整	社交技巧	小組合作、互評	建立傾聽與友善評論能力	同理心	網民互動模擬	站在不同角色思考與回應	負責決策	回應酸民與負評	選擇專業、理性溝通策略
SEL 核心能力	課程對應活動	實踐方式																			
自我覺察	主題選定與分工	了解自己角色與強項																			
自我管理	剪輯與時程規劃	學習時間控管、耐心調整																			
社交技巧	小組合作、互評	建立傾聽與友善評論能力																			
同理心	網民互動模擬	站在不同角色思考與回應																			
負責決策	回應酸民與負評	選擇專業、理性溝通策略																			

	主題一	主題二	主題三
課程主題	自媒體概念與影片拍攝	影片剪輯與自媒體完成	上架與互動任務
重 點	自媒體定義、團隊討論主題、分工、影片拍攝。	Flexclip、Canva 剪輯工具應用；學習專業呈現。	上傳作品至 Padlet，設計任務進行互評與回饋。
SEL 對應	自我覺察、社交技巧（傾聽、合作）。	自我管理（耐心、時間控管）、社交技巧（協作）。	社群禮儀、情緒管理（人際技巧、負面情緒管理、負評回應）。

教學單元活動：

197



https://youtu.be/_0H1dgbzkRc?si=uyEfDLictMJm-5m 自媒體是什麼？(8'48") 學習單：學生至 Padlet 回答及分享： (1) 你常使用哪些自媒體平台？最常接觸到的內容是什麼？ (2) 你覺得自媒體對職場有什麼影響？（例如：找工作、專業形象、團隊合作） (3) 你曾經遇過正面或負面的網路留言嗎？當時的感受是什麼？ 教師教學（講述法）： 1. 講解自媒體對職場、個人品牌的影響。 (1) 自媒體（如 YouTube、Instagram、TikTok 等）如何改變傳播生態，強化個人影響力與社群互動。 (2) 自媒體成為每個人皆可成為訊息生產者的平台，並創造新穎的商業模式，如內容行銷、社群商務、直播購物等 （myMKC 管理知識中心，2015，https://mymkc.com/article/content/25440?utm_source=chatgpt.com） (3) YouTube 已經不再只是影音分享網站，而是打造知識學習、社群分享、影音娛樂甚至社會運動的關鍵平台。 2. 自媒體對職場與個人品牌的影響 (1) 社交平台上的個人品牌經營，可提升求職市場的可見度與價值，特別如 Twitter、LinkedIn 等工具。 (2) 自媒體也促使職場人士反思數位形象與專業界限，並能透過平台建立專業定位與受眾互動策略。 （Vista Cheng，2024/2/7，https://reurl.cc/OmK8Ev）https://www.vistacheng.com/2024/02/self-media-business-strategy.html?utm_source=chatgpt.com#google_vignette （NewsVeg，2024/10/07，https://newsveg.tw/blog/75163?utm_source=chatgpt.com） 3. 社會效應與風險省思 (1) 思辨議題： 自媒體雖提供言論自由與參與機會，但也可能形成資訊泡泡、社群極化甚至內容操控的			
---	--	--	--

風險（如演算法操控注意力） (2) 社會運動或議題傳播，透過自媒體擴散影響力時，如何兼顧倫理與資訊正確性？如阿拉伯之春中 YouTube 扮演「告訴世界」的角色。 思考：引導學生討論自媒體的社會效應與風險。 (3) 講解案例，探討內容擴散的倫理與資訊正確性。 4. SEL 概念切入：社群互動與情緒管理 (1) 如何運用 SEL 核心能力（如自我覺察、人際技巧、情緒管理）來經營健康的自媒體互動。 (2) 模擬處理負面評論、酸民攻擊的情境，實踐專業回應、心態調整與網路禮儀。 （二）自媒體 SEL 實踐學習活動 1. 教師說明並引導學生完成學習單（線上 canva 學習單） (1) 你常使用哪些自媒體平台？最常接觸到的內容是什麼？ (2) 你覺得自媒體對職場有什麼影響？例如：找工作、專業形象、團隊合作。 (3) 你曾經遇過正面或負面的網路留言嗎？當時的感受是什麼？ 2. 個人分享、老師小結 3. 組內共學：請各小組進行討論題目 (1) 自媒體影響力：你們覺得自媒體最大的好處與風險是什麼？若以後成為專業工作者，你希望用什麼方式經營自媒體？ (2) 情境模擬（請選一個情境討論）： i. 正向留言：「影片做得很棒！」→ 該如何專業回應？ ii. 建設性批評：「內容不夠完整，下次能更深入嗎？」→ 該如何表達感謝並改善？ iii. 酸民攻擊：「你們很爛，別再發了！」→ 該如何專業、冷靜回應？ (3) 職場應用：在未來職場中，若遇到負面評價，你認為應該如何管理情緒並保持專業？ 4. 組間互學：請小組進行發表，由他組給予回饋			
---	--	--	--



5. 老師適時引導及回饋 四、總結與分組： 1. 總結各組的學習單及討論，給予回饋。（合作學習 /B3） 2. 因材網自主學習 - 媒體素養：https://youtu.be/W1XPDzdq-SQ?si=L1seq9M83cKqIE0q 1. 網紅知多少？我心中的媒體素養（4'10"） 2. Social Media's Impact on Workplace Culture (YouTube) https://www.youtube.com/watch?v=aeqXueoHjCs（13'00"） 一、課前回顧： 教師簡要回顧： - 請分享影片中提到的社群媒體對職場的影響。 - 思考：這些觀點對未來職場新人有何啟發？ 二、SEL 實踐學習活動（Canva 簡報） （一）觀看「媒體對職場與個人品牌的影響」影片（1'45"）： https://www.youtube.com/watch?v=e4KWiaLSgVM 帶領「你的感覺 / 感受如何」活動 請各組寫下你們的情緒感受有哪一些？ 藍色區塊 綠色區塊 黃色區塊 紅色區塊 舉例： <table border="0"> <tr> <td>無聊的 悲觀的</td> <td>冷靜 平靜的 自在的</td> <td>興奮 有動力的</td> <td>憤怒 害怕 恐慌 我想大聲叫 失控</td> </tr> </table> （二）回顧案例事件，發生後，我們可以怎麼做？ 1. 設定目標：身為業者，化危機為轉機 2. 可以學習的 SEL 技巧應用： 以下是我們可以學習的SEL技巧應用 自我管理 - 我需要時間冷靜下來。 - 暫時離開螢幕、先深呼吸，保持頭腦清醒。 - 專注於現在而不是擔心未來的結果。 社會覺察 - 同理心、换位思考 以下是我們可以學習的SEL技巧應用 人際技巧 - 應用「我訊息」溝通技巧 「我訊息」表達： 前：直接觸對方的感受、表達及感受 中：直接覺察情緒「自我對話」 後：重複對方的感受並感謝對方的情緒 產生連結再分享自己心情 我訊息的表達 當...的時候，我覺得...，因為...，我期待... 例子1： Step1：當--描述事件 Step2：我覺得--表達自我的感覺或想法 Step3：因為--事件結果 Step4：期待--建設性的想法 例子1： 風凰颱風來襲，台東縣政府公告，明天正常上班上課...	無聊的 悲觀的	冷靜 平靜的 自在的	興奮 有動力的	憤怒 害怕 恐慌 我想大聲叫 失控	15 節 2-5 5 5 10 10	人際關係技巧 (4-4) 協同教學 / 輔導老師 自我覺察 (1-7) 自我管理 (2-2) 社會覺察 (3-3)； 人際關係技巧 (4-6)	Padlet 學習單 簡報投影片 學習單 1（小海報） 學習單 2（小海報）
無聊的 悲觀的	冷靜 平靜的 自在的	興奮 有動力的	憤怒 害怕 恐慌 我想大聲叫 失控				

3. 組內共學：情境模擬與專業回應策略： 請各組針對新聞案例，寫下我訊息表達內容...：第 組 當 我感到 因為 我期待 例子：媽媽餵稱「奶粉糖量過高」挨轟！ 請以 業者 角度來表達... 4. 組間互學：小組分享各組討論狀況，並由同學給予「讚」評分老師回饋。 三、總結活動： (一) 教師給予回饋及意見。 (二) 觀看「法律風險」影片，讓學生建立正確的概念，並思考負責任的決策為何！	5 10		
第二週：AI 輔助創作與 SDG 專案啟動 (SEL 主軸：自我管理、系統思考)			
一、課前活動與引起動機： 1. 分享上週延伸任務中 Padlet 留言與回覆的佳作。 (成果分享 / 提問與討論) 二、AI 的實務應用與實作： 1. ChatGPT：協助學生擬定腳本大綱（擬定提示詞思考）（例：影片開場白、情境對話、社群文案）。 提示詞 (ChatGPT)：「請幫我寫一個 30 秒短片腳本，主題是『如何減少食物浪費』，角色有一位學生和一位媽媽。」（示範與實作） 2. Canva AI (Magic Design / Text to Image)：快速生成社群圖卡設計或圖片素材。 Canva AI：輸入「永續時尚風格海報」，生成三款設計供小組討論。（示範與實作） 3. Flexclip AI (文字轉影片)：輸入簡短腳本，快速生成影片雛型，作為討論起點延續發想。 Flexclip AI：輸入「如何在職場保持情緒穩定」文字，生成帶字幕的短片草稿。（示範與實作） 4. Canva 與 Flexclip 操作教學： ✓ Canva 教學重點： 圖卡設計：套用模板、字體搭配、顏色管理。	節 1-10 min 30 min	社會覺察 (3-3) 自我管理 (2-4)；系統思考 (A2)	Padlet 佳作 ChatGPT, Canva AI, Flexclip AI



圖片生成：使用 Text to Image 功能，輸入主題詞（如「綠能城市插畫」）。 動態貼文：製作簡短動畫社群圖卡。 ✓ Flexclip 教學重點： 基礎剪輯：影片切割、轉場、配樂。 字幕生成：自動字幕功能，提升專業度。 特效與模板：快速套用現成動畫模板。 AI 輔助：文字輸入自動生成影片，提供討論難題。 三、AI 輔助的倫理省思： （一）如何確保 AI 內容的原創性與資訊正確性？ （二）團隊中 AI 成果的歸屬和協作分工。 （三）教育學生學習使用生成式 AI 注意事項： ✓學習辨別資料的正確性並為採用的資料負責 ✓將生成式 AI 當作學習夥伴 ✓注意禮節 ✓練習提問 ✓靈活調整 ✓保護隱私 一、課前回顧與任務導入： 回顧 AI 應用。 說明本週核心任務：SDGs × 企業 / 行動方案的自媒體專案。 二、企業倫理與社會回饋 SDGs 推廣任務說明： （一）各組為企業行銷小組團隊，為提升公司形象，透過各項主題的推廣，展現公司在永續發展與社會責任上的承諾，提升品牌形象，並鼓勵員工及社會大眾共同參與。 （二）推廣主題：SDGs 五大主題：永續時尚、食物零浪費、職場平等、綠色能源、心理健康。 （三）小組任務說明： 教師說明各組任務主題：以 SDGs × 企業 / 行動方案進行各組自媒體拍攝主軸，並進行各組抽籤。 <table><tr><th></th><th>主題 1</th><th>主題 2</th><th>主題 3</th><th>主題 4</th><th>主題 5</th></tr><tr><td>主題 X SDGs</td><td>永續時尚挑戰（SDG 12：責任消費與生產）</td><td>食物零浪費計畫（SDG 2：消除飢餓/SDG 12）</td><td>職場平等與多元（SDG 5 & 10）</td><td>綠色能源行動方案（SDG 7 & 13）</td><td>心理健康與職場韌性（SDG 3）</td></tr></table>		主題 1	主題 2	主題 3	主題 4	主題 5	主題 X SDGs	永續時尚挑戰（SDG 12：責任消費與生產）	食物零浪費計畫（SDG 2：消除飢餓/SDG 12）	職場平等與多元（SDG 5 & 10）	綠色能源行動方案（SDG 7 & 13）	心理健康與職場韌性（SDG 3）	10 min	負責任的決定 (5-2)	-
	主題 1	主題 2	主題 3	主題 4	主題 5										
主題 X SDGs	永續時尚挑戰（SDG 12：責任消費與生產）	食物零浪費計畫（SDG 2：消除飢餓/SDG 12）	職場平等與多元（SDG 5 & 10）	綠色能源行動方案（SDG 7 & 13）	心理健康與職場韌性（SDG 3）										
節 2-5 min	-	-	-												
10 min	系統思考 (A2)	簡報 / 抽籤工具													

任務說明	小組扮演「綠色時尚品牌」，製作影片推廣環保布料與二手衣改造。	小組模擬成立「剩食料理社群」，推廣剩食再利用。	小組設計「多元共融」宣傳專案	小組扮演「綠能新創團隊」，設計推廣太陽能／風能行動。	小組設計「職場心理健康專案」。
AI應用	ChatGPT：產出「舊衣改造短劇」腳本。 Canva AI：設計「永續穿搭 Tips」圖卡。	ChatGPT：設計「剩飯變料理」食譜流程。 Canva AI：生成「食物保存方法」插畫。	ChatGPT：生成「性別平等職場對話劇本」。 Canva AI：製作「多元共融」資訊圖表。	ChatGPT：設計「一日節能挑戰」任務清單。 Canva AI：生成「綠能城市」插圖。	ChatGPT：生成「3招舒壓技巧」腳本。 Canva AI：製作「情緒管理心智圖」。
工具製作	Flexclip 剪輯「穿搭挑戰」短片。 Canva 製作宣傳海報。	Flexclip：拍攝烹飪過程並加速播放剪輯。 Canva：設計「零浪費金句」貼文。	Flexclip：拍攝「模擬職場對話」短片，加入字幕。 Canva：設計企業文化貼文。	Flexclip：製作「一日不用塑膠袋」紀錄短片。 Canva：設計能源比較資訊圖。	Flexclip：拍攝模擬情境(例：回應負評)。 Canva：設計舒壓小提醒圖卡。
推播內容	IG：# 我的綠色穿搭挑戰 YouTube Shorts：10 秒穿搭轉換短片	IG：15 秒料理挑戰片段 Padlet：分享「我的剩食小撇步」	YouTube：2分鐘「理想職場短劇」 IG：# 職場友善企業主題貼文	YouTube Shorts：「我的綠色一天」挑戰 Padlet：觀眾留言「本週最綠行動」	IG：# 舒壓三招短片

永續時尚 | 任務一句話 + 拍攝重點

任務一句話：拍一支推廣環保布料與二手衣改造的短片。

AI 應用：ChatGPT 產出「舊衣改造短劇」腳本；Canva AI 設計「永續穿搭 Tips」圖卡。

工具：Flexclip 剪輯「穿搭挑戰」短片；Canva 製作宣傳海報。

推播平台：YouTube Shorts：10 秒穿搭轉換短片。

食物零浪費 | 任務一句話 + 拍攝重點

任務一句話：成立剩食料理社群並拍一支剩食再利用短片。

AI 應用：ChatGPT 生成「剩食食譜」；Canva AI 生成「剩食金句」貼文。

工具：Flexclip 拍攝剩食過程並加速播放；Canva 設計「零浪費金句」貼文。

推播平台：YouTube Shorts：15 秒料理挑戰片段；Padlet 分享「我的剩食小撇步」。

綠色能源 | 任務一句話 + 拍攝重點

任務一句話：規劃並記錄一日綠能與節能行動。

AI 應用：ChatGPT 設計「一日節能挑戰」任務清單；Canva AI 生成「綠能城市」插圖。

工具：Flexclip 製作「一日不用塑膠袋」紀錄短片；Canva 設計能源比較資訊圖。

推播平台：YouTube Shorts：「我的綠色一天」挑戰；Padlet 觀眾留言「本週最綠行動」。

心理健康 | 任務一句話 + 拍攝重點

任務一句話：完成職場心理健康倡議短片與圖卡 (字體≥20pt)。

AI 應用：ChatGPT 生成「3招舒壓技巧」腳本；Canva AI 製作「情緒管理心智圖」。

工具：Flexclip 拍攝模擬情境 (例：回應負評)；Canva 設計舒壓小提醒圖卡。

推播平台：TikTok #舒壓三招短片；Padlet 分享「我的舒壓方法」。



三、小組共學： 小組協作：各組開始使用 Padlet 及生成式 AI 擬定腳本與文宣大綱，分配角色，並搭配 Canva、Flexclip 等數位工具開始進行實作。 四、課後作業說明： 1. 腳本與文宣大綱定稿：完成 15-30 秒短影音的完整腳本與簡單分鏡圖。 2. 完成海報及文宣作品的設計。	30 min 5 min	人際關係技巧 (4-4)	Canva, Flexclip, 雲端文件
第三週：影音剪輯與建設性回饋 (SEL 主軸：人際關係技巧、社會覺察)			
一、課前回顧與技術指導： 複習 Flexclip 基礎操作。 教師強調影片「節奏」與「核心訊息」的對應關係。 二、Flexclip：影片剪輯與音效處理實作： 1. 技能教學：Flexclip 進階功能（字幕生成、背景音樂嵌入）與音樂版權強調。 2. 小組實作：學生依據腳本進行拍攝與 Flexclip 初剪。 3. 教師巡視並提供技術輔導，強調組員之間的傾聽與協作。 三、互評規範導學： 1. 教師說明 Padlet 互評規則，強調「建設性回饋與同理心」原則。 2. 專業回應與情緒管理模擬： (1). 酸民模擬：教師提供模擬的「酸民留言」，要求各組在 Padlet 留言區練習專業、冷靜回應。 (2). 教師總結：總結數位禮儀、情緒管理與專業表達的重要性。 (情境模擬 / 高層次思考) 一、資訊倫理與數位責任（案例分析）： 1. 案例分析：提供真實案例，討論短影音中素材版權、肖像權、個資保護的法律後果。 2. 決策練習：引導學生討論在商業或社群推廣中，如何做出符合法律與職業道德的決策。 二、教師輔導與總結： 教師隨機挑選幾個案例進行公開討論，確認學生理解建設性回饋的表達方式。 (提問與討論 / 後設認知) 三、課後作業 作品定稿：小組根據 Padlet 上的互評與教師回饋，完成短影音與文宣海報的最終定稿。	節 1-10 min 30 min 10 min 節 2-20 min 15 min 15 min	人際關係技巧 (4-3) 社會覺察 (3-3) 社會覺察 (3-3) 人際關係技巧 (4-6) 人際關係技巧 (4-3)	Flexclip 範例 Flexclip, 智慧型裝置 簡 報 /Padlet 範例 Padlet Padlet Flexclip 範例

第四週：作品發表與倫理思辨 (SEL 主軸：負責任的決定、社會覺察)						
一、課前回顧：回顧定稿進度，提醒發表準備。 二、Padlet 互評與建設性回饋實戰： 1. 上傳初稿：小組將短影音和海報初稿上傳至 Padlet 專屬牆面。 2. 同儕互評：學生觀看其他組作品，並使用 Padlet 的「評論」功能，依規範提供具體、友善的回饋。 三、發表流程確認與準備： 教師確認各組發表順序與時間控制（約 5 分鐘 / 組，含 Q&A）。 四、Padlet 成果發表與互動： 1. 綜合發表：各小組在 Padlet 牆面展示最終作品，並口頭簡述創作理念與 SDG 連結。 2. 觀眾互動：其他組在 Padlet 上即時留言提問 / 回饋。 3. 各組確認收到的回饋。 五、總結與回饋： 1. 在這次的公開發表後，我們共同反思一些問題：學習單：對應 SEL 五大核心能力。 總結性評量 依據短影音與海報的專業度（設計、內容）、口語溝通技巧，以及團隊協作（Padlet 互動紀錄、角色分工）進行總結性評量。	節 1-10 min 30 min	負責任的決定 (5-2)	簡報 / 案例教材			
	10 min	自我管理 (2-4)	-			
	節 2-30 min	D-a-3 溝通技巧	Padlet			
	15 min	社會覺察 (3-3)；人際關係技巧 (4-6)	Padlet			
	5 min					
評 量	形成性評量					
	• 小組討論觀察（參與度、合作度）					
	• 剪輯作品初版互評（評論互評表單）					
	• 小組合作及回饋					
	總結性評量					
	評量面向	權重	優 (5 分)	佳 (4 分)	可 (3 分)	待加強 (2 分)
	作品發表及完成度	40%	影片主題明確完整，內容具深度且具創新，技術呈現專業（剪輯流暢、字幕正確、配樂適切）。	影片主題清楚，內容完整，技術呈現良好（偶有小瑕疵）。	影片主題尚可，內容略顯不足，技術呈現普通（字幕或配樂不完整）。	影片主題模糊，內容零散，技術呈現差（未完成或低完成度）。



評 量	合作表現	20%	組員分工明確，互相支持，展現高度合作精神，能共同解決問題。	組員分工合理，多數能合作完成任務。	分工不均，部分組員參與度低，合作有限。	缺乏分工，合作不佳，導致作品嚴重受影響。
	社群互動表現	30%	在 Padlet 上留言與回應展現高度專業、禮貌與建設性評論，能帶動互動討論。	留言與回應大致專業與禮貌，能提出一定的建設性回饋。	留言與回應簡單，缺乏深度，偶有不禮貌或不夠專業的表述。	幾乎沒有參與留言或互動，或出現負面、不當回應。
	情緒管理與反思	10%	面對負評能冷靜、專業應對，反思深入，提出有效情緒管理策略。	面對負評能保持理性，反思具體，能提出改善方法。	面對負評偶有情緒化反應，反思較表面，缺乏具體策略。	面對負評明顯情緒化，無反思或無法提出改善方向。

肆、附錄

附錄一：SEL 能力指標

附錄二：學習單：自媒體 × SEL 實踐學習

附錄三：「你的感受」授課簡報（輔導老師協同教學）

附錄四：自媒體任務主題設計（SDGs × 企業 / 行動方案）

附錄五：作品分享 - 以數位工具 Padlet 平台進行學生發表

附錄六：互評及反思單

附錄七：SMART 提問單

附錄八：職場行話學習單

附錄九：教學資源

Plus News：鐵花村營運動態（可延伸討論文化場域之品牌形象）。YouTuber

附錄一：SEL 能力指標

領域	高中階段
自我覺察	1-1 對個人和社會認同感到舒適 1-2 知道個人、文化和語言的優勢並為此感到驕傲 1-3 使用高階和複雜的情緒詞彙來識別情緒 1-4 在所有行動中展現誠實和正直 1-5 連結感受、價值觀並質疑偏見和成見，想辦法改變他們 1-6 展現進階的自我效能 1-7 知道優勢並在需要的領域有成長心態 1-8 知道興趣並有進階的目標感
領域	高中階段
自我管理	2-1 管理進階情緒 2-2 使用各種策略識別和管理壓力 2-3 提升自律和自我激勵的水準 2-4 有效運用執行功能技能 2-5 使用目標設定歷程來設定並達成多個目標 2-6 展現出勇氣 2-7 表現出進階的獨立 2-8 為自己和他人表現出進階的主動性
領域	高中階段
社會覺察	3-1 展現進階的觀點取替 3-2 進階辨識他人優勢的能力 3-3 經常表現同理和慈悲 3-4 進階表達對他人的關懷 3-5 頻繁地表達感恩 3-6 辨別複雜的社會規範和情境期望 3-7 理解組織和系統影響的複雜性
領域	高中階段
人際關係技巧	4-1 精熟溝通技巧 4-2 加強正向關係並辨識不健康的人際關係 4-3 深化文化能力的理解 4-4 在團隊中合作與協作 4-5 最大化有效地使用問題解決策略 4-6 有效率且有效能地解決衝突 4-7 抵抗負面社會壓力，辨別正向社會壓力 4-8 擔任領導角色 4-9 尋找支持和幫助他人的機會 4-10 為自己和他人提出主張
領域	高中階段
負責任的決定	5-1 精熟好奇心和開放心態 5-2 在決策時經常考慮安全及道德倫理 5-3 根據信息做出判斷 5-4 識別並執行個人及社會的問題解決方法 5-5 考慮並評估行動的後果 5-6 在課堂中及課堂外精熟批判思考技巧 5-7 理解在社會中的角色和影響

資料來源：Mackey, A. -L., & Ragan, M. (2022). *The social emotional classroom: A new way to nurture students and understand the brain* (1st ed.). Corwin.



附錄二：自媒體 × SEL 實踐學習單

學習單：自媒體 × SEL 實踐學習

線上版

SEL 核心呼應

自我覺察（認識自己在數位互動中的角色與情緒）
自我管理（控制衝動，保持專業）
社交技巧（傾聽、建設性回饋）
同理心（理解不同意見的觀點）
負責決策（做出合宜的回應策略）

一、導入問題（個人思考）

1. 你常使用哪些自媒體平台？最常接觸到的內容是什麼？
2. 你覺得自媒體對職場有什麼影響？（例如：找工作、專業形象、團隊合作）
3. 你曾經遇過正面或負面的網路留言嗎？當時的感受是什麼？

二、小組討論題

1. 自媒體影響力：你們覺得自媒體最大的好處與風險是什麼？若以後成為專業工作者，你希望用什麼方式經營自媒體？
2. 情境模擬（請選一個情境討論）：
 - 正向留言：「影片做得很棒！」→ 該如何專業回應？
 - 建設性批評：「內容不完整，下次能更深入探討嗎？」→ 該如何表達感謝並改善？
 - 酸民攻擊：「你們很爛，別再發了！」→ 該如何專業、冷靜回應？
3. 職場應用：在未來職場中，若遇到負面評價，你認為應該如何管理情緒並保持專業？

三、個人反思題

1. 我在小組討論中最大的學習是什麼？
2. 我發現自己在「回應留言或批評」時最需要加強的是什麼？
3. 若未來遇到網路酸民，我會怎麼調整心態？

四、延伸任務（線上）

1. 觀看指定案例影片：

🎬 〈在網路和社群媒體長大的青少年，過曝世代對他們造成了什麼影響？〉（YouTube）

<https://youtu.be/29IAde0jZho?si=cluiIKM8padpT9VS>

- 情境模擬：影片中提到一個例子：「我在學校看不爽，放學後你在 IG 發了一篇沒有指名道姓、但意有所指的限時動態。」。

- 思考 1：如果你是看到這則限動的當事人，你會有什麼樣的感受與擔憂？

- 思考 2：為什麼這件看似小事的人際摩擦，在網路上會被放大，甚至耗盡一個人的心理能量？

個人經驗連結：

- 你是否也經歷過類似影片中描述的，因為網路或社群媒體而引發的人際關係困擾？當時你的感受是什麼？你如何處理？
- 你認為在享受網路便利的同時，我們可以如何為自己創造「心理餘裕」，避免被資訊與人際壓力壓垮？

2. 完成 Padlet 上的留言與回應練習：

- 請在其他小組的影片下方留言一次（正向/建設性批評）。
- 再從其他人的留言中挑選一則回覆，展現專業、理性的態度。

學習單延伸：差異化學習單：自媒體 × SEL 實踐學習

版本	適用說明
A 版	基礎支持版。適合需要較多引導、語句鷹架與圖像提示的學生。
B 版	標準實作版。適合一般程度學生，兼顧理解、分析與表達。
C 版	進階挑戰版。適合表達能力佳、能進行統整分析與深度反思的學生。

A 版 | 基礎支持版：適合需要較多引導、語句支持與情緒辨識練習的學生

姓名：_____ 班級：_____ 組別：_____

任務一：我的自媒體使用經驗

1. 我常使用的自媒體平台（可複選）

☐ YouTube ☐ Instagram ☐ TikTok ☐ Facebook ☐ Threads ☐ 其他：_____

2. 我最常看的內容

☐ 搞笑娛樂 ☐ 美食介紹 ☐ 學習知識 ☐ 遊戲動畫 ☐ 生活分享 ☐ 其他：_____

3. 我覺得自媒體最大的好處

☐ 資訊傳播快 ☐ 可以分享想法 ☐ 可以學新知 ☐ 可以做行銷宣傳 ☐ 其他：_____

4. 我覺得自媒體可能的風險

☐ 容易被誤解 ☐ 會看到不禮貌留言 ☐ 假消息很多 ☐ 容易情緒受影響 ☐ 其他：_____**任務二：我的感受**

1. 正向留言：「影片做得很棒！」

☐ 開心 ☐ 被肯定 ☐ 更有信心 ☐ 沒什麼感覺 ☐ 其他：_____

2. 負向留言：「你們很爛，別再發了！」

☐ 生氣 ☐ 難過 ☐ 想立刻回嘴 ☐ 覺得受傷 ☐ 想先冷靜一下 ☐ 其他：_____**任務三：我可以怎麼回應？**

請圈選較合適的回應，並寫出簡短理由。

情境	留言內容	較佳回應	理由或說明
正向留言	「影片做得很棒！」	☐ 謝謝你的鼓勵，我們會繼續努力。	我選擇的原因： _____
建設性批評	「內容不夠完整，下次能更深入嗎？」	☐ 謝謝你的建議，我們下次會再補充更完整。	我選擇的原因： _____
酸民攻擊	「你們很爛，別再發了！」	☐ 謝謝你的意見，我們會再檢視內容並持續改進。	我選擇的原因： _____

任務四：我的冷靜小方法

當我看到負評時，我可以先做哪些事？（可複選）

☐ 深呼吸 3 次 ☐ 先不要立刻回覆 ☐ 找同學或老師討論 ☐ 重新看清楚留言內容 ☐ 想一想對方是不是有誤解 ☐ 其他：_____**任務五：我的小反思**

1. 今天我學到：_____

2. 以後遇到負面留言，我會先：_____

3. 我想加強的能力

☐ 自我覺察 ☐ 自我管理 ☐ 社會覺察 ☐ 人際關係技巧 ☐ 負責任的決定

加分題：請將你寫出的最佳回應句，整理成一則適合發布在 Padlet 的留言。_____



B 版 | 標準實作版：適合一般程度學生，兼顧理解、分析、表達與職場應用

姓名：_____ 班級：_____ 組別：_____

一、個人經驗盤點

1. 你常使用哪些自媒體平台？最常接觸到的內容是什麼？_____
2. 你認為自媒體對職場有什麼影響？可從找工作、專業形象、團隊合作、品牌行銷等面向回答。

3. 你曾遇過正面或負面的網路留言嗎？當時你的感受是什麼？_____

二、情境分析

請選擇一個情境

- ☐ 正向留言：「影片做得很棒！」
- ☐ 建設性批評：「內容不夠完整，下次能更深入嗎？」
- ☐ 酸民攻擊：「你們很爛，別再發了！」

1. 看到這則留言，我的第一反應可能是：_____
2. 如果我是專業的社群經營者，我比較適合的回應方式是：_____
3. 我這樣回應的原因是：_____

4. 這個回應展現了哪些 SEL 能力？（可複選）

- ☐ 自我覺察 ☐ 自我管理 ☐ 社會覺察 ☐ 人際關係技巧 ☐ 負責任的決定

請說明：_____

三、同理與職場應用

1. 如果你是留言者，你為什麼會留下這則留言？_____
2. 在未來職場中，若你收到負面評價，你認為應如何管理情緒並保持專業？_____
3. 請寫出一則「專業且有禮貌」的回應範例。_____

四、反思統整

SEL 核心能力	我今天的表現	我還可以改進的地方
自我覺察	\n_____	\n_____
自我管理	\n_____	\n_____
社會覺察	\n_____	\n_____
人際關係技巧	\n_____	\n_____
負責任的決定	\n_____	\n_____

加分題：請將你寫出的最佳回應句，整理成一則適合發布在 Padlet 的留言。

C 版 | 進階挑戰版：適合表達能力佳、能統整分析並進行深度反思的學生

姓名：_____ 班級：_____ 組別：_____

一、議題探究

1. 請分析自媒體對「個人品牌」與「職場形象」的雙面影響，至少說明兩個優點與兩個風險。

優點（1）：_____

優點（2）：_____

風險（1）：_____

風險（2）：_____

2. 你認為一位未來職場工作者，應如何經營自己的自媒體形象？_____

二、案例判斷與回應設計

案例：某品牌上傳一支推廣台東地瓜酥的短影音，底下出現三類留言：支持者「拍得很有創意！」、建議者「畫面很好，但產品特色介紹不足。」、酸民「這種東西也拿來宣傳，超無聊。」

1. 三種留言中，哪一種最需要謹慎處理？為什麼？_____

2. 若你是品牌小編，請回應支持者：_____

3. 若你是品牌小編，請回應建議者：_____

4. 若你是品牌小編，請回應酸民：_____

5. 請比較三則回應在語氣、目的與風險控制上的差異。_____

三、SEL 深度反思

1. 當面對負評時，人為什麼容易出現情緒化反應？請從自尊、壓力、誤解、公開情境等角度分析。

2. 請說明「同理理解」與「一味討好」有何不同？_____

3. 你認為「專業回應」應具備哪些原則？請至少列出三點。_____

原則（1）：_____

原則（2）：_____

原則（3）：_____

四、行動方案

請為自己設計一份「網路互動專業回應守則」。

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

我的自我提醒：當我下次收到負評時，我要先提醒自己：_____

加分題：請將你寫出的最佳回應句，整理成一則適合發布在 Padlet 的留言。



以下是我們可以學習的SEL技巧應用

人際技巧



• 應用「我訊息」的溝通技巧

→「我訊息」表達：

前：先接觸對方的語言、訊息及感受
中：自我覺察情緒/自我對話
後：重覆對方的訊息回應對方的情緒

產生連結再分享自己心情

我訊息的表達

當...的時候，我覺得...，因為...，我期待...

Step1：當--描述事件
Step2：我覺得--表達自我的感覺或想法
Step3：因為--事件結果
Step4：期待--建設性的想法

我訊息的表達

當...的時候，我覺得...，因為...，我期待...

例子1：

鳳凰颱風來襲，台東縣政府公告，明天正常上班上課...

我訊息的表達

當...的時候，我覺得...，因為...，我期待...

例子2：

有一位學生丟完回收後，氣沖沖跑到我辦公室的位子說了關於回收垃圾的事...離開後他又補了一個字“幹”...

請各組針對新聞案例，寫下我訊息表達內容...

當 我感到 因為 我期待

例子：媽媽稱「奶粉糖量過高」挨轟！
請以「業者」角度來表達...

--	--	--	--

最後提醒

負責任的決定

1.品牌形象
2.法律風險
(避免誹謗)
3.社群安全

身為業者





附錄四：媒體任務主題卡（SDGs × 企業/行動方案）

1□永續時尚挑戰（SDG 12：責任消費與生產）

- 任務說明：
小組扮演一間「綠色時尚品牌」的新創公司，要設計一系列社群貼文與短影片，宣傳永續材質（如環保布料、二手衣改造）的價值。
- 角色分工：
 - 企劃：設定品牌定位與行銷策略
 - 設計：製作 Canva 圖卡與視覺元素
 - 主持：拍攝介紹影片，呈現品牌理念
 - 剪輯：用 Flexclip 剪輯短片並加上字幕
- 推播內容：
 - IG 限時動態：DIY 舊衣改造小技巧
 - YouTube Shorts：10 秒快速展示「二手衣穿搭」
 - Padlet 任務：邀請觀眾留言「我的永續穿搭提案」

2□食物零浪費計畫（SDG 2：消除飢餓 / SDG 12）

- 任務說明：
小組模擬成立一個「食物共享平台」，推廣剩食再利用、食材創意料理，並透過短片提升大眾對食物浪費的警覺。
- 角色分工：
 - 廚師：示範用剩餘食材做簡單料理
 - 攝影：負責拍攝與特寫鏡頭
 - 行銷：撰寫「零浪費 Tips」文案
 - 剪輯：製作 30 秒食譜短片
- 推播內容：
 - TikTok 短影片：三種剩飯變身料理
 - Canva 圖卡：食物保存小技巧 Top 5
 - Padlet 互動：邀請觀眾分享「家中剩食再利用方法」

3□職場平等與多元（SDG 5：性別平等 / SDG 10：減少不平等）

- 任務說明：
小組設計一個企業內部的「多元共融」社群推廣活動，主題包含性別平等、身心障礙者友善職場、多文化共融。
- 角色分工：
 - 公關：撰寫「多元共融」的故事腳本

- 視覺設計：製作企業文化宣導圖卡
- 主演：拍攝「模擬職場對話」短片
- 剪輯：完成影片後製，強調核心訊息
- 推播內容：
 - YouTube 教學短片：「如何在職場展現性別友善」
 - IG 貼文：企業多元共融價值觀海報
 - Padlet 活動：請觀眾留言「你心目中的理想職場文化」

4□綠色能源行動方案 (SDG 7：可負擔的潔淨能源 / SDG 13：氣候行動)

- 任務說明：

小組扮演「再生能源創業團隊」，設計一個推廣太陽能 / 風能的社群活動，強調節能減碳與生活應用。
- 角色分工：
 - 技術顧問：解釋能源原理與案例
 - 設計師：製作能源小知識資訊圖表
 - 主持人：拍攝生活中應用再生能源的短片
 - 剪輯師：剪輯成 1 分鐘「節能挑戰影片」
- 推播內容：
 - YouTube Shorts：生活小挑戰「一天不用塑膠袋」
 - Canva 圖卡：再生能源 vs 傳統能源比較
 - Padlet 互動：邀請觀眾挑戰「本週最綠行動」並留言紀錄

5□心理健康與職場韌性 (SDG 3：健康與福祉)

- 任務說明：

小組設計一個「職場心理健康推廣專案」，目標是教育觀眾如何在工作壓力下調適情緒，並建立支持性社群。
- 角色分工：
 - 心理顧問：整理 3 個壓力管理技巧
 - 設計：製作「情緒管理」心智圖
 - 主演：拍攝情境短劇（例：面對負評、如何冷靜回應）
 - 剪輯：製作「壓力舒緩小技巧」短片
- 推播內容：
 - TikTok 短片：「3 招舒壓小技巧」
 - Canva 圖卡：職場情緒管理心法
 - Padlet 活動：邀請觀眾分享「我的舒壓小方法」



附錄五：作品分享-以數位工具 Padlet 平台進行學生發表

Padlet 作品分享及互動牆

1□□ 永續時尚挑戰 (SDG 12)

Padlet 牆標題：#我的綠色穿搭

欄位設計：

- 小組影片 (上傳作品)
- 觀眾留言 (分享「綠色穿搭 Tips」)
- 同儕互評 (最佳創意造型)

互動規則：

- 每組需上傳 1 部短片
- 每位學生至少留言 1 則 (鼓勵分享穿搭心得)
- 投票選出「最佳創意組」

2□□ 食物零浪費計畫 (SDG 2 & 12)

Padlet 牆標題：剩食變美味

欄位設計：

- 小組料理影片
- Tips 分享 (食材保存方法)
- 互評 (最具創意料理)

互動規則：

- 上傳影片需附上食譜簡介
- 學生留言需提出至少一個「自己在家可嘗試的方法」
- 投票選出「最具實用性料理」

3□□ 職場平等與多元 (SDG 5 & 10)

Padlet 牆標題：理想的多元職場

欄位設計：

- 小組模擬對話短片
- 反思留言 (如何讓職場更平等?)
- 互評 (最具啟發性影片)

互動規則：

- 每組需演出職場情境劇並上傳
- 每位學生需留言「一個具體建議」
- 投票選出「最具啟發組」

4□□ 綠色能源行動方案 (SDG 7 & 13)

Padlet 牆標題：綠能行動挑戰

欄位設計：

- 一日綠能挑戰影片
- 小技巧分享 (省電、省水、減碳)
- 互評 (最綠行動組)

互動規則：

- 上傳影片需附簡短心得
- 學生需留言「我能做到的一個綠能行動」
- 投票選出「最環保組」

5□□ 心理健康與職場韌性 (SDG 3)

Padlet 牆標題：職場好心情

欄位設計：

- 小組情境短劇 (壓力/負評回應)
- 舒壓方法分享 (個人經驗)
- 互評 (最有幫助的方法)

互動規則：

- 每組需上傳 1 部情境影片
- 學生需留言「我的舒壓方法」
- 投票選出「最療癒組」

✓ **共通規則：**

- 每組必須上傳影片或圖卡
- 每位學生需留言至少 1 則，並給予 1 次互評
- 老師設定「投票」功能，選出不同獎項 (最佳創意、最實用、最有啟發性...)

附錄六：互評及反思

自媒體 × SEL 任務：同儕互評表

請針對其他小組的表現進行評量，依據下列面向給予分數與回饋。

評分等級：4 分=優、3 分=佳、2 分=可、1 分=待加強

被評組別	作品完成度 (40%)	合作表現 (20%)	社群互動表現 (30%)	情緒管理與反思 (10%)	回饋及意見 (留言於 Padlet)
第 1 組					
第 2 組					
第 3 組					
第 4 組					
第 5 組					

評量面向	權重	優 (5 分)	佳 (4 分)	可 (3 分)	待加強 (2 分)
作品完成度	40%	影片主題明確完整，內容具深度且具創新，技術呈現專業（剪輯流暢、字幕正確、配樂適切）。	影片主題清楚，內容完整，技術呈現良好（偶有小瑕疵）。	影片主題尚可，內容略顯不足，技術呈現普通（字幕或配樂不完整）。	影片主題模糊，內容零散，技術呈現差（未完成或低完成度）。
合作表現	20%	組員分工明確，互相支持，展現高度合作精神，能共同解決問題。	組員分工合理，多數能合作完成任務。	分工不均，部分組員參與度低，合作有限。	缺乏分工，合作不佳，導致作品嚴重受影響。
社群互動表現	30%	在 Padlet 上留言與回應展現高度專業、禮貌與建設性評論，能帶動互動討論。	留言與回應大致專業與禮貌，能提出一定的建設性回饋。	留言與回應簡單，缺乏深度，偶有不禮貌或不夠專業的表述。	幾乎沒有參與留言或互動，或出現負面、不當回應。
情緒管理與反思	10%	面對負評能冷靜、專業應對，反思深入，提出有效情緒管理策略。	面對負評能保持理性，反思具體，能提出改善方法。	面對負評偶有情緒化反應，反思較表面，缺乏具體策略。	面對負評明顯情緒化，無反思或無法提出改善方向。



反思學習單：

檢視一下，請針對 SEL 五大核心能力，完成我們的學習單

自我覺察與自我管理

學生將學習覺察自身優勢與情緒壓力，並運用SMART策略及冷靜語句、職場行話學習，有效管理情緒與時間。

自我覺察 指標 1-7

職場情境：在社群經營或品牌回應負評時，能覺察自己的情緒並發現自己擅長領域，而展現健康正向心態。

技巧應用：當面對負評時，請寫出你有一些情緒感受？並能辨別這些情緒的強弱度(1-10分)。(請參考情緒圖表卡)

你的回應：

自我覺察與自我管理

學生將學習覺察自身優勢與情緒壓力，並運用SMART策略及冷靜語句、職場行話學習，有效管理情緒與時間。

自我管理 指標 2-2

職場情境：影片上架後遭遇負面留言，能覺察壓力來源，選擇有效調適方法。

技巧應用：當面對「酸民留言」時，請練習壓力管理技巧修正回覆。(請提參考冷靜語句清單練習，我
需要時間冷靜下來。

- 暫時離開螢幕，先深呼吸，保持頭腦清醒。
- 專注於現在而不是擔心未來的如果。

)

你的回應：

社會覺察與人際技巧

透過同理心换位思考和建設性回饋練習，學生將學會理解他人觀點，並有效解決團隊溝通衝突。

社會覺察 指標 3-3

職場情境：面對批評時，能理解留言者動機，以同理心回應，避免衝突擴大。

技巧應用：同理心换位思考，請你以角色扮演或在對方立場，試著去揣摩寫下留言者的留言動機和情緒感受。小提醒：練習「先表達理解→再提出正面立場」。

你的回應：

社會覺察與人際技巧

透過同理心换位思考和建設性回饋練習，學生將學會理解他人觀點，並有效解決團隊溝通衝突。

人際關係技巧 指標 4-6

職場情境：回應酸民時，能有效傾聽並找出兼顧專業與品牌形象的回應策略。

技巧應用：請你應用「我訊息」的4個步驟技巧，寫下負評回應。小提醒：我訊息表達語述：(當...
的時候，我覺得...，因為...，我期待...)

你的回應：

負責的決定

學習在數位媒體運作中，評估倫理風險並做出符合法律與道德規範的專業決策。

負責的決定

職場情境：在社群經營中，面對挑戰性留言，需考量品牌形象、法律風險與社群安全做出回應。

技巧應用：關於社群經營有可能會面對挑戰性負評留言，因而在回覆留言時，需要留意法律層面，請你舉出社會新聞的案例，案例中提到所涉及到的法律問題有哪些？而避免觸法及社群安全的建議決策又有哪些？(可使用手機查詢)

你的回應：

附錄七：SMART 提問單

✈ 學生 SMART 目標提問單

主題：面對網路酸民或負面評價時，如何保持專業與情緒管理

🎯 S = Specific (明確具體的)

◆ 請寫下明確、清楚的目標。

🗒 我的具體目標是：_____

(例：當我在 Padlet 或社群平台上看到負面留言時，我能保持冷靜，不使用攻擊性語言回應。)

🎯 M = Measurable (可衡量的)

◆ 如何判斷自己有沒有達成目標？有哪些數字、行為或結果能衡量？

🗒 我可以透過 _____ 來判斷成果。

(例：一週內遇到至少 3 則不同意見留言，我能以「專業且友善」的方式回應，並獲得至少 1 則正向回饋。)

🎯 A = Achievable (可達成的)

◆ 目標需要有挑戰性，但同時要能夠實際完成。

🗒 我能運用哪些資源或能力來達成？

(例：我可以練習使用老師提供的「冷靜回應語句清單」，並與組員模擬回應情境，讓自己更熟悉專業用語。)

🎯 R = Relevant (相關的)

◆ 這個目標是否和我的需求、價值、長期方向有關？這個目標對我的重要性是什麼？

🗒 這個目標對我的重要性是：_____

(例：因為未來在職場也可能遇到不同意見或批評，我希望學會專業回應，建立良好的網路與職場形象。)

🎯 T = Time-bound (有時限的)

◆ 設定一個明確的期限，幫助自己有行動動力。

🗒 我希望在 _____ (日期/期限) 之前完成。

(例：我希望在這次 Padlet 發表活動結束前，能做到不情緒化回應，並完成 3 次正向互動留言。)



附錄八：職場行話學習單（簡報教學及模擬角色圖卡）

✈ 專業行銷公司人員面對酸民留言的回應行話

1. 感謝與中性回應

「謝謝您提出的意見，我們會將您的反饋納入後續檢討，持續優化我們的內容。」

2. 聚焦事實，避免情緒化

「我們理解您的疑慮，這部分的數據與內容已經過來源查核，若您有進一步資料，也歡迎分享給我們參考。」

3. 引導建設性討論

「感謝您關注這個議題，若有具體的改善建議，誠摯邀請您留言分享，讓我們能夠持續進步。」

4. 專業立場澄清

「我們的立場是推動正向社群互動，不鼓勵人身攻擊或負面情緒的交流。希望這裡能成為大家分享觀點與想法的空間。」

5. 危機公關式回應

「我們理解不同觀點的存在，也尊重多元意見。若我們的表達有不足之處，會在後續內容中進一步釐清與補充，謝謝您的提醒。」

6. 重申品牌價值

「我們一直秉持專業、透明與尊重的原則經營平台，也希望每一則討論都能回到議題本身，而不是人身批評。再次感謝您的參與。」

✓ 專業職場行話特色：

- 使用「感謝」「理解」「尊重」等正向字眼。
- 避免「對抗性語言」，以 **中性澄清 + 專業立場** 為核心。
- 留有「建設性討論」的空間，讓酸民留言不被放大，但又不顯得忽視。
- 對外表現專業，也同時維護品牌形象。

🕒 事件前：準備與預防

1. 建立回應 SOP

- 制定「正面留言」「中性質疑」「負面攻擊」的不同應對流程。
- 內部準備好「冷靜回應語句清單」，避免臨時情緒化。

2. 監測與傾聽

- 利用社群監測工具追蹤品牌相關留言，提早發現爭議性話題。
- 針對潛在爭議議題，先蒐集官方資料與立場說明。

🕒 事件中：回應與處理

3. 第一時間中性回應

- 「謝謝您關注這個議題，我們理解您的疑慮，會將您的意見納入後續檢討。」
- 重點：先穩住場面，展現專業態度，不情緒化反擊。

4. 澄清與導向建設性討論

- 若酸民內容涉及錯誤資訊：
「我們理解您的看法，根據公開資料（附上來源連結），實際情況是……」
- 若僅是攻擊性字眼：
「我們重視不同的觀點，但也希望討論能聚焦在議題，而不是人身攻擊。」

🕒 事件後：反思與改善

5. 內部檢討與優化

- 團隊回顧回應過程：哪些語句有效？哪些需要調整？
- 更新「回應語句清單」與「危機應對 SOP」。

6. 再度強化品牌價值

- 發布後續貼文或短片，重申正面價值觀：
「我們相信專業、尊重與多元交流，感謝大家理性討論，讓平台更具建設性。」
- 轉化危機為品牌價值的再強調機會。

✓ 總結：

- 前 → 準備（預防勝於治療）
- 中 → 回應（冷靜＋澄清＋引導）
- 後 → 改善（檢討＋品牌強化）



□ 職場行話角色扮演：專業回應酸民留言模擬活動

I. 角色設定（學生可抽籤分配）

角色	職責說明
品牌小編	負責社群管理、回應網友留言，維持品牌形象
酸民 A	偏向情緒性或挑釁性留言
消費者 B（中立）	詢問資訊、好奇問題
主管（行銷經理）	評估小編回應是否恰當並給予回饋

II. 模擬情境一：品牌推出新產品後收到負評

酸民留言示例 1：

「怎麼又是這種沒創意的產品？根本是在騙錢吧？」

小編專業回應行話示例：感謝與中性回應

「謝謝您提出的意見，我們會將您的反饋納入後續檢討，持續優化我們的內容。」

角色扮演重點

- 練習避免反擊或情緒化語句
- 保持「中性、感謝、尊重」

III. 模擬情境二：網友質疑產品數據或使用效果

酸民留言示例 2：

「你們說這產品有效？數據根本唬人的吧。」

小編專業回應行話示例：聚焦事實、避免情緒化

「我們理解您的疑慮，這部分的數據與內容已經過來源查核，若您有進一步資料，也歡迎分享給我們參考。」

角色扮演重點

- 練習「事實陳述」
- 不貼標籤、不反駁人格
- 引導回到內容本身

IV. 模擬情境三：網友只批評、沒給建議

酸民留言示例 3：

「你們影片剪得超爛！完全看不下去！」

小編專業行話示例：引導建設性討論

「感謝您關注這個議題，若有具體的改善建議，誠摯邀請您留言分享，讓我們能夠持續進步。」

角色扮演重點

- 練習如何將「負評 → 建設性討論」
- 避免說出「你很會講，你來做啊」之類情緒反擊

V. 模擬情境四：留言出現攻擊或引戰行為

酸民留言示例 4：

「你們這種人真的很爛，到底會不會做事？」

小編專業回應行話示例：專業立場澄清

「我們的立場是推動正向社群互動，不鼓勵人身攻擊或負面情緒的交流。希望這裡能成為大家分享觀點與想法的空間。」

角色扮演重點

- 練習「立場」而非「戰火」
- 不針對個人，只針對交流方式

VI. 模擬情境五：品牌遭遇公關危機

酸民留言示例 5：

「你們是不是有問題才不敢面對？越來越不信任你們了。」

小編專業行話示例：危機公關式回應

「我們理解不同觀點的存在，也尊重多元意見。若我們的表達有不足之處，會在後續內容中進一步釐清與補充，謝謝您的提醒。」

角色扮演重點

- 練習「承擔 + 透明 + 後續處理」
- 避免推卸或否認

VII. 模擬情境六：網友偏離主題或進行無意義謾罵

酸民留言示例 6：

「這品牌根本沒救了，你們去倒閉吧哈哈！」

小編專業行話示例：重申品牌價值

「我們一直秉持專業、透明與尊重的原則經營平台，也希望每一則討論都能回到議題本身，而不是人身批評。再次感謝您的參與。」



角色扮演重點

- 練習回到「品牌核心」
- 在不正面衝突的前提下維持專業

🎭 角色扮演活動設計

三人一組

1. 抽角色 (小編 / 酸民 / 主管)
2. 主管抽一張「酸民卡」
3. 酸民依卡片內容即興發言 (20-30 秒)
4. 小編以「職場行話」回應 (30 秒)
5. 主管依下表進行回饋 (1-2 分鐘)

★ 回饋評量表 (1-10 分)

指標	說明	分數
語氣中性	是否避免情緒化與反擊	0-2
行話使用適切	是否使用「感謝、理解、尊重、澄清」等語彙	0-3
符合品牌立場	是否呈現專業、透明、不對立	0-3
能引導對話	是否引導對方提供事實或建議	0-2

附錄九：教學資源

教學影片資源：

FlexClip (官方與入門)

- 官方 YouTube 頻道 (持續更新各功能教學)。[YouTube](#)
- 初學者教學播放清單：FlexClip Guide for Beginners。[YouTube](#)
- 自動字幕 (AI Auto Subtitle) 教學。[YouTube](#)
- 文字轉語音 / 旁白製作 (TTS、錄音器與實作步驟)。[FlexClip+1](#)

Canva (官方與教育版)

- Canva 官方 YouTube 頻道。[YouTube](#)
- Canva for Education—「入門課程」11 部影片 (官方播放清單)。[YouTube](#)
- 教師導向的 Canva 教學播放清單 (官方)。[YouTube](#)
- Canva 兩小時完整入門課 (初學者一步步實作)。[YouTube](#)

Padlet (互動牆)

- Padlet 官方 YouTube 頻道 (系列短教學)。[YouTube](#)
- 10 分鐘快速上手 (英)。[YouTube](#)
- 中文快速上手與常用功能 (投票、時間軸、地圖等)。[YouTube](#)

品牌故事 / 口碑互動範例

- Starbucks 「Every name's a story / #WhatsYourName」官方廣告 (YouTube)。[YouTube](#)
- Starbucks Stories (官方專頁：活動理念與多元包容背景)。[About Starbucks](#)

臺東在地素材 (產業 / 觀光小組主題)

1) 熱氣球嘉年華 (鹿野高台)

- 「台東就醬玩」官方頻道 (臺東縣政府交觀處)：歷年活動與 2025 活動影片。[YouTube](#)
- 2024 活動宣傳影片 (官方上架)。[YouTube](#)
- 官方網站「影片集」頁 (歷年宣傳片彙整)。[balloontaiwan.taitung.gov.tw](#)

2) 成功漁港 / 永續海味

- 東部海岸國家風景區「成功人·事」影片頁 (含 YouTube 連結)。[eastcoast-nsa.gov.tw](#)
- 「成功鎮農會 食農·農遊」宣傳影片 (在地農漁整合與食農教育)。[YouTube](#)

3) 關山米 / 池上稻作與文化

- 關山鎮農會—關山米形象影片。[YouTube](#)
- 2024「池上秋收稻穗藝術節」宣傳影片 (台灣好基金會)。[YouTube](#)

4) 鐵花村 (音樂聚落 / 夜間經濟)

- 4K 景點導覽影片：鐵花村音樂聚落景緻與市集氛圍 (可當 B-roll 素材參考)。[YouTube](#)
- TaiwanPlus News：鐵花村營運動態 (可延伸討論文化場域之品牌形象)。[YouTube](#)



學 校：國立中興大學附屬臺中高級農業職業學校

社群名稱：SEL 教師社群

成 員：簡慶郎校長、張介銘組長、胡雅各教師、范芯瑋教師、
王雅惠教師

陪伴的委員：甘露校長、謝文斌主任、邱瓊薇教師

成立時間：民國 114 年 8 月 1 日

社群發展情況：

產出的課程或教案：

幼保科—職場 SEL- 親師戰爭 幼兒挑食！

觀光科—SEL × CRISIS：旅遊危機中的情緒溝通與應變

成果表現

輔導科教師入班協同教學，為學生導入 SEL 觀念及實作技巧，再結合專業與職場實際工作情境，產出 SEL 課程模組。

幼保科：課程設計理念著重於將這些寶貴的實務經驗與 SEL 職場情緒連結，故融入在【幼兒園實習】這門課程。過「幼兒挑食情境劇」有效連結學生的實習現場經驗，使抽象的 SEL 概念得以具體落地。學生在分組討論中能清楚區辨表層情緒與深層情緒的差異，並將「我訊息」、「同理心語句」與「三明治表達法」靈活運用於角色扮演及與家長溝通的模擬場景中。課程結束後，學生在專業反思上展現出更高的自我覺察能力，也更能在高壓情境下穩定情緒、維持職場專業表現。

觀光科：透過「旅遊危機情境」模擬教學，成功引導學生跳脫以往「就事論事」的直覺反應模式，轉而從旅客的角度來換位思考，進而探討出旅客訴求的內在真正需求！課程實施後，學生在情境演練中展現出更主動的同理心回應，能辨識旅客抱怨背後的真實需求，並運用 CRISIS 架構進行有條理的溝通與危機處理。多數學生反映，過去面對衝突時習慣急於「解釋」或「辯護」，經過課程訓練後，開始學會先「傾聽與接納」，再提出解決方案，整體溝通品質有明顯提升。

未來展望

可將情境腳本系統化，建立校本教學素材庫，使課程得以持續優化並延伸至不同科別職場。長遠而言，期望學生能將課堂習得的情緒管理與溝通策略內化為職場核心素養，成為兼具專業能力與人文關懷的服務人才。



職場 SEL 親師戰爭：幼兒挑食！

幼兒保育科 / 范芯瑋、輔導科 / 胡雅各、觀光科 / 王雅惠

國立中興大學附屬臺中高級農業職業學校

一、教學設計理念說明

課程設計發想

鑑於幼保科二年級學生已於今年八月參加校外實習計畫，實際進入幼兒園職場場域，近距離觀察並體驗了職場的真實運作狀況，課程設計理念著重於將這些寶貴的實務經驗與 SEL 職場情緒連結，故融入在【幼兒園實習】這門課程。

課程架構

課程設計核心理念是將學生暑期校外實習的實務經驗與職場情緒連結，旨在培養學生在面對高壓情境時，能有效整合 SEL 知識與專業倫理。本課程聚焦於提升學生的四大核心能力：職場自我調適與高品質學習力、人際協作與專業表達力、衝突解決與目標導向執行力，以及專業反思與活力創新精神。

SEL 核心概念應用涵蓋「自我覺察」、「自我管理」與「人際關係技巧」三大領域。教學單元具體目標為運用「我訊息」、「同理心語句」和「三明治表達法」進行專業溝通。教學活動以「幼兒挑食情境劇」引發動機，情境劇內容包括幼兒不吃青椒、教師情緒失控，以及教師與家長通電話討論挑食問題。學生將分組討論劇中角色表層情緒與深層情緒的差異，並反思教師暫停情緒的好處和應對方式。接著，課程將運用上述三項人際關係技巧，引導學生進行分組實境演練，改善情境與溝通結果。

二、SEL 核心概念與能力指標、教學技巧應用說明

SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
自我覺察	1-1 對個人和社會認同感到舒適	職場中對同事及職業文化認同並感到舒適	辨認情緒
自我管理	2-1 管理進階情緒	在衝突情境中展現冷靜與同理	幫助自我冷靜
社會覺察			



人際關係技巧	4-1 精熟溝通技巧	有效率且有效能地解決衝突	職場情境劇練習
負責任的決定			

三、教學單元設計

科目	幼兒園實習		實施科別 / 年級	幼保科 / 二
單元名稱	親師戰爭：幼兒挑食！		總節數	2
教材來源	自編		設計者	范芯瑋、胡雅各、王雅惠
核心素養	U-A2 具備系統思考、分析與探索的素養，深化後設思考，並積極面對挑戰以解決人生的各種問題。 U-C2 發展適切的人際互動關係，並展現包容異己、溝通協調及團隊合作的精神與行動。			
學習重點	學習表現	1. 能辨識幼兒園職場中不同角色（如教師、家長、幼兒、行政人員）的情緒與需求，並以適切語言回應，展現同理與理解。 2. 能覺察並描述自身情緒變化的原因與影響，進行簡要自我反思與調整。 3. 能在模擬或實際情境中，正確運用「我訊息」、「同理心語句」與「三明治溝通法」，提升溝通品質。 4. 能於小組討論後進行角色扮演，清楚呈現 SEL 溝通技巧的應用，並說明其運用目的與成效。		
	學習內容	1. 透過情境演練，學生能於情境中實際運用 [我訊息]，表達自己的感受與需求 2. 針對家長焦慮、幼兒情緒反應等情境，學生能以 [同理心語句] 在親師與幼兒互動中的應用，理解幼兒與家長的立場。 3. 學生能以 [三明治表達法] 在親師溝通中的實務操作，展現尊重與專業態度。		
學習目標	一、認知 學生能分析與說明幼兒園職場中不同角色（教師、家長、幼兒、行政人員）的情緒與需求，理解我訊息、同理心語句與三明治表達法之原則與運用情境。 二、情意 學生能培養情緒覺察與同理態度，尊重不同立場，願意以理性與專業方式面對親師溝通情境，展現理解與支持。 三、技能 學生能於情境演練與角色扮演中，實際運用我訊息、同理心語句與三明治表達法，進行清楚、尊重且具專業性的溝通表達。			
議題融入	生涯規劃教育 涯 U5 培養對教育環境變化的覺察與調適能力。 涯 U10 理解職業倫理對個人職場發展的重要性。			

教學資源	課程簡報、情境劇劇本、學習單、數位教學 (Padlet、Slido) 影片連結： https://youtu.be/_IVY6qTQUB0
職場情境	1. 角色：教師、協同教師、挑食幼兒、家長。 2. 主要劇情：幼兒不喜歡吃青椒，家長要求教師要強迫幼兒不挑食，教師溫柔勸說幼兒，幼兒不聽從仍拒絕吃，協同教師在旁邊很為難，教師自我覺察情緒波動且有失控之虞，故請協同教師協助，先暫為幫忙安撫小明，該名教師稍後於休息時間就幼兒挑食問題和家長透過電話溝通討論。

SEL 領域	時間	SEL 技巧運用	教學評量
一、課前準備 (一) 學生：情境劇演員預備練習。 (二) 教師：準備簡報、印製情境劇劇本及學習單	課前		
二、引起動機： 請學生掃 QR Code 觀看幼兒教學情境劇。「幼兒挑食情境劇」為主題 (小孩不喜歡吃青椒，家長希望教師要強迫孩子吃。教師努力引導但孩子拒絕，教師自我覺察情緒波動且有失控之虞，故請其他教師協助，先暫為幫忙安撫小明，後續調整心情與家長討論挑食問題，劇情如附錄一)，藉由實境模擬，讓幼保科學生體驗在面對挑食幼兒及家長壓力時，思考「如果你是老師，你會怎麼做？」。[請學生掃 Slido 即時回饋想法]	5'		課堂觀察 (學生在觀看過程中及在 Slido 回饋時，是否能識別出「教師」與「幼兒」兩方的心理狀態)
三、活動內容 1. 從情境劇中，老師和家長立場不同、情緒也不同，你能分辨老師和家長的情緒嗎？引導學生思考表層情緒和深層情緒的差異。 (1) 老師的表層情緒可能有：生氣、挫折、尷尬、無力感；老師的深層情緒可能有：擔心、渴望支持、專業價值被肯定的需求。 (2) 家長的表層情緒可能有：焦慮、催促感；家長的深層情緒可能有：擔憂健康、對孩子未來的期待、尋求掌控感、信任需求。 在職場區分別人「表面上的情緒」與「背後真正的需求」，進而用對方能接受的方式去表達。	5'	自我覺察	
2. 引導學生思考各角色的情緒背後需求是什麼？ 3. 配合劇情場景二，引導學生思考教師為什麼會	5'		小組互動 (學生能說出：
	5'	自我管理	



生氣？老師當下請求協同老師協助，當下他的決定是否有幫助？ [學生掃 Padlet 進行分組討論]：如果教師沒有暫停情緒，如果沒有其他教師緩解，後果會是如何？教師當下覺察自己情緒變化的好處是什麼？換成是你，還有什麼應對的方式？ 4. 觀看各小組 Padlet 上傳內容，請小組上台分享。 5. 回顧場景一和場景二的事件，結合自我覺察和自我管理的運用。	1'	自我管理	「家長之所以焦慮，是因為他擔心孩子的健康，而不是故意要找老師麻煩。」或「老師感到挫折，是因為他的專業價值沒有被看見。」)
第二節課程 1. 輔導教師接續討論情境劇場場景三：情緒測量與降溫：教師引導學生透過學習單評量情緒狀態(5 等第情緒量表)，並引導情緒降溫。  (1) 配合學習單引導學生指出目前你的情緒狀態？(藍綠色是最穩定情緒狀態，紅色是最緊張的情緒狀態)。	5'	情緒溫度計	實作評量 (學習單)
 (2) 依據情境劇內容所陳述的互動場合，逐步引導學生感受情緒的變化(引導語如附錄二)。	10'		

學習單

▶ 題目一：請指出目前你的情緒狀態？（●是最宜人的狀態，●是最不愉快、最惱怒、最生氣的状态）

▶ 請同學在相對應的格子裡，貼上相同顏色的圓點！

▶ 題目二：還沒打電話給小明爸爸前，你已經經歷小明不吃青椒且抗拒行為的衝撞，你的情緒狀態為何？

▶ 請同學在相對應的格子裡，貼上相同顏色的圓點！

▶ 題目三：小明不吃青椒問題，你與小明爸爸聯繫，目的是想與他溝通、商量對策，但小明爸爸卻二話不說，帶著命令口氣，要求你直接強迫小明吃，溝通也不溝通，也完全不尊重你，這時你情緒壓力狀態為何？

▶ 請同學在相對應的格子裡，貼上相同顏色的圓點！

▶ 題目四：但是，如果小明爸爸理性地與你對話，且想與你一起合作解決問題的話，你的情緒狀態是上升？還是降低？

▶ 請同學在相對應的格子裡，貼上相同顏色的圓點！

請大家連成一條直線，看出自己整體情緒的變化

▶ 什麼樣的情緒狀態最適合溝通、協商、合作、解決問題？

▶ 讓AI告訴你

情緒狀態對溝通的正面效果(AI告訴你)

●情緒狀態對溝通效果有著正面且顯著的影響。

●情緒狀態對溝通的正面影響：

▶ 促進同理心。

▶ 提升信息接收度。

▶ 激發創意與參與。

情緒狀態對溝通的負面效果(AI告訴你)

●情緒狀態對溝通效果有著負面且顯著的影響。

●情緒狀態對溝通的負面影響：

▶ 阻礙信息傳遞。

▶ 引發衝突、對立。

▶ 降低信任度、可信度。

接下來，老師與同學們分享幾個問題：

1. 面對小明不吃青椒行為，你的狀態是否有效？

▶ ☒ 絕對沒效

▶ 說明：

✓ 極有可能小明更拗，接下來伴隨哭鬧、情緒失控，如此更無法溝通或教學。

接下來，老師與同學們分享幾個問題：

2. 小明的爸爸只想採取高壓的方式來強迫小明吃青椒，會更有效嗎？

▶ 說明：

✓ 絕對不會有效，只會讓老師與小明的關係更僵，如此對小明的教學將會更困難。

接下來，老師與同學們分享幾個問題：

3. 當你怒氣沖沖，與正值情緒飆升的小明父親溝通事情，可能會演變成什麼局面？

▶ 說明：

✓ 極有可能對罵，結果倒楣的絕對是小明。

SEL有效的溝通技巧

●要溝通前，先讓情緒降溫。

●要如何「降溫」？

▶ 深呼吸、抽離情境、找人聊聊...

●先等待時機彼此降溫，再溝通。

●要有效溝通，你有沒有什麼好方法？

●接下來，我們來學習SEL的溝通技巧。

你的情緒降溫了，但小明爸爸仍未降溫，還是無法作有效溝通！我們試著來採取[我訊息、同理心語句、三明治溝通法]來看看是否會有較滿意的溝通結果！

2. 回顧日前協同教學說明三種 SEL 溝通技巧如何運用，解說學習單的內容：

➢ 「我訊息」的例句是我感到...因為...。

一、我訊息

▶ 要點：

1. 我感到：

00:01:00

2. 因為：

各組討論時間計1分鐘

5'

5'

我訊息



➤「同理心語句」的例句是我理解…因為…。 二、同理心語句 ➤要點： 1. <u>我理解</u>： 00:01:00 2. <u>因為</u>： 各組討論時間計時1分鐘	5'	同理語句	
➤「三明治溝通法」的例句是正向開頭、建設性建議及正向結尾。 三、三明治溝通法 (一)正向開頭 00:01:00 各組討論時間計時1分鐘	5'	三明治溝通法	
3. 進行分組討論，依據學習單的內容撰寫關於情境劇中的「我訊息」、「同理心語句」、「三明治溝通法」技巧運用。	5'		小組討論
4. 邀請一組學生上台進行角色扮演，將調整後的用語再演示一次，看情境劇前後的差異性，並請學生掃 Slido 即時回饋想法。	5'		(在討論過程中，學生是否能傾聽組員不同的觀點(例如：有的學生可能同情老師，有的同情家長))
Active poll 27 SEL課程回饋 - 讓我們能學習到更好的要控制好自己的情緒才不會傷害到其他無辜的孩子 - Anonymous 經過這次的課程 讓我可以更有效的與人溝通 - Anonymous 學會了SEL，讓我妥善處理情緒 - Anonymous 上完這堂課更懂得 控制情緒的同時 更好的表達自己的感受和同理他人 - Anonymous 可以多使用今天上課學到的東西在之後遇到問題時來使用 讓大家可以促進良好溝通 - Anonymous 學會如何情緒管理為什麼生氣原因是什麼 - Anonymous 影片很讚 看影片更容了解			
5. 總結三項溝通技巧的重點，強調「換位思考」與「穩定情緒」的重要性。 6. 鼓勵學生將所學應用到未來實習或工作中。			個人學習單
評 量	學習單（檢核學生能否統整 SEL 概念並提出具體改進建議）		

四、附錄

附錄一

劇情與對話

前情提要：家長曾要求教師改掉小明挑食不吃青椒的壞習慣。

【場景一：午餐時間，小明不吃青椒】

教師（溫柔，蹲下身子）：小明，這裡有青椒喔，老師希望你可以吃一口試試看。當你完全不吃青椒時，我會有點擔心，因為我希望能攝取到不同的營養。

幼兒（皺眉，推碗）：我不要！青椒好苦！我不吃！

協同教師（小聲）：老師，他真的不肯吃耶，要不要換個方法？

教師（再嘗試）：我知道青椒的味道可能讓你覺得不舒服，你覺得它苦苦的對嗎？不過，吃一點點就好，這樣身體才會更健康。

幼兒（大喊）：我就是不要！

【場景二：教師覺察情緒即將失控】

教師（音量拉高表情嚴肅）：好吧！既然你不吃，那你就挑食吧！

教師發現自己快要失控動怒了，趕緊請協同教師去處理小明的問題。

協同教師（安撫小明）：小明，沒關係，我們先休息一下，先吃其他午餐的食物。

【場景三：午休時間，教師與家長通電話】

教師：家長您好，我想跟您討論小明今天在學校午餐的狀況。小明今天在餐桌上有乖乖坐好，真的很棒。只是他對青椒非常抗拒，完全不願意嘗試，我有點擔心營養均衡的問題。不過我相信透過我們一起想方法，小明會慢慢進步！

家長（嚴肅）：老師，我希望你強迫他吃，不要讓他挑食！

教師（保持冷靜）：我理解您希望小明能均衡飲食，這是為了他的健康著想。但如果我用強迫的方式，小明可能會更抗拒食物，也會對用餐失去安全感，我會很擔心。我們或許能先用遊戲或少量嘗試的方式，慢慢引導他，您覺得呢？

家長（嘆氣）：好吧...那就先試試看您說的方法。



附錄二

	一、請指出目前你的情緒狀態？(●是最宜人的狀態，●是最不愉快、最惱怒、最生氣的狀態)(請張貼在左下表格中)			
	二、還沒打電話給小明爸爸前，你已經經歷小明不吃青椒且抗拒的衝撞，你的情緒狀態為何？(請張貼在左下表格中)			
	三、小明不吃青椒問題，你與小明爸爸聯繫，目的是想與他溝通、商量對策，但小明爸爸卻二話不說、帶著命令口氣，要求你直接強迫小明吃，溝通也不溝通，也完全不尊重你，這時的你情緒壓力是否會上升？ ➢ 再試著看看自己的情緒狀態，在左圖的哪個位置！(請張貼在左下表格中)			
	四、但是，如果小明爸爸理性地與你對話，且想與你一起合作來解決問題的話，你的情緒狀態是上升？還是降低？(請張貼在左下表格中)			
	五、小明不吃青椒的行為，老師的分享： - 面對小明不吃青椒，你的動怒是否有效？ ➢ 絕對沒效。極可能小明更拗，伴隨哭鬧、情緒失控，如此更無法教學。 - 小明的爸爸只想採取高壓的方式來強逼小明吃青椒，會奏效嗎？ ➢ 絕對不會有效。只會讓老師與小明的關係更僵，如此對小明的教學將會更艱難。 - 當你怒氣沖沖，與正值情緒飆升的小明父親溝通事情，可能會演變成什麼局面？ ➢ 極可能對罵，結果對小明的教學更不利。 所以情緒緩和，才有辦法進行有效溝通。			
	六、老師要教導大家 SEL 社會情緒學習法，學習如何與小明的爸爸作有效的溝通，進而共謀出有效的解決對策。我們學習的技巧有：我訊息、同理心語句、三明治溝通法			
情緒狀態	一題	二題	三題	四題

有效的與家長溝通的技巧 - SEL(社會與情緒的學習)學習單		
SEL 技巧	示範(小明不吃青椒的案例)	你來試試看 (小真不想上學的案例)
一、我訊息：	1. <u>我感到</u> ： 2. <u>因為</u> ：	1. <u>我感到</u> ： 2. <u>因為</u> ：
二、同理心語句：	1. <u>我理解</u> ： 2. <u>因為</u> ：	1. <u>我理解</u> ： 2. <u>因為</u> ：
三、三明治溝通法		
(一)正向開頭	➤	➤
(二)建設性建議	1. 2.	1. 2.
(三)正向結尾	➤	➤



附錄三：評分規準

評量面向	4 分(讚啦!)	3 分(不錯唷!)	2 分(還行!)	1 分(加油囉!)
一、表層情緒和深層情緒的覺察	深度剖析並體認教師、幼兒、家長（如小明爸爸）情緒背後的深層需求。	能深度剖析並準確體認至少三方（幼兒、家長、教師）的表層情緒與背後深層需求。	能體認到表層情緒，並嘗試探討兩方或三方的潛在需求，但分析深度尚淺。	僅停留在描述表層情緒，未能探索深層需求，或僅分析單一方的情緒。
二、我訊息練習完成度	「我訊息」句型的準確性與表達是否有效。	完整呈現「我感到...因為...」的句型，能清晰且有效表達情緒與需求，避免指責。	能使用「我訊息」表達情緒，但句型要素（如：感受、行為、原因）可能不完全或表達較為僵硬。	未能使用「我訊息」句型，或表達方式帶有指責、情緒化。
三、同理心語句練習完成度	「同理心語句」的流暢度與到位程度。	能流暢且準確地使用「我理解...因為...」句型，有效接納並回應幼兒或家長情緒背後的深層需求。	能使用同理心語句，但未能精準捕捉對方深層需求，或回應略顯生硬。	回應方式為爭辯、否定或僅是建議，缺乏對情緒的「同理」與接納。
四、策略性三明治溝通法運用	「三明治表達法」的結構完整性與專業性。	完整運用「正向開頭」、「建設性建議」、「正向結尾」三要素，展現尊重與專業態度。建議內容兼具專業倫理與愛心。	能應用三要素但任一要素的內容較為簡略或連接不夠自然。 建議內容略缺乏具體策略性。	未能應用三明治結構，或建議直接以負面批評開始，或缺乏正面肯定。
五、學習單呈現	統整人際關係技巧並提出具體改進建議。	學習單內容完整、邏輯清晰能統整 SEL 溝通技巧，並提出兼顧專業倫理與愛心的具體改進建議（如：遊戲、行為改變技術）。	學習單內容大致完整，能應用 SEL 概念，但改進建議可能偏向傳統或缺乏彈性。	學習單內容缺漏較多，或僅是複製劇本對話，未能將 SEL 概念轉化為具體反思與改進建議。

附錄四：SEL 能力指標

自我覺察、自我管理

領域	幼兒階段	小學階段	國中階段	高中階段
自我覺察	1. 使用基本的情緒詞彙 2. 理解獨特性 3. 識別基本感受 4. 表達特定的喜歡和不喜歡	1. 理解基本的個人和社會認同 2. 理解基本的個人、文化和語言優勢 3. 使用發展中的情緒詞彙來識別基本情緒 4. 展現誠實和正直 連結感受與價值觀 5. 對偏見和成見有基本的懷疑 6. 展現基本的自我效能 7. 辨別優勢並擁有成長心態 8. 辨別興趣	1. 理解基本的個人和社會認同 2. 知道個人、文化和語言優勢 3. 使用逐漸擴大的情緒詞彙來識別情緒 4. 經常展現誠實和正直 5. 連結感受、價值觀並質疑偏見和成見 6. 展現自我效能的成長 7. 辨別優勢並在需要的領域有成長心態 8. 知道興趣並開始發展目標感	1-1 對個人和社會認同感到舒適 1-2 知道個人、文化和語言的優勢並為此感到驕傲 1-3 使用高階和複雜的情緒詞彙來識別情緒 1-4 在所有行動中展現誠實和正直 1-5 連結感受、價值觀並質疑偏見和成見，想辦法改變他們 1-6 展現進階的自我效能 1-7 知道優勢並在需要的領域有成長心態 1-8 知道興趣並有進階的目標感
自我管理	1. 用簡單的自我調節來管理感受 2. 使用基本的壓力管理策略 3. 展現一些層級的自律和自我激勵 4. 設定基本目標 5. 變得更獨立	1. 管理初階情緒 2. 識別和管理基本壓力 3. 展現基本的自律和自我激勵 4. 發展執行功能技巧 5. 設定和達成基礎目標 6. 經常展現勇氣 7. 發展獨立和主動	1. 管理中階情緒 2. 識別和管理壓力 3. 發展自律和自我激勵 4. 進階的執行功能技巧 5. 使用目標設定歷程來設定並達成目標頻繁地展現勇氣 6. 提升獨立的水準 7. 為自己和他人表現出基本的主動性	2-1 管理進階情緒 2-2 使用各種策略識別和管理壓力 2-3 提升自律和自我激勵的水準 2-4 有效運用執行功能技能 2-5 使用目標設定歷程來設定並達成多個目標 2-6 展現出勇氣 2-7 表現出進階的獨立 2-8 為自己和他人表現出進階的主動性



社會覺察、人際關係技巧

領域	幼兒階段	小學階段	國中階段	高中階段
社會覺察	1. 展現對他人不同觀點的基本理解 2. 展現對他人優勢的基本認識 3. 展現基本的同理與慈悲 4. 展現對他人的基本關心 5. 表達基本的感恩 6. 辨別社會規範的基本要素 7. 辨別情境期望的基本要素	1. 展示理解他人不同觀點的能力 2. 辨識他人的優勢 3. 展現同理和慈悲 4. 展現對他人的基本關懷 5. 發展表達感激的方式 6. 辨別社會規範的基本知識 7. 辨別情境期望 8. 理解組織和系統的基本影響	1. 發展觀點取替的能力 2. 提升辨識他人優勢的能力 3. 經常表現出同理和慈悲 4. 增加對他人的關懷 5. 經常表達感恩 6. 辨別社會規範和情境期望 7. 增進對組織和系統影響的理解	3-1 展現進階的觀點取替 3-2 進階辨識他人優勢的能力 3-3 經常表現同理和慈悲 3-4 進階表達對他人的關懷 3-5 頻繁地表達感恩 3-6 辨別複雜的社會規範和情境期望 3-7 理解組織和系統影響的複雜性
人際關係技巧	1. 建立基本的溝通技巧 2. 建立基本人際關係 3. 能與他人在基本層面上良好合作 4. 解決基本問題 5. 展現領導素養並在團隊中工作 6. 幫助他人	1. 增進溝通技巧 2. 發展正向關係 3. 增進對文化能力的理解 4. 在團隊工作中合作使用問題解決策略解決衝突 5. 在團隊中展現領導素養 6. 當需要的時候尋求和提供幫助	1. 進階的溝通技巧加強正向關係 2. 加強對文化能力的理解 3. 使用領導素養在團隊中合作 4. 有效使用問題解決策略 5. 有效地解決衝突 6. 抗負面社會壓力 7. 為他人提供協助 8. 自己和他人提出主張	4-1 精熟溝通技巧 4-2 加強正向關係並辨識不健康的人際關係 4-3 深化文化能力的理解 4-4 在團隊中合作與協作 4-5 最大化有效地使用問題解決策略 4-6 有效率且有效地解決衝突 4-7 抵抗負面社會壓力，辨別正向社會壓力 4-8 擔任領導角色 4-9 尋找支持和幫助他人的機會 4-10 為自己和他人提出主張

負責任的決定

領域	幼兒階段	小學階段	國中階段	高中階段
負責任的決定	1. 展現好奇心 2. 練習基本安全技能 3. 為小問題尋找解決方法 4. 識別行動的基本後果 5. 發展基礎批判思考技巧	1. 發展好奇心和開放心態實踐安全 2. 識別道德倫理標準 3. 發展建立在情緒基礎上的判斷能力 4. 識別對個人問題的基本解決方法 5. 識別行動的後果 6. 在班級中使用批判思考技巧 7. 識別在家庭及學校中的角色和影響	1. 增進好奇心和開放心態 2. 通常在決策中會考慮安全及道德倫理 3. 發展判斷力 4. 為個人和社會問題找到解決方案 5. 考慮行動的後果 6. 在課堂中及課堂外發展批判思考技巧 7. 理解在更大的社區中的角色和影響	5-1 精熟好奇心和開放心態 5-2 在決策時經常考慮安全及道德倫理 5-3 根據信息做出判斷 5-4 識別並執行個人及社會的問題解決方法 5-5 考慮並評估行動的後果 5-6 在課堂中及課堂外精熟批判思考技巧 5-7 理解在社會中的角色和影響

資料來源：Mackey, A.-L., & Ragan, M. (2022). *The social emotional classroom: A new way to nurture students and understand the brain* (1st ed.). Corwin.



室內設計與製圖實作－ 室內設計職場情緒管理與表達

室內設計科 / 尤翠敏、藍唯甄老師 輔導科 / 趙容嬋

國立員林崇實高級工業職業學校

一、教學設計理念說明

本單元的教學設計藉由室內設計師與業主在家居裝修設計溝通的情緒管理與表達進行該章節的課程活動，希望透過設計圖與業主溝通的情境，建立學生良好的情緒溝通管理觀念，進而提升學生對於該課程的設計專業與社會情緒均能提升的學習成效。

本課程先以學生室內設計師與業主情境角色進行分組，以常見設計師與業主溝通產生情緒衝突的情境引起學生動機，讓小組成員之間進行不同角色情緒討論；以室內設計與製圖課程的圖面設計作為設計案例，加入 SEL 的核心概念與能力指標；情境設計為：當設計師跟業主溝通，雙方產生彼此的情緒衝突時，「業主」覺得設計師所用的色調不是自己所喜歡的、風格不是自己最喜好的，設計師與業主產生溝通衝突的情緒。

藉由設計師與業主溝通情緒衝突情境，加強學生對於 SEL 的核心概念與能力指標的觀念建立，由模擬情境中讓學生透過室內設計與製圖實作作品的設計者與觀察業主情緒的角色進行課程學習，進而讓學生理解室內設計師的工作在看似簡單的室內設計背後需要付出許多努力，一個專業的室內設計師必需具備的不只是繪圖技巧及專業施工管理，同時必需兼具客戶與工程人員的溝通能力及空間設計規劃的專業知識。並建立學生身為一個設計師，設計師所設計規劃的空間需配合業主的生活型態、設計規劃的空間將改變業主的生活（所謂的改變不是改變業主的生活習慣，而是把業主的生活從一個非專業的方式，用專業的方式讓業主舒適，業主的習慣將會被這些改變引導到往更好的生活方向），身為一位室內設計師，每個案子不只是設計圖與完工照的堆疊，更是一連串人與人之間的協作與磨合。

在活動的設計上皆有其傳達的重點與室內設計與製圖課程的圖面設計結合，透過小組成員觀察的情緒反應進行小組討論與歸納，老師從旁給予協助，最後請各組將其觀察與歸納後的成果，完成本課程的問卷調查成果報告。



二、SEL 核心概念與能力指標、教學技巧應用說明

SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
自我覺察	1-1 對個人和社會認同感到舒適	設計師能否了解自己的價值觀、美學風格與專業身份，同時尊重並接納業主不同的文化與審美認同。	1. 覺察自己的設計身份與價值觀（情緒對話觀察單、十字意象圖） 2. 尊重他人的文化與審美認同 3. 在個人風格與業主需求間取得平衡
自我管理			
社會覺察	3-3 經常表現同理和慈悲	設計師能對業主要求的設計風格及色調能理解業主的情緒、需求與動機	1. 傾聽與理解情感層面 2. 站在對方角度思考 3. 以關懷慈悲回應，尋求平衡方案
人際關係技巧	4-1 精熟溝通技巧	設計師透過清楚表達、積極傾聽與合作式對話，讓雙方在尊重與理解的基礎上共同決策，達成兼具美感與情感需求的設計方案。	1. 清楚且尊重地表達想法 2. 積極傾聽與確認理解 3. 運用非語言溝通技巧（如：微笑、點頭、適當眼神交流來建立信任）
負責任的決定	5-4 識別並執行個人及社會的問題解決方法	室內設計師展現了負責任的決策能力，能辨識設計專業與業主需求之間的落差，並透過蒐集資料、分析可行性、提出替代方案與共同決策，找到兼顧美感與情感需求的最佳解決方式。	1. 識別問題與需求 2. 蒐集資訊與分析可行性 3. 共同討論並產生多元方案

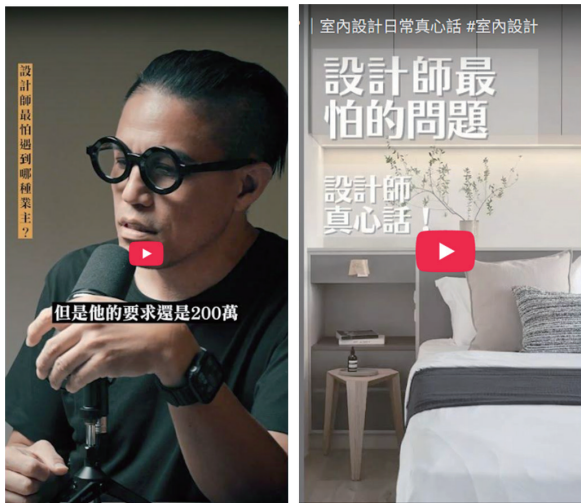
三、教學單元設計

科目	校訂課程 - 室內設計與製圖實作	實施科別 / 年級	三年級
單元名稱	室內設計職場情緒管理與表達	總節數	1 節課 (50 分鐘)
教材來源	室內設計與製圖 (全華出版社) / 自編教材	設計者	尤翠敏、藍唯甄、趙容嬋
核心素養	U-A2 具備系統思考、分析與探索的素養，深化後設思考，並積極面對挑戰以解決人生的各種問題。 U-B1 具備掌握各類符號表達的能力，以進行經驗、思想、價值與情意之表達，能以同理心與他人溝通並解決問題。 U-C2 發展適切的人際互動關係，並展現包容異己、溝通協調及團隊合作的精神與行動。		

學習重點	學習表現	設計 - 技 - 室設 I-5 能於室內設計提案與發表中，展現溝通協調、團隊合作及人際互動之素養。
	學習內容	K. 室內設計提案與發表 設計 - 技 - 室設 I-K-a 室內設計提案目的及意義 設計 - 技 - 室設 I-K-b 提案的內容與形式 設計 - 技 - 室設 I-K-c 提案簡報的製作
學習目標	能於設計師與業主溝通情境中，讓學生理解室內設計師的工作，不只是必需具備繪圖技巧及專業施工管理能力及空間設計規劃的專業知識，同時必需兼具與業主和相關工程人員的溝通能力。(設計 - 技 - 室設 I-K-a、I-K-b/ 核心素養 A2、B1、C2) 【認知】 1. 理解設計師在專業實務中的角色與責任，分析人因工程原理與空間使用需求的關聯，並能應用相關概念於友善且包容性的空間規劃中。 2. 辨識並分析設計師在不同使用者的情感與需求，理解材料、燈光、家具及色彩對設計風格與人文感受的影響，並能歸納出兼具美感與人文關懷的設計原則。 3. 學生能理解並區分「機能」與「功能」的概念，分析兩者在設計中的應用差異，並能評估如何兼顧使用需求與美感以達成設計目標。 【技能】 1. 運用手繪平面圖、透視圖及電腦繪圖工具進行空間規劃，並將人體工學融入設計方案，呈現符合使用者需求的友善空間。 2. 依據業主需求與專業分析結果，選擇適合的材料、燈光、家具及色彩，整合設計元素，完成兼具美感與人文關懷的整體設計作品。 3. 學生能運用設計方法整合機能與功能，進行空間設計方案的規劃與實作，呈現兼具實用性與美感的作品。 【情意】 1. 覺察自身專業能力與社會角色的重要性，保持對使用者需求的尊重與關懷，展現對設計空間友善與包容的責任感。 2. 以同理心理解使用者的情感與需求，尊重不同群體的生活方式與文化差異，展現關懷與包容態度。 3. 以負責任的態度面對設計挑戰，重視使用者需求及社會影響，展現對專業判斷與設計決策的自信與責任感。	
議題融入	品德教育 - 品德實踐能力與行動：品 U6 同理接納與包容欣賞、品 U8 問題解決與創新發展。	
教學資源	教學設備：黑板、電腦、液晶螢幕投影機（單槍投影機）、投影布幕、麥克風、平板 參考書籍： 室內設計與製圖（全華出版社） 室內設計師接案溝通必勝術（出版社：麥浩斯 / 作者：i 室設圈 漂亮家居編輯部） 提案溝通學（出版社：三采文化 / 作者：ingectar-e）	



教學資源	室內設計基礎學：從提案、設計到實作，入行必修的 8 堂核心課 (出版社：麥浩斯 / 作者：賽門·達茲沃斯、史提芬·安德森) 從設計師到 CEO 必備的 7 項核心能力 https://iecosyst.com/news/1616 YT 影片：設計師最怕遇到哪種業主？ https://youtube.com/shorts/Ymq1tgdETE8?si=ffr3lT4lNd2Bgjts YT 影片：設計師最怕客戶問的話！你有中嗎？ https://youtube.com/shorts/i8WTY7GlGfA?si=K9PgiNMqNGtyX3YU			
職場情境	(本單元學習內容的職場情境及職場角色) 室內設計師與業主在家居裝修設計溝通的情緒管理與表達，希望透過設計圖與業主溝通的情境，建立學生未來職場良好的情緒溝通管理觀念，進而提升學生對於室內設計與製圖課程設計專業與社會情緒均能提升的學習成效。			
SEL 領域		時間	SEL 技巧運用	教學評量
一、課前準備 (一) 學生： 1. 學生應具備室內設計平面圖視圖與繪圖能力。 2. 學生應具備透視圖繪圖與室內設計色彩計畫的能力。 3. 學生能具備設計師需以業主角度思考其生活需求與情感寄託。 (二) 教師： 1. 影片教材：室內設計師角色、業主需求常見問題。 2. 案例圖面設計檔案 (以學生作品透視圖呈現) 。 3. SEL 教學媒材：SEL 情緒詞彙卡數組、情緒象限海報兩張、學習單。		5’	讓學生意識到溝通情緒與理解對方需求在職場設計中的重要性，激發動機	
二、引起動機 (一) 老師播放一段模擬影片【設計師最怕遇到哪種業主？】引導語：在室內設計師的職業生涯中，和業主溝通是很重要的工作內涵，業主樣貌百百種，有反覆無常一直修改的、也有愛插手指導型的，也有講不清楚自己要什麼的，身為設計師的你，準備好接招了嗎？(含影片引導)				



三、活動內容

【活動一】情境角色扮演－業主與設計師的對話

教學法：情境模擬、角色扮演法

活動流程：

- 情境演出（雙方模擬溝通，設計師提出設計，業主反應真實感受）
 - 業主（語氣激動）：你幫我設計的這個空間太冷了，我想要的是溫暖的家，不是旅館！而且這個風格太素了，我根本不是我要的……
 - 設計師（立刻辯解）：可是上次你不是說想要「簡約風」嗎？這就是你要的風格啊！
 - 業主（提高音量）：我說簡約，不代表要這麼冰冷吧？你根本沒聽懂我的意思！
 - 設計師（不悅）：我花了這麼多時間幫你改圖，結果你一句「不喜歡」就全部推翻？那我之前做的都白費了嗎？
 - 業主（生氣）：那是你自己沒抓到重點！我說過我要家的感覺，你這設計像飯店！
 - 設計師（口氣強硬）：那你到底要什麼？你每次說的都不一樣，我怎麼做都不對！
 - 業主（拍桌）：那你是專業設計師還是我？要不是我提醒，你根本不知道哪裡有問題！
 - 設計師（冷笑）：好啊，那你自己畫設計圖好了，看你能不能比我做得好。
- 教師提出問題：當業主因顏色、材質、風格不滿而情緒升高＜請輔導教師協同教學，引導學

20'

運用心理劇情境模擬設計師與業主雙方溝通，讓學生對設計師職場情境與業主反應的情緒體會



生情緒自我察覺> A.「你覺得設計師此時的心情如何？」 B.「如果你是設計師，你會怎麼回應業主問題？」 C.「如果你是設計師，你會如何處理業主的情緒？」 D.「如果你是業主，你希望設計師怎麼回應？」 E.「當設計師和業主溝通落差，你會怎麼處理？」 3. 教師引導這樣的情境是職場真實會發生的情況，是設計師的工作日常。為了要幫助大家面對未來可能遇到的情況，請學生試著將自己帶入角色參與接下來的課程活動。 4. 小組分為業主與設計師角色，辨識雙方情緒。 每個小組有一和情緒卡，請小組從情緒卡中挑出 (1) 設計師現在有的情緒，及 (2) 業主現在有的情緒，先記錄在自己的學習單上。 請小組將討論結果分別貼在在黑板的情緒象限十字圖（業主、設計師各一）上。 5. 教師帶領學生一同審視設計師和業主各自有的情緒，並給予回饋（哪些情緒是最多組選擇的？哪些情緒是設計師和業主都有的？...） 【活動二】小組情緒反思與觀察回饋 教學法：小組討論、情緒標記練習 活動流程： 1. 教師提出問題：當業主因顏色、材質、風格等不滿而情緒升高，如果你是設計師，你現在感覺到最強烈的情緒是什麼？背後的原因是什麼呢？請回答學習單第三部份的問題 我現在感到 _____（情緒）原因： ☐ 我明明花了很多時間、心力，卻完全得不到肯定。 ☐ 我不是不想滿足他，而是他自己講得不清楚！ ☐ 我不是亂畫的，這是有邏輯、有概念的設計，業主都不懂我的專業。 ☐ 是不是我真的沒抓到客戶要的感覺？他會不會不再信任我？	10'	運用情緒卡、情緒象限進行自我覺察與社會覺察 運用心理劇探索深層情緒	觀察評量： 透過同學角色扮演活動，教師於旁觀察學生學習歷程，評量其在情緒辨識與課堂參與之表現 表現評量： 學生完成學習單，針對自身情緒進行反思，說明所採取之解決方式與同理回應，並上台進行分享，評量其表達與反思能力
---	------------	---	--

口算了，這案子怎麼改都不會滿意。 2. 請各組派一位代表上台，站在角色扮演設計師的背後，扮演設計師的內心獨白，以心理劇的手法幫設計師說出內心話。 3. 教師小結：聽了設計師的心裡話，你們有什麼感覺呢？表面上我們看到的是設計師的憤怒、無奈，但其實設計師內心是有挫折感、委屈與被誤會、焦慮與不安，甚至疲憊與想放棄，但如果設計師陷入自己負面的內在聲音，也許就無法繼續推動案子的進行了，這時候，如何發揮專業與溝通技巧，就會是設計師接下來的重能力展現。 【活動三】如何解決 教學法：小組討論 活動流程： 1. 教師引言：面對與業主風格意見的落差，身為設計師的你可以用什麼方法來解決呢？ 2. 請小組討論兩個解決方法，寫在學習單上。 【活動四】同理反應 1. 教師引言：剛剛各小組已經討論出面對業主不滿的解決方案，接下來就是要如何好好對業主表達。 2. 教師說明學習單上「同理反應」的例句：「我理解你的不滿，因為風格可能太冷沒有家的感覺。那我可以幫你提供一些範例圖，供你選擇，好嗎？」 3. 教師說明當設計師能站在理解業主的立場，讓業主感受到設計師能「懂」自己的想法，雙方的溝通就能比較容易進展，也比較不會引發對立的情緒。 4. 請小組討論「同理反應」的句子，寫在學習單上。 5. 請小組派代表上台，扮演設計師與業主溝通。 四、總結活動 【分享與回饋】 1. 教師簡要提示今日活動流程，幫助學生回憶課程內容。 2. 請各組分享本次溝通中的一個挑戰與學習到的情緒技巧。	5' 5' 5'	運用同理反應語句進行人際溝通	總結性評量： 透過問卷引導學生回顧課程內容，請學生將今
--	-------------------------------	-----------------------	--



3. 教師引導全班歸納今日學習重點，並提出思考問題：「設計師要會畫圖，更要能與業主有良好的溝通。你認為，今天活動中，最困難的是什麼？最讓你成長的是什麼？」並請學生寫在學習單上。 4. 鼓勵與祝福：教師給予學生正向回饋與鼓勵「各位未來是室內設計界的人才，希望今天的課程可以讓大家在面對業主時能知道可以如何理解業主與進行溝通，幫助你們在職場上更能發揮長才。」			日之學習成果與感想填寫於學習單中，以檢核整體學習成效
評 量	情緒對話觀察單、十字意象圖設計		

四、附錄

附錄一 《情緒對話觀察單 Emotional Dialogue Observation Sheet》

室三甲 _____號 姓名:_____

一、情境簡述	
(1) 請討論對話中設計師與業主的爭議點（例如：色彩不符、預算超出、風格不喜歡等） (2) 設計師提案的_____（風格／色系／材質）讓業主感到_____，導致雙方出現_____（情緒）。	
二、情緒覺察	
透過:情緒列表，將感受到情緒，依據：正向/負向/強/弱填寫至裡面	設計師 業主
三、自我覺察	
我現在感到_____ (情緒) 原因： ☐我明明花了很多時間、心力，卻完全得不到肯定。 ☐我不是不想滿足他，而是他自己講得不清楚！ ☐我不是亂畫的，這是有邏輯、有概念的設計，業主都不懂我的專業。 ☐是不是我真的沒抓到客戶要的感覺？他會不會不再信任我？ ☐算了，這案子怎麼改都不會滿意。 ☐其他_____ (請描述)	
四、如何解決	
面對與業主風格意見的落差，身為設計師的你該用什麼方法來解決呢~? 方法一： _____ 方法二： _____	



五、同理反映 (有了方法後，要怎麼與業主溝通呢~? 請填寫以下空格)

Ex) 我理解你的不滿，因為風格可能太冷沒有家的感覺。那我可以幫你提供一些範例圖，供你選擇好嗎?

我理解你的_____ (情緒) 因為_____

我可以_____ (解決方案)

六、感想

透過此次體驗過程，你學到什麼?

情緒列表 (情緒字卡)

坐立 難安	火冒 三丈	反感	受到 驚嚇	困擾	驚喜	亢奮	開心	振奮	生氣 勃勃	↑高活動力
	焦慮	驚慌 失措	壓力 很大	沮喪	有動 力的	精力 充沛	令人 愉快	愉悅	欣喜	
	生氣	在意	緊張	震驚	興奮	快樂	心花 怒放	驕傲	興奮 激動	
	擔心	精神 緊繃	被激 怒的	錯愕	有希 望的	樂觀	興高 采烈	幸福		↓
疲累	厭惡	疏離	絕望	悲慘	自在	放鬆	隨和	冷靜	感動	↑低活動力
被榨 乾的	悲觀	消沉	死氣 沉沉	失望	平靜	昏昏 欲睡	安全	周到	無憂 無慮	
提不 起勁	洩氣	悶悶 不樂	難過	精疲 力盡	知足	平和	滿懷 感謝	舒適		
無聊	孤單	低落	心灰 意冷	疲憊 不堪	滿意	充滿 愛的	舒服	心滿 意足		↓
←低度愉悅→					←高度愉悅→					



學 校：國立鳳山高級商工職業學校

社群名稱：鳳商暖力再生教師社群

成 員：林建宏校長、陳怡心教師、方韻珠教師、張嘉容教師、何佳倫教師

陪伴的委員：李懿芳教授、邱瓊薇教師

一、社群發展情況

本校以「職場社會情緒學習融入教學」為發展方向，由室內空間設計科、輔導科及餐飲服務科教師共同組成跨領域教師團隊。透過教師共備、公開觀課及專業對話歷程，逐步建立合作機制，讓 SEL 不只是輔導議題，更能自然融入專業技能學習，協助學生建立未來職場所需的人際溝通與團隊合作能力。

二、亮點教案與成果－「設計的溝通美學：三明治溝通法」

本社群以室內設計專業課程為基礎，發展「設計的溝通美學：三明治溝通法」教案，結合設計專業與 SEL 核心能力，讓學生學習如何在設計討論與職場互動中進行有效溝通。

課程內容包含：

1. 情緒覺察與我訊息表達（輔導引導）

透過情緒儀表板、情緒卡及我訊息練習，引導學生覺察自身情緒與需求，學習以尊重且清楚的方式表達想法。

2. 設計專業回饋技巧（專業融入）

結合設計作品分析，運用三明治溝通法學習給予正向且具體的建議，培養學生欣賞他人作品及專業表達能力。

3. 業界情境模擬與角色扮演（職場延伸）

透過室內設計師與業主溝通情境模擬，讓學生練習傾聽需求、回應意見、處理衝突及建立共識，體驗真實職場中的溝通歷程。



三、未來展望

未來將持續深化 SEL 融入專業課程，並逐步擴展至更多群科教學領域，期望學生在日常生活中能運用同理、尊重與和平溝通的態度與他人互動，建立良好的人際關係；進而將這些能力延伸至職場情境，展現合作協調、溝通表達與問題解決能力，成為兼具專業技術與職場素養的優質技職人才。

設計的溝通美學：三明治溝通法

室內空間設計科 / 何佳倫 輔導科 / 方韻珠 餐服科 / 張嘉容

國立鳳山高級商工職業學校

一、教學設計理念說明

以社會情緒學習（SEL）為核心，透過「正向開場—具體建議—鼓勵收尾」的結構，引導學生在作品討論中學會尊重他人、具體表達與維持合作關係。

課程從生活情境出發，讓學生先體驗被回饋與給回饋的感受，再轉化為可應用於設計討論的語言練習，藉此培養自我覺察與同理溝通的能力。不僅訓練學生「怎麼說」，更強調「為什麼要這樣說」，讓溝通成為設計學習中重要的專業素養基礎。

而將在課堂中練習將習得的能力應用於職場中，體驗室內設計師必須不斷與業主、同事、施工團隊進行討論與協調的過程，強調如何在意見分歧時仍能傾聽需求、提出可行建議，並建立信任與共識。

二、SEL 核心概念與能力指標、教學技巧應用說明

SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
自我覺察	1-7 知道優勢並在需要的領域有成長心態	1-7 職場中了解自己的專業優勢，並嘗試針對業主喜好提出可行方案。	認識情緒
自我管理	2-1 管理進階情緒 2-4 有效運用執行功能技能	2-1 在職場中覺察自己與業主的深層情緒與內在需求。 2-4 在職場中能與業主進行有效的設計溝通與討論。	我訊息 三明治溝通法
社會覺察	3-1 展現進階的觀點取替 3-3 經常表現同理和慈悲 3-4 進階表達對他人的關懷	3-1 在與業主討論設計方向時，能從多角度分析需求與限制，不僅表達個人設計想法，也能整合他人觀點，提出兼顧美感與實務的方案。 3-3 面對業主臨時改變想法時，能體察其焦慮或不安，先安撫情緒，再一起討論解決方式，展現同理與人本關懷。 3-4 在與業主結束討論會議後，也能以鼓勵性語言回饋他人的觀點與喜好，使對方感受到被尊重與重視，建立正向合作氛圍。	我訊息 三明治溝通法 角色扮演 同理語句練習



SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
人際關係技巧	4-1 精熟溝通技巧 4-6 有效率且有效能地解決衝突 4-10 為自己和他人提出主張	4-1 在與業主的會議中，能清楚、有條理地表達設計理念與規劃重點，並根據對象調整語氣與用詞，使溝通更具說服力與親和力。 4-6 當業主與設計團隊對設計方向或預算分配產生爭議時，能冷靜釐清問題核心，讓各方意見被聽見，再引導討論朝具體可執行的方案前進。 4-10 在與業主的討論中，能勇於提出專業見解或不同意見，並以尊重與理性態度說明立場，爭取合理的設計決策。	三明治溝通法 總結與反思
負責任的決定			

三、教學單元設計

科目	基本設計 - 部定必修	實施科別 / 年級	室設科 / 高一
單元名稱	設計的溝通美學	總節數	3 節 / 150 分鐘
教材來源	全華 (上冊) / 自編	設計者	何佳倫、方韻珠、張嘉容
核心素養	U-B1 具備掌握各類符號表達的能力，以進行經驗、思想、價值與情意之表達，能以同理心與他人溝通並解決問題。 U-B3 具備藝術感知、欣賞、創作與鑑賞的能力，體會藝術創作與社會、歷史、文化之間的互動關係，透過生活美學的涵養，對美善的人事物，進行賞析、建構與分享。 U-C2 發展適切的人際互動關係，並展現包容異己、溝通協調及團隊合作的精神與行動。 綜 V-U-B1 具備自我覺察、同理與尊重他人的素養，並培養合宜的語言、肢體與情緒等表達方式，以建立良好的人際互動素養。		
課程架構圖			

學習重點	學習表現	設計 - 實 - 基設 -3 具備造型、色彩、質感與構成的能力，進行圖文寫作。 設計 - 實 - 基設 -4 具備圖文整合與溝通協調能力，並尊重智財權。 涯 -3a-V-1 具備情緒管理、關懷利他的情操，增進人際互動的效能。
	學習內容	設計 - 實 - 基設 -B-a 基本設計要素之形、色、質 設計 - 實 - 基設 -B-b 基本設計要素的點、線、面、體構成原理 涯 -Ca-V-1 情緒管理的意涵與價值。 涯 -Ca-V-3 良好的人際互動關係與溝通協調的素養。
學習目標	【認知面向】(設計 - 實 - 基設 -3+ 設計 - 實 - 基設 -B-a) 理解造型、色彩與質感之間的關係，發展對美感與結構的敏銳度，使學生能在欣賞他人作品的過程中，觀察出基本設計要素(形、色、質)在視覺構成中的運用方式。 【情意面向】(設計 - 實 - 基設 -3+ 設計 - 實 - 基設 -B-b) 運用基本設計要素之形、色、質構成圖文視覺的能力，來培養對美感的敏銳度與觀察力，願意欣賞多元設計表現，同時在創作與討論過程中，展現尊重他人、傾聽意見與同理回饋的態度，建立良好的溝通與合作關係。 【技能面向】(設計 - 實 - 基設 -4+ 設計 - 實 - 基設 -B-b) 透過口語、草圖或圖文方式表達設計理念，將想法具體化的同時，能尊重並同理他人意見，主動進行回應與討論，並將回饋轉化為作品修正與優化的依據，在反覆溝通與調整歷程中，逐步養成良好的溝通協作能力。	
議題融入	品 U6 同理接納與包容欣賞	
教學資源	電腦、投影機、簡報	
職場情境	【對應職場：業主(客戶/屋主)、工班(木作/水電等)、廠商(燈具/系統櫃等)】 對於有裝修需求的業主而言，最期待的是能找到一位真正理解並回應自身需求的設計師；然而，設計師本身亦有其專業取向與風格偏好，在與業主進行需求溝通與方案討論的過程中，難免出現觀點差異，甚至產生意見分歧與衝突。 與業主的衝突情境模擬，區分為三大階段 1. 設計前的需求提出：業主需清楚表達空間使用需求、生活習慣、風格偏好與預算範圍；設計師則需透過提問與引導，協助業主釐清模糊想法，並轉化為具體設計條件。在此階段，若溝通不充分，容易導致後續認知落差。 2. 設計中的需求變動：隨著設計發展與圖面呈現，業主可能因想像更具體而產生新的需求或改變原有想法；設計師則需在專業判斷、預算限制與施工可行性之間進行調整與說明。此階段常出現來回修正，考驗雙方的溝通效率與協調能力。 3. 設計後的需求不符：完工後，若實際成果與業主期待產生落差，可能源自前期溝通不清、認知差異或施工限制。此時需透過理性討論釐清責任歸屬，並尋求補救或調整方案，以維持合作關係與專業信任。	



教學活動內容	時間	SEL 技巧運用	教學評量
《第一節—情緒啟航，溝通順暢》 一、課前準備 (一) 教師： 於黑板貼上情緒儀表板海報，並發放一張情緒儀表板與情緒卡於各組。 (二) 學生： 觀察情緒儀表板，並發放情緒卡。 二、引起動機 - (一) 教師： 透過活動引導學生將情緒卡的情緒依情緒儀表板分類，學生認識情緒與情緒的功能。 活動一：情緒儀表板分類 (二) 學生： 小組推派同學覺察自己的情緒並分享情緒事件。 三、發展活動 (一) 教師： - 說明情緒的類別與功能 介紹基本情緒，包括：快樂、悲傷、恐懼、憤怒、驚訝及厭惡，與情緒的功能。 - 說明表層情緒與深層情緒與內在需求 (涯 -Ca-V-1) 透過影片舉例說明，並引導學生練習覺察。 - 結合內在冰山概念 介紹表面行為之下隱藏的表層情緒、深層情緒、渴望與需求。 - 介紹 [我訊息] 的溝通技巧 說明經由真實且真誠的表達，來取代習慣性的敵意，減少與他人溝通時的衝突。	8' 10' 15'	1. 自我覺察 2. 社會覺察 (輔導教師先行) 區辨表層情緒、深層情緒與內在需求	口語評量 實作評量：學生樂意參與課程討論，配合老師的指令，拿出情緒卡並擺在情緒儀表板上對應的位置。 口語評量：學生能覺察自己在情緒事件中引發的情緒並進行分享。 口語評量：學生能夠認真聆聽，對於老師的隨機點選分享，也能夠正確回答

(二) 學生： 1. 先覺察自己的情緒與需求並同理他人情緒與需求 2. 練習表達自己的感受、期待與需求 (涯 -Ca-V-3) 3. 舉例練習並撰寫學習單 (附件一)。 四、延伸應用 (一) 教師： 說明「三明治溝通法」，並舉例示範。 介紹將建議包夾在正向肯定與鼓勵之間，以降低對方聽見批評時的戒備心，進而更願意接受建議的人際溝通技巧。 (二) 學生： 理解並吸收，並透過練習選擇更好的溝通方式。 五、綜合活動 教師總結：良好的溝通是要先覺察自己與他人情緒、同理對方、正向表達具體建議，並鼓勵支持對方。透過「我訊息」與「三明治溝通法」的練習，促進正向的人際溝通，建立友善的校園環境，奠定未來在職場上雙贏的正向溝通基礎。	我訊息學習單 10' 三明治溝通法 5' 2'	實作評量： 學生能理解我訊息和你訊息的差異並能填寫「我訊息」學習單
--	--	---



《第二節—我是人際溝通高手》 一、課前準備 (一) 教師： 1. 回顧我訊息及你訊息的差異，並將溝通的重要，從設計分享延伸到職場角色溝通。 2. 回顧三明治溝通法，帶入「順耳的話」才有機會被他人聽取，延伸應用至師生的設計作品討論，加強概念性。 (二) 學生： 1. 回顧上節課的內容，並表達理解與否。 2. 根據教師指派進行 3 人分組。 二、引起動機 (一) 教師： 1. 教師說明「三明治溝通法」三步驟 (1) 肯定優點（正向開場） (2) 具體建議（夾心餡料） (3) 鼓勵收尾（維持合作） 2. 從日常回饋練習 引導學生從日常應用三明治溝通法，透過實際練習進行模擬。 引導語：「你的穿搭很有個性（肯定優點），不過顏色有點多，如果只留兩個主色會更協調（具體建議）。我覺得你越來越有能穿出自己的風格了！（鼓勵收尾）」 日常回饋練習  正向開場： 你今天的顏色搭配非常協調，風格很清楚。 具體建議： 若想更突出比例，可以讓上身與下身的線條有更明顯差異。 鼓勵收尾： 你擅長掌握風格一致性，持續調整比例會讓整體更亮眼。 (二) 學生： 聆聽三明治溝通法的結構，並知道在什麼樣的情境下可以使用。 三、發展活動 (一) 教師： 1. 說明設計詞彙輕入門（設計 - 實 - 基設 -B-a+ 設計 - 實 - 基設 -B-b）	8' 10' 10'		口語評量：學生能理解透過三明治溝通法去進行正向的對話。 口語評量：學生能理解三明治溝通法應如何應用於日常。
---	---------------------------------	--	---

教師透過設計作品的四大面向，引導學生從不同角度去觀察他人作品，理解設計回饋必須經由專業的分析才能更加具體，經由類別去區分回饋詞彙，給予他人更準確的建議。

四大面向包含樣式、風格、材質及色彩。

設計詞彙輕入門

類別	回饋詞彙	使用重點
樣式	「造型語彙使用得很一致。」	強調統一性。
	「你的造型很乾淨，觀者能一眼抓到重點。」	強調清晰度。
	「線條運用讓形式更有節奏感。」	針對線條。
	「比例調整得很好，使整體更平衡。」	認可構成能力。
	「樣式變化豐富但不雜亂，控制得很好。」	平衡複雜度。
風格	「作品風格呈現得很明確。」	強調識別度。
	「你成功掌握了此風格的核心特點。」	肯定理解度。
	「風格與主題相互支撐，使作品更完整。」	風格與內容連結。
	「細節強化了風格的一致性。」	維持精緻性。
	「風格詮釋具個人特色，讓作品更有辨識度。」	鼓勵個人語彙。

設計詞彙輕入門

類別	回饋詞彙	使用重點
材質	「材質觸感處理得很細膩。」	肯定細節掌握。
	「你成功讓材質之間的層次變得更清楚。」	認可材質區分度。
	「材質的選擇符合主題且很一致。」	強調整體性。
	「表面質感呈現自然且有說服力。」	鼓勵寫實或合理呈現。
	「材質轉換的邏輯很流暢。」	肯定技術成熟。
色彩	「色彩搭配很和諧。」	基礎肯定。
	「你用色的情緒控制得很好。」	鼓勵情緒表現。
	「主色與輔色的比例掌握得很精準。」	肯定色彩構成。
	「色彩層次豐富，使作品更有深度。」	表現立體或氣氛。
	「色彩選擇強化了作品的主題表現。」	認可意圖清楚。

2. 設計作品回饋範例

教師引導學生運用三明治溝通法討論設計作品，學習尊重、具體與正向的人際溝通技巧。

3. 設計情境範例_作品回饋應用

教師透過實際的回饋情境，引導學生實際理解三明治溝通法於設計作品分享上的說話策略。

你和同學正在進行一個期末的設計小組作業，這個作業要求每組最終需有完整的作品產出，每位成員也都要在討論過程貢獻自己的創意和想法。

然而在進行溝通時，你和同學之間出現設計方向上的意見分歧，大家對於作品最終呈現的設計風格有不同看法，包含文字大小、線條呈現、圖形設計、色彩選擇以及構圖排版等。當你和同學意見不一樣的時候，要怎麼透過「三明治溝通法」適當的表達自己的建議，也讓同學能夠接受你的意見並願意修正。

請看以下的範例：

三明治溝通法示範		
步驟	說話策略	學生作品討論範例
正向開場	肯定對方作品的亮點	「你的 logo 設計的很流暢，能吸引觀眾的注意。」
具體建議	提出具體可改進的地方	「不過背景顏色和 logo 太接近，會讓主題不夠突出。」
鼓勵收尾	給予支持與鼓勵	「如果把背景改淺色，logo 會更明顯，我覺得成品一定會更棒！」

(二) 學生：

1. 理解三明治溝通法之結構

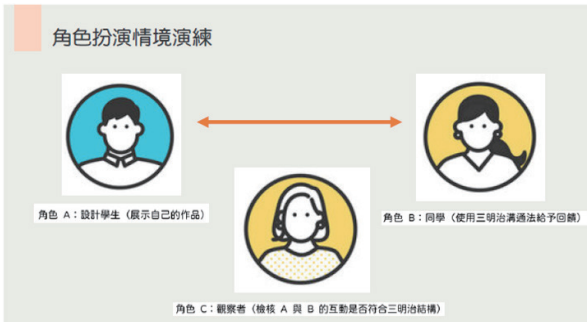
知道給予建議進行溝通時應注意的溝通順序，

口語評量：學生能透過設計詞彙的說明，理解於設計專業上，應如何給予他人有具體方向的建議。

我是設計溝通高手 —
三明治溝通法

口語評量：學生能理解不同的設計面向，該如何給予正向的設計回饋。



並回想與任課老師進行作業討論時，教師給予回饋的方式及語詞。 2. 經由判斷題初步針對概念進行區分，檢驗個人對於三明治溝通法對話結構的理解。 3. 經由改寫題進階針對對話結構調整，理解如何經由「順耳的話」進行溝通。 【活動二：改寫練習】 請將以下句子改寫成三明治溝通： 1. 原句：「這張作品的排版太亂了。」 改寫： 2. 原句：「你的設計很單調。」 改寫： 四、綜合活動 （一）教師： 引導分組後的學生進行角色扮演，針對手邊的設計作品進行分享（設計學生）、回饋（同學）與紀錄（觀察者）。 角色扮演情境演練  （二）學生： 1. 角色扮演：設計分享（設計學生） 透過手中的繪畫作品進行設計分享，說明理念、構圖及元素應用。 2. 角色扮演：建議回饋（同學） 將設計輕詞彙的四大面向之一應用於實際回饋，針對分享同學的作品給予正向、具體的建議。 3. 角色扮演：紀錄檢核（觀察者） 觀察同組學生互動的狀態，並經由檢核表紀錄是否符合三明治溝通法的結構，將符合處進行勾選，同時透過文字記錄下回饋的實際狀態。 教師總結：良好的溝通若要實際應用於設計回饋甚至職場領域，必須將專業的知識帶入，才能有	5' 我是設計溝通高手 — 三明治溝通法 我是設計溝通高手 — 三明治溝通法	實作評量：學生能經由初步的辨識快速區分什麼樣的溝通方式較不具有攻擊性。 實作評量：學生能經由實際的改寫，了解如何運用三明治溝通法給予較具方向性的建議。 實作評量：學生能經由實際的角色扮演，在過程中透過不同角色去同理情境，並經由實際的溝通、回饋進行練習。
15' 我是設計溝通高手 — 三明治溝通法		

效給予他人正向、具體的建議，期望學生無論在設計分享或給予回饋，都能經由情緒同理來營造更加友善的溝通情境。 《第三節一室設職場溝通高手》：公開觀課 一、課前準備 （一）教師： 1. 複習三明治溝通法，將「順耳的話」嘗試帶入對話中，提高建議被他人聽取的機會，並有效應用至設計作品討論。 2. 準備影片（室內設計師與業主的溝通情境） （二）學生： 1. 回顧上節課的內容，並表達理解與否。 2. 根據教師指派進行3人分組。 二、引起動機 播放室內設計職場溝通情境短片，讓學生透過影片初步感受與觀察，思考在職場中可能會遇到的角色及其產生的溝通問題，並經由影片理解對話的過程，強調「一起找到方法」的重要。（自我覺察 1-7+ 自我管理 2-3、2-4） （一）教師： 1. 再次複習「三明治溝通法」三步驟 （1）肯定優點（正向開場） （2）具體建議（夾心餡料） （3）鼓勵收尾（維持合作） 2. 引導學生透過影片進行思考，進行職場情境的連結，理解職場溝通的脈絡。	2'	室設職場溝通高手 — 三明治溝通法	口語評量：學生能理解將三明治溝通法應用於職場情境，能給出更具體的建議。
	8'		口語評量：學生能透過實際的職場影片了解與業主的溝通是需要經由較具彈性的話語去說明。



3. 設計情境範例 _ 職場溝通應用

引導學生從課程應用三明治溝通法，透過設計情境範例進行溝通模擬。

引導語：「您選擇的深色大理石材質能凸顯空間氣勢(肯定優點)，不過深色面積過多會壓迫空間，如果能搭配部分淺色材質，既能保持氣派還能開闊空間(具體建議)。您願意為家人的居住品質多做思考真的很棒！(鼓勵收尾)」。(人際關係技巧 4-1、4-6、4-10)

業主剛買了新房，對於客廳的裝潢有明確的想法。她非常喜歡深色大理石的質感，認為能夠展現豪華與氣派，因此希望整面主牆都貼上深色大理石。然而在進行現場丈量後，你心裡卻有些擔心，因為整個客廳空間並不算大，如果用大面積深色石材，可能會讓空間顯得壓迫，甚至影響居住的舒適度。當你和業主在專業與喜好上產生意見分歧時，你要怎麼透過「三明治溝通法」適當的回應業主的需求。

請看以下的範例：

步驟	說話策略	學生作品討論範例
正向開場	肯定對方的喜好及想法	「我很喜歡您選擇的大理石材質，質感非常高級而且能突顯空間的氣勢。。。」
具體建議	提出專業但聽得懂的建議	「不過，如果整面牆都用深色，可能會讓空間顯得比較壓迫。我建議可以在電視牆做深色大理石，而其他部分搭配淺色材質，這樣既能保持氣派也能讓空間更開闊。」
鼓勵收尾	給予同理並鼓勵	「我相信這樣的搭配能同時保留您喜歡的高級感，還能讓家人住得更舒適。我很期待幫您把這個效果實際呈現出來！」

(二) 學生：

理解室內設計師與業主間的溝通重點，知道給予建議進行溝通時應注意的順序。

三、發展活動

(一) 教師：

室內設計詞彙輕入門(設計-實-基設-B-a+設計-實-基設-B-b)

說明進行室內設計時會影響空間感受的四大設計面向，引導學生從室內設計師的專業角度去溝通，理解回饋必須經由專業的分析才能更加具體，經由類別去區分回饋詞彙，給予他人更準確的建議。

四大面向包含材質、色彩、樣式及風格。

室內設計詞彙輕入門(材質篇)

材質類別	正向回饋詞彙	使用重點(對業主說)
木質	自然、溫暖、舒適、柔和、平衡、有人情味	適合強調家的溫度、想營造放鬆感的業主；先肯定木質的方向，再討論顏色或耐用度。
金屬	俐落、現代、精準、冷感平衡、帶有質感層次	用於強化空間的線條感或科技感；適合提醒維護方式與反光問題。
石材	穩重、典雅、有氣勢、細節漂亮、有層次感	提供大器與耐久度的形象；討論色澤深淺是否會壓迫空間。
布料	柔軟、溫暖、親切、具生活感、能柔化空間	適合沙發、窗簾；可將情緒與氛圍進行引導。
玻璃	透亮、乾脆、通透、視覺放大、乾淨俐落	適合小坪數或想要明亮感的業主，要提醒安全與隱私性。

10'

室設職場溝通高手 — 三明治溝通法

口語評量：學生能透過室設詞彙的說明，理解於職場情境中，應如何給予他人「具體且能夠聽進去」的建議。

10'

室設職場溝通高手 — 三明治溝通法

室內設計詞彙輕入門(色彩篇)

色彩類型	正向詞彙特徵	使用重點(對業主說)
淺色系	清爽、明亮、放大空間、通透、柔和	提供安心感；適合小空間或想要「輕鬆」氣氛的需求。
深色系	穩重、典雅、有深度、有設計感、低調奢華	肯定個性與品味；也可提出壓迫感、採光需求。
中性色(灰、米、卡其)	耐看、協調、高質感、不易過流行	適合作基底色；易搭配其他材質。
高彩度色	活潑、跳色亮點、大膽、獨特、焦點明確	以「點綴」稱讚業主勇於嘗試；提醒比例。

室內設計詞彙輕入門(樣式篇)

樣式方向	正向詞彙特徵	使用重點(對業主說)
直線、俐落	清楚、利落、乾淨、不複雜、有秩序感	適合強調空間的邏輯與機能性。
曲線、圓角	柔和、舒適、溫馨、親和、流動感強	用於營造放鬆與柔性的居家感。
精緻細節	講究、質感提升、層次豐富、有設計亮點	建議用於局部，避免太花。
大量留白	乾淨純粹、不壓迫、呼吸感、空間感出色	強調留白的重要性，避免過度堆疊。

室內設計詞彙輕入門(風格篇)

風格類別	正向詞彙特徵	使用重點(對業主說)
北歐風	舒適、簡潔、有生活感、溫暖、自然	可討論木色比例與線條感。
工業風	個性、有態度、粗獷質感、有特色	提醒照明與使用動線的協調。
現代風	俐落、簡潔、精準、高雅	適合需要機能與整潔感的家庭。
日系無印	平靜、純粹、自然、療癒	討論收納與材質溫度。
奢華風	高質感、精緻、華麗、有氣勢	注意比例不要過度累加。
混搭風	多元、趣味、有個性、搭配巧妙	肯定業主的個性與自由度；提醒色彩與材質協調性。

(二) 學生：

- 理解室內設計詞彙如何應用於三明治溝通法，知道給予建議進行溝通時應注意的溝通順序，並思考不同面向的回饋帶給設計及業主的影響。
- 經由判斷題初步針對概念進行區分，檢驗個人對於三明治溝通法對話結構的理解。
- 經由改寫題進階針對對話結構調整，理解如何在職場情境中將「順耳的話」帶入溝通。

【活動一：判斷題】

以下回饋是否符合三明治溝通法？(將符合的對話在 □ 內打勾)

- 「您挑選的燈具造型很有特色，但數量可能太多了。如果稍微減少，效果會更集中！」
- 「沙發的選擇很有質感，不過顏色和牆面太接近了，若能有對比會更突出。我很期待搭配後的效果！」
- 「這樣的配色完全不適合，建議換掉。」
- 「這個設計看起來太單調了。」
- 「家具風格很新穎！不過造型和整體空間差距有些大。如果能再調整周邊擺設或挑選呼應的元素，會讓整體更協調。」

【活動二：改寫練習】

請將以下句子改寫成三明治溝通法：

- 原句：「您喜歡的配色不專業。」
改寫：_____

- 原句：「您提出的想法不可行。」
改寫：_____

5'

室設職場溝通高手 —
三明治溝通法

實作評量：學生能經由初步的辨識快速區分什麼樣的溝通較適合應用於職場情境。

實作評量：學生能經由實際的改寫，了解如何將三明治溝通法應用於室內設計的建議中。



四、綜合活動

(一) 教師：

1. 引導分組後的學生進行角色扮演，針對室內設計需求提出(業主)、建議方案(室內設計師)與紀錄(觀察者)。
2. 引導說明「樣式設計與基本設計的連結」，並設想可能會遇到的瓶頸為何，引導學生思考未來於職場可能遇到的問題、與業主的衝突點是什麼，並試想應該如何透過三明治溝通法進行解決，將實際情境應用於角色扮演。

(二) 學生：

1. 角色扮演：需求提出(業主)
透過喜歡的設計風格提出需求，說明想法、需要及期待。
2. 角色扮演：建議方案(室內設計師)
將設計輕詞彙的四大面向之一應用於實際回饋，針對業主提出的需求給予正向、具體的建議。(社會覺察 3-1、3-3)
3. 角色扮演：紀錄檢核(觀察者)
觀察同組學生互動的狀態，並經由檢核表紀錄是否符合三明治溝通法的結構，將符合處進行勾選，同時透過文字記錄下回饋的實際狀態。
4. 小組海報紀錄及口頭分享
將角色扮演時所設定的問題情境、業主需求及設計師建議進行撰寫紀錄，同時透過口頭分享角色感受。

15'

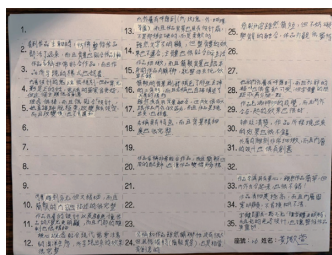
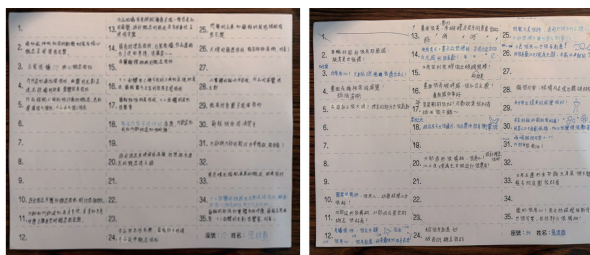
角色扮演記錄回饋單

實作評量：學生能經由實際的角色扮演，在過程中透過不同角色去同理情境，並經由實際的溝通、回饋進行練習，並將過程、結果紀錄於學習單上。

角色扮演記錄回饋			
班級：室一/ 姓名：陳家揚、馬林斯、陳光杰 座號：10、12、9			
情境設定 (觀察者填寫) 業主喜歡現代簡約和設計師的風格不同 出題情境：業主以四大面向「材質、色彩、樣式及風格」之一來發問(選擇、並填寫下來)	需求提出 (業主填寫) 業主：現代簡約，要暖，暖色系，要簡約。		
建議方案 (室內設計師填寫) 我理解您的需求，但您選擇暖色系的材質和樣式，這與您想要的簡約風格有些衝突。簡約風格通常選擇中性色和簡潔的線條。如果您喜歡暖色，我們可以考慮在材質和樣式上做文章，而不是一味地追求暖色。	紀錄檢核 (觀察者填寫) 業主提出「五原則」，這很清晰，但設計師給予業主建議時，沒有第一時間去解決問題。		

角色扮演記錄回饋			
班級：室一/ 姓名：陳家揚、馬林斯、陳光杰 座號：13、14、11			
情境設定 (觀察者填寫) 我們是以主色系的配色為主，少些亮色。	需求提出 (業主填寫) 業主：希望用少些亮色，少些暖色。		
建議方案 (室內設計師填寫) 我理解您的需求，但您選擇少些亮色，這與您想要的簡約風格有些衝突。簡約風格通常選擇中性色和簡潔的線條。如果您喜歡少些亮色，我們可以考慮在材質和樣式上做文章，而不是一味地追求少些亮色。	紀錄檢核 (觀察者填寫) 業主提出「五原則」，這很清晰，但設計師給予業主建議時，沒有第一時間去解決問題。		

教師總結：良好的溝通若要實際應用於職場建議，必須將專業的知識帶入，同時理解業主的想法與需求，才能有效給予他人正向、具體的建議，期望學生未來能有效將透過情緒同理來營造更加友善的溝通情境。 《延伸活動—設計發表正向回饋：看見優點與特色》 一、活動目標 本活動設計是為延續學生於 SEL（社會情緒學習）課程中所培養之認知、情意與技能，進一步將其應用於設計專業情境中。透過設計發表與同儕回饋的實作歷程，引導學生在表達想法、傾聽他人與回應意見的過程中反覆練習，逐步內化為具體行為，進而養成良好的溝通協作能力。 二、設計說明 引導學生於設計發表後，透過觀察與傾聽，辨識他人作品中的優點與特色，並以具體文字進行正向回饋。於發表結束後安排同儕回饋活動，要求學生針對他人作品中「值得學習」或「表現良好」之處進行觀察與紀錄，避免使用空泛評語（如：「很好看」），而應著重於具體描述（如：「色彩搭配和諧」、「空間層次清楚」等）。透過此歷程，使學生在欣賞他人作品的同時，能反思並強化自身設計專業能力，並結合 SEL 之互動理念，培養以正向觀點理解他人、尊重差異與有效溝通的能力。 三、活動流程 （一）教師： 1. 教師說明回饋原則（正向具體、可學習）。 2. 準備發表順序及評分。 （二）學生： 1. 學生聆聽他人設計發表。 2. 填寫「正向回饋單」（全班 35 人）。  作品說明排版	2'		
---	----	--	--



正向回饋

教師總結：教師彙整學生之正向回饋內容，進行整理與篩選後，回饋給各個學生個人。內容可依設計面向（如：色彩運用、構成表現、創意發想等）進行分類，使學生能清楚理解他人眼中自身作品的優勢與特色，進而強化自我認知與設計方向。

四、附錄

學習單 1—請你跟我這樣說

請你跟我這樣說！——我訊息學習單

班級： 座號： 姓名：



● 熊熊與阿姜

熊熊：抱歉，我打翻了你的飲料，我會幫你清乾淨、再賠你一杯的。

阿姜：_____

熊熊：是我不對，但你有必要這樣說嗎？你要這樣我也不賠你了。

熊熊：抱歉，我打翻了你的飲料，我會幫你清乾淨、再賠你一杯的。

阿姜：_____

熊熊：原本很當心你會生氣，真的很抱歉，我下次一定會注意。

根據熊熊的回應，推測阿姜可能在這兩個版本分別說了什麼話？（請填入底線中，不能寫髒話！）

● 你訊息

主觀	你每次都粗心大意打翻別人的飲料
批評	你眼睛長在頭上啊？
責怪	都是你的錯
後果	雙方都生氣 從誤會到大吵

● 我訊息

客觀描述事情	<u>當</u> 你把我的飲料打翻的時候
自己的感受	<u>我覺得</u> 很生氣
把原因說清楚	<u>因為</u> 那杯飲料是限量的
希望對方怎麼做	<u>我希望</u> 你以後能更小心點

● 情境練習題

同學阿洋的小組報告在約定好討論的那一天才臨時趕工做出來，品質沒有達到老師的要求，造成其他同學無法按照進度完成作業。你希望作業能達到老師的要求，但阿洋的作業不但影響到作業進度也會影響老師的評分。

客觀描述事情	<u>當</u>
自己的感受	<u>我覺得</u>
把原因說清楚	<u>因為</u>
希望對方怎麼做	<u>我希望</u>



學習單 2—我是設計溝通高手

我是設計溝通高手—三明治溝通法

班級: _____ 姓名: _____ 座號: _____

【學習目標】

1. 理解三明治溝通法的原則與結構。
2. 能在討論設計作品時，運用三明治溝通技巧表達意見。
3. 學會在回饋他人作品時保持尊重、具體、正向。

一、認識三明治溝通法

三明治溝通法結構：

- 第一片麵包：正向開場 → 先說優點或努力，建立信任感。
- 夾心餡料：具體建議 → 提出改進方向，說明理由。
- 第二片麵包：鼓勵收尾 → 以支持或期待收尾，保持合作氛圍。

二、設計情境範例

你和同學正在進行一個期末的設計小組作業，這個作業要求每組最終需有完整的作品產出，每位成員也都要在討論過程貢獻自己的創意和想法。

然而在進行溝通時，你和同學之間出現設計方向上的意見分歧，大家對於作品最終呈現的設計風格有不同看法，包含文字大小、線條呈現、圖形設計、色彩選擇以及構圖排版等。當你和同學意見不一樣的時候，要怎麼透過「三明治溝通法」適當的表達自己的建議，也讓同學能夠接受你的意見並願意修正。

請看以下的範例：

三明治溝通法示範		
步驟	說話策略	學生作品討論範例
正向開場	肯定對方作品的亮點	「你的 logo 設計的很流暢，能吸引觀眾的注意。」
具體建議	提出具體可改進的地方	「不過背景顏色和 logo 太接近，會讓主題不夠突出。」
鼓勵收尾	給予支持與鼓勵	「如果把背景改淺色，logo 會更明顯，我覺得成品一定會更棒！」

學習單 2—我是設計溝通高手

三、應用練習

【活動一：判斷題】

以下回饋是否符合三明治溝通法？（將符合的對話在 ☐ 內打勾）

1. ☐ 「這張海報構圖很有創意，但字體太小了。如果字體放大一點就更完美！」
2. ☐ 「這個設計太糟糕了，完全看不懂。」
3. ☐ 「色彩搭配很大膽，雖然有點雜亂，但如果調整比例會更清爽，我很期待新版！」
4. ☐ 「不知道你的字形怎麼選擇的，整體看起來好不搭。」
5. ☐ 「圖形風格很新穎耶！不過大小位置好像會影響到文字閱讀。如果能將圖文的距離再微調一下一定會更清楚！」

【活動二：改寫練習】

請將以下句子改寫成三明治溝通：

1. 原句：「這張作品的排版太亂了。」
改寫：

2. 原句：「你的設計很單調。」
改寫：

【活動三：角色扮演】

- 角色 A：設計學生（展示自己的作品）
- 角色 B：同學（使用三明治溝通法給予回饋）
- 角色 C：觀察者（檢核 A 與 B 的互動是否符合三明治結構）

檢核表：

- 有先說優點嗎？ ☐
- 建議是否具體？ ☐
- 結尾有鼓勵嗎？ ☐

請「角色 C：觀察者」將三明治溝通的回饋紀錄於下方：



學習單 2—我是設計溝通高手

四、自我反思

1. 我今天學到的三明治溝通法最重要的技巧是：

2. 下次我想用在哪一個情境？（例如：作品討論、同儕回饋、專題發表）

3. 我發現自己最需要加強的部分是：

【補充】三明治溝通法常用句型速查表

① 正向開場（先給優點 / 肯定）

- 「我覺得你的作品很有特色，特別是_____。」
- 「這個設計很吸引人，我很喜歡_____的部分。」
- 「你在_____的表現真的很用心，讓我印象深刻。」
- 「你的作品一開始就吸引到我，整體_____。」
- 「我特別喜歡你在_____上的安排，很有層次感。」

② 具體建議（提出需要改進之處）

- 「如果_____，會讓整體效果更清楚。」
- 「在_____的部分稍微調整一下，會更符合設計重點。」
- 「我建議可以嘗試_____，這樣會提升作品的質感。」
- 「雖然_____不錯，但如果能_____就更棒了。」
- 「在_____方面稍微加強，會更有亮點。」
- 「如果_____能再延伸，整體故事性感覺會更強。」

③ 鼓勵收尾（給支持 / 展望）

- 「我相信你調整之後，作品會更加出色！」
- 「如果加上這些修改，我覺得會很有得獎的潛力。」
- 「你的方向是對的，繼續保持下去一定會更好！」
- 「我很期待看到你修改後的新版本！」
- 「相信你在設計上會找到屬於自己的獨特風格。」
- 「整體設計已經展現出成果，相信之後會越來越成熟。」

學習單 3—室設職場溝通高手

室設職場溝通高手—三明治溝通法

班級：_____ 姓名：_____ 座號：_____

【學習目標】

1. 理解如何將三明治溝通法運用在職業場域，特別是室內設計師與業主之間的需求溝通。
2. 能夠在面對業主的不同意見或修改要求時，保持專業、尊重並提出具體建議。
3. 學會在溝通中兼顧設計專業與客戶需求，維持良好合作關係。

一、認識三明治溝通法

三明治溝通法結構：

- 第一片麵包：正向開場 → 肯定業主的想法或需求，營造信任感。
- 夾心餡料：具體建議 → 說明專業考量與可能的改善方向。
- 第二片麵包：鼓勵收尾 → 強調合作與期待成果，維持良好氛圍。

二、設計情境範例

業主剛買了新房，對於客廳的裝潢有明確的想法。她非常喜歡深色大理石的質感，認為能夠展現豪華與氣派，因此希望整面主牆都貼上深色大理石。

然而在進行現場丈量後，你心裡卻有些擔心，因為整個客廳空間並不算大，如果用大面積深色石材，可能會讓空間顯得壓迫，甚至影響居住的舒適度。當你和業主在專業與喜好上產生意見分歧時，你要怎麼透過「三明治溝通法」適當的回應業主的需求。

請看以下的範例：

步驟	說話策略	學生作品討論範例
正向開場	肯定對方的喜好及想法	「我很喜歡您選擇的大理石材質，質感非常高級，而且能突顯空間的氣勢。。」
具體建議	提出專業但聽得懂的建議	「不過，如果整面牆都用深色，可能會讓空間顯得比較壓迫。我建議可以在電視牆做深色大理石，而其他部分搭配淺色材質，這樣既能保持氣派，也能讓空間更開闊。」
鼓勵收尾	給予同理並鼓勵	「我相信這樣的搭配能同時保留您喜歡的高級感，還能讓家人住得更舒適。我很期待幫您把這個效果實際呈現出來！」



學習單 3—室設職場溝通高手

三、應用練習

【活動一：判斷題】

以下回饋是否符合三明治溝通法？（將符合的對話在 ☐ 內打勾）

1. ☐ 「您挑選的燈具造型很有特色，但數量可能太多了。如果稍微減少，效果會更集中！」
2. ☐ 「沙發的選擇很有質感，不過顏色和牆面太接近了，若有對比會更突出。我很期待搭配後的效果！」
3. ☐ 「這樣的配色完全不適合，建議換掉。」
4. ☐ 「這個設計看起來太單調了。」
5. ☐ 「家具風格很新穎！不過造型和整體空間差距有些大。如果能再調整周邊擺設或挑選呼應的元素，會讓整體更協調。」

【活動二：改寫練習】

請將以下句子改寫成三明治溝通：

1. 原句：「您喜歡的配色不專業。」
改寫：

2. 原句：「您提出的想法不可行。」
改寫：

【活動三：角色扮演】

- 角色 A：室內設計師（提出設計方案）
- 角色 B：業主（提出不同需求，設計師需用三明治溝通法回應）
- 角色 C：觀察者（檢核 A 與 B 的互動是否符合三明治結構）

檢核表：

- 有先肯定業主的需求嗎？ ☐
- 建議是否具體並有專業依據？ ☐
- 結尾有展望合作或給予期待嗎？ ☐

請「角色 C：觀察者」將三明治溝通的回饋紀錄於下方：

學習單 3—室設職場溝通高手

四、自我反思

4. 我今天學到的三明治溝通法最重要的技巧是：

5. 下次我想用在哪一個情境？（例如：與業主溝通、團隊協作、提案發表）

6. 我發現自己最需要加強的部分是：

【補充】職場三明治溝通法常用句型速查表

① 正向開場（先給優點 / 肯定）

- 「您的想法很有特色，特別是_____。」
- 「我很欣賞您對_____的重視，這能展現空間的個人化。」
- 「您選擇的材質質感很好，特別是_____，讓空間更有層次。」
- 「這樣的想法很大膽，也很能反映您想要的氛圍。」
- 「您挑選的_____很有亮點，馬上能抓住人的視覺焦點。」

② 具體建議（提出需要改進之處）

- 「如果_____，會讓空間更舒適。」
- 「在_____的部分稍微調整，會更符合實際使用需求。」
- 「雖然_____效果不錯，但如果能_____會更耐用。」
- 「如果把_____的位置稍微調整，動線會更順暢。」
- 「把_____的比例稍微縮小一些，能讓視覺更平衡。」
- 「如果在_____加上照明，會讓氛圍更溫暖。」

③ 鼓勵收尾（給支持 / 展望）

- 「我相信這樣修改後，能同時滿足您的需求和美感。」
- 「如果加上這些細節，我覺得整體效果會更加出色。」
- 「很期待看到完工後的樣子，一定會非常亮眼！」
- 「我相信這樣調整後，空間會更貼近您理想的風格。」
- 「如果這樣搭配，我覺得家人和朋友一定會很喜歡。」
- 「整體規劃已經很完善，相信完工後會美觀且讓日常使用更自在。」



學習單 4—角色扮演記錄回饋

角色扮演記錄回饋

班級：_____ 姓名：_____、_____、_____ 座號：_____

情境設定 (請與組員討論可能會遇到的職場問題，須以四大面向「材質、色彩、樣式及風格」之一來發展情境，並撰寫下來)	(觀察者填寫)	需求提出 (請業主將個人的喜好及期待撰寫下來)	(業主填寫)
建議方案 (請室內設計師透過三明治溝通法將建議方案撰寫下來)	(室內設計師填寫)	紀錄檢核 (請觀察者將實際溝通到的情境進行第三者紀錄)	(觀察者填寫)



學 校：國立關山高級工商職業學校

社群名稱：職場 SEL—關山工商「心」動力

成 員：王怡婷校長、高玉樹主任、游文欣組長、黃莉筑教師

陪伴的委員：陳美姿教授

社群發展情況：

一、前言

國立關山高級工商職業學校（以下簡稱關山工商）深耕花東縱谷，致力於培育具備堅毅職人精神與高度情緒智商的技術人才。在 108 課綱的核心素養引領下，學校不僅強化專業技術，更重視學生在職場中的心理韌性與社會適應力。



二、社群發展情況：

為因應職場的高壓與溝通需求，學校於 2025 年 9 月 正式成立 SEL（社會情緒學習）發展社群。該社群由餐飲管理科、輔導科與綜合職能科跨領域教師共同組成，旨在將 SEL 理念融入專業教學，引導學生在實作中覺察情緒、建立同理心與決策力。

三、亮點教案與成果：情緒調味茶製作

社群的首次成果為「情緒調味茶製作」教案。此課程打破傳統飲調訓練的框架，將風味與情感連結，其課程內容包括：

1. 自我覺察：利用「心情風味卡」，引導學生將焦慮、平靜等情緒對應至酸、甜、苦、澀的味覺。
2. 社會覺察與協作：在限時實作中，學生須扮演「茶底手」、「風味手」等角色，學習在成本與美感間取得平衡，並以同理心接受組員與他人的回饋。
3. 職場應變：透過客訴案例扮演與 4F 提問思考法（事實、感受、發現、未來），學生能練習在真實情境中穩住情緒，做出負責任的決定。

四、未來展望：從校園走向職涯

關山工商的 SEL 教學轉化了枯燥的技能訓練，使其成為「判斷—取捨—負責」的實踐場域。未來，學校將持續推廣此模式至各科系，讓每一位從關山工商畢業的學子，都能以成熟的情緒管理與專業技術，在職場中展現獨一無二的「職人調味」。

情緒調味茶製作

餐飲管理科 / 高玉樹 輔導科 / 黃莉筑 綜合職能科 / 游文欣

國立關山高級工商職業學校

一、教學設計理念說明

本課程以「調味茶實作」為核心，結合技術型高中餐旅群學生的專業需求與社會情緒學習（SEL）理念，設計一套兼具技能操作、情緒覺察與團隊合作的教學活動。課程源自飲料調製情境中常見的壓力與溝通困境，因此透過「風味＝情緒」的概念連結，引導學生先從味覺理解自身情緒狀態，降低表達障礙，建立彼此尊重與理解的基礎。

第一節以心情風味卡進行自我覺察練習，並透過風味偏好分享與討論，讓學生看見組員之間的差異，培養同理與包容。小組共同設計調味茶原型，有助於建立後續實作所需的溝通與協作能力。

第二節著重於同理心（社會覺察）與負責任的決策能力。在限時實作中，學生需透過分工與協作完成情緒調味茶的創作。過程中，學生必須傾聽彼此的風味想法、理解組員在技術熟悉度、美感偏好或操作壓力上的差異，並在品評互動中練習以尊重的方式回饋他組作品，同時以成熟態度面對他人對自身作品的回饋，展現社會覺察能力。風味手與茶底手在調整配方時，需蒐集資訊、分析口感與成本影響，並在有限時間內做出改動或堅持原配方的選擇，這些情境讓學生在真實決策中練習「判斷—取捨—負責」的歷程。最終呈現手也需在外觀、美感與效率間做出適切抉擇，強化負責任決定的實作經驗。

第三節延伸至職場情境，讓學生透過客訴案例分析與角色扮演，練習情緒理解、衝突回應與服務決策，將前述 SEL 能力轉化為可應用於餐旅現場的行為。

整體而言，本課程使飲料實務不僅是技能訓練，更是情緒理解、同理合作與負責任決策的培養場域，促使學生在專業與核心素養上同步成長。

二、SEL 核心概念與能力指標、教學技巧應用說明

SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
自我覺察	1-3 使用高階和複雜的情緒詞彙來識別情緒	以精準情緒詞彙覺察自我與他人，提升職場同理與回應	心情風味卡 / 風味描述 / 用味覺降低情緒表達難度



SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
社會覺察	3-1 展現進階的觀點取替 3-3 經常表現同理和慈悲	在職場中經常以同理心與慈悲 ■ 關懷同事的情緒	風味偏好傾聽術 / 同理心
人際關係技巧	4-4 在團隊中合作與協作	在職場中能 and 不同職位的同事與客戶商議、研討與合作。	分工溝通
負責任的決定	5-3 根據信息做出判斷理解談這件事情的動機，進而給予相關回應及具體的意見。	理解談這件事情的動機，進而給予相關回應及具體的意見。 蒐集並分析顧客意見，調整服務流程以提升顧客滿意度與組織效益	試味 - 評估 - 決定 / 多方案思考

三、教學單元設計

科目	餐旅群 - 飲料實務		實施科別 / 年級	二年級
單元名稱	情緒調味茶製作		總節數	3
教材來源	飲料實務上冊 啟英出版社、自編教材		設計者	高玉樹 / 黃莉筑 / 游文欣
核心素養	A2 系統思考與解決問題 B3 藝術涵養與美感素養 C2 人際關係與團隊合作			
學習重點	學習表現	(餐旅 - 實 - 飲務 -1) 了解飲料實務所需之專業知識，具備系統思考與解決問題能力。 (餐旅 - 實 - 飲務 -2) 熟悉飲料調製所需之設備及器具，能規劃與執行各項製作與服務工作。 (餐旅 - 實 - 飲務 -3) 運用專業飲料調製方法製作成品，具備杯飾與飲品整體展現之美學。 (餐旅 - 實 - 飲務 -4) 重視飲品衛生安全，體會工作中學習互助合作，以建立飲務從業人員職場倫理及職場衛生安全習慣。 (餐旅 - 實 - 飲務 -6) 具備餐旅職場危機處理基本知能，以因應危機事件。 (涯 3a-V-1) 具備情緒管理、關懷利他的情操，增進人際互動的效能。		
	學習內容	(餐旅 - 實 - 飲務 -B-a) 飲料調製的器具 (餐旅 - 實 - 飲務 -B-b) 飲料調製的材料 (餐旅 - 實 - 飲務 -B-c) 飲料調製法 (餐旅 - 實 - 飲務 -D-d) 茶的沖泡方法及調製 (涯 Ca-V-1) 情緒管理的意涵與價值。 (涯 Ca-V-3) 良好的人際互動關係與溝通協調的素養。		

學習目標	1. 分析並解釋不同調味茶類型與兩種常見調製法的原理差異，並能判斷其最適用的茶底與配料組合。【A2】 2. 學生能運用所學原理，規劃調製流程，並在實作中遭遇問題時提出至少一項修正或解決方案。【A2】 3. 主動承擔小組任務中適合的角色，並能建設性地溝通創意發想與執行細節，以達成共識。【C2】 4. 在實作過程中體諒組員的困難，並能運用回饋意見來優化調製配方與流程，展現協作精神。【C2】 5. 考量飲品的概念與色彩，選擇最適切的杯具、裝飾和擺設方式，並創造出具有主題性的視覺美感。【A2、B3】			
議題融入	品德實踐能力與行動：品 U6 同理接納與包容欣賞。 情境連結：在團隊合作與口味研發時，鼓勵學生同理顧客對「低糖」或「特殊口感」的需求，並包容組員間不同的創意發想與風味偏好，共同找出最佳解。 生涯教育與自我探索：涯 U3 分析與統整個人特質、興趣、性向、價值觀、生涯態度及信念的能力。 在扮演不同角色時，引導學生反思：「我在擔任『調飲師』時，是否展現了對精確性與技術的熱忱？」或「我在擔任『設計師』時，是否發現了自己對美學與創新的興趣？」鼓勵其探索未來在餐旅業中的職涯發展方向。			
教學資源	數位講桌、布幕、投影機、簡報，牌卡（心情風味卡）、教科書、自編教材			
職場情境	店家與顧客情境：特殊需求 情境地點：「關商茶飲」（手搖飲品牌）的櫃檯前。 店員 A：初階調製專員（在櫃檯服務）。 顧客 B：一位帶著急促語氣、對健康有高度要求的年輕女性。 店長 C：資深組長或店長（在後場備料或監督）。			
SEL 領域		時間	SEL 技巧運用	教學評量
第一節 一、課前準備 （一）學生：上課前先複習茶的沖泡法、調味茶調製常搭配之器具、調製法及常搭配的器具。請學生至關山鎮上調查蒐集自己最喜歡的茶飲店 （二）教師：分析學生的起點行為，準備教材教具，課程所需器材及材料。準備關山鎮上茶飲店的圖片、學習單。 二、引起動機（問思教學法） 介紹關山鎮上常見的手搖飲店（用圖片），		5'		



請同學分享自己最喜歡的茶飲名稱，它的沖泡及調製方法（A2、B3）



三、活動內容

（一）風味概念與自我覺察：

1. SEL 活動：用飲料風味比喻自己的情緒（酸、甜、苦、澀）。老師準備好四種基底茶，分別為示範四種味道：甜（放鬆、愉快）酸（焦慮、緊張）苦（壓力、疲累）澀（混亂、矛盾），請學生品嚐後，用「心情風味卡」引導學生將情緒（如焦慮、平靜）對應到特定風味（如酸澀、甘甜）。



2. 提問：「我今天想設計一杯什麼情緒的茶？」
「情緒調味茶」原型設計。



（二）小組討論產品設計開發：【A2、B3、C2】

1. 設立「一家手搖飲店」。

20'

心情風味卡（自我覺察 1-3）

觀察評量：
學生能用風味比喻自己的情緒

22'

風味偏好傾聽
（社會覺察 3-1,3-3、
人際關係 4-4）

觀察評量：
學生能參與
討論及傾聽

2. 確立分組與角色：茶底手（技術）、風味手（配方）、品評手（溝通）、呈現手（美感）。 3. 社會覺察與原型設計 1. 教師引導說所選不同基底茶風味，以及基本材料風味搭配之運用（例如：糖水、檸檬、茶湯濃淡等等）。 2. 小組討論：「情緒調味茶」創意說明（報告表）。分析不同組員對「情緒」風味的定義（有人選苦，有人選酸，有人選甜、有人選澀），練習尊重與傾聽差異。 3. 練習：記錄並澄清組員的想法。	3'		
			
四、總結與下節課準備活動 整理總結本節課重點，請同學主動回答本次課程學習重點，並給予平時加分作為鼓勵。確認下節課所需的設備、器具、材料和精準的配方步驟。			
第二節 一、課前準備 （一）學生：上課前先複習調味茶的調製法。請小組同學討論決定創意發想的情緒調味茶配方表，準備所需之材料及器具。報告 （二）教師：協助準備各組情緒調味茶所需之材料、器具設備、學習單、互評表、報告表。	5'		口語評量、學習單、互評表、報告表、實作成品
二、引起動機及實作前提醒 （一）老師跟學生再次說明，本次課程每組需合作創作出一款情緒調味茶創意飲品，可做為校內謝師宴採用之飲品。 （一）設計安全及衛生注意事項 （三）實作成品重點提醒：口感、風味及外觀。 三、活動內容【A2、B3、C2】 （一）實作與流程管理 1. 各組限時 30 分鐘實作，角色各司其職。	40'	同理心 （社會覺察 3-1）	



(1) 各組完成後，各組輪流彼此品嚐各組的成品，並給予回饋，被受評組別如何反應並進衝突因應。 2. 風味調整與負責任決策。 (1) 團隊內部品評與修正。 (2) 決策點：風味手與茶底手討論：「為了口感更好，要犧牲一點成本嗎？」（負責任決策 5-3）。 (3) 呈現手：進行最終擺盤與裝飾。  (二) 故事說茶 品嚐者依品嚐口感，找出心情風味卡，被品嚐組說出組別設計原創飲品的情緒，簡述「情緒調味茶」設計理念和團隊合作心得（故事說茶）。公布情緒風味。 四、總結活動 總結本節課重點，請同學主動回答本次課程學習重點，並給予平時加分作為鼓勵，完成學習單、互評表及創意情緒調味茶報告表 第三節 一、課前準備 (一) 學生：上課前小組準備前一節各組情緒調味茶成品製作的優點以及待改進的地方說明 (一) 教師：準備職場情境影片及職場情境案例腳本。學習單、互評表。 二、引起動機 請各組依前一節作情緒調味茶實作過程，評述他組優點及待改進的地方（社會覺察 3-1）。 三、教學活動 【A2、C2】 (一) 運用前述引起動機活動，導引職場情境一	5' 3' 12'	試味－評估－決定 / 多方案思考	
---	--------------------------------	-------------------------	--

客訴影片。(Youtube: 史上最麻煩的客訴) 影片範例：https://www.youtube.com/watch?v=bc86S6cRfis 進行 4F 提問思考法討論。 1. 事實 2. 感受 3. 發現 4. 未來  鬧什麼系列 史上最麻煩客訴 What The Hell Series - The Most Difficult Customer Ever (二) 從先前客訴影片討論後，進行手搖店職場情境案例角色扮演（案例腳本未完版一如附件）。各組進行情境討論及回應練習，將其案例完備，並請各組上台進行案例情境及回應角色扮演，並由各組互評，並說各組處置較好的方式及不恰當的處理模式。  「您好，歡迎光臨... 您的健康，我們確保。」 (自我管理：保持穩定) 「哎呀！你怎麼那麼慢！ 趕時間！不要亂啦！」 (自我管理：顧客壓力達頂峰) 「我同時準備鮮果綠茶。 A去準備。我來處理。」 (店長C介入：主動分流壓力) 環保紙吸管 (另有紙吸嘴替代方案，+20元水果) 「鮮果綠茶+加倍水果， 共95元」 (團隊協作：訂單準確到位) 「薑汁奶茶 不要加薑？」 (人際技巧：確認需求) (三) 案例的反思收束 提供參照之職場客訴正確之處置流程 四、總結活動 總結本節課重點，請同學主動回答本次課程學習重點，並給予平時加分作為鼓勵，完成學習單、互評表。	24' (社會覺察 3-1,3-3、 人際關係 4-4) 6' 5'	實作評量： 學生能進行 手搖店職場 情境案例角 色扮演
評 量	口頭發表、各組完成 4F 提問思考法討論表及本單元學習單、互評表、實作成品（報告表）	



附件：職場情境說明

角色	對話內容	情境挑戰與練習點
店員 A	「您好，歡迎光臨關商茶飲，請問需要什麼呢？」	保持穩定語氣。
顧客 B	「我要一杯你們的招牌鮮果綠茶。去冰、無糖。但是！我的醫生說我不能吃任何化學糖精，你們的無糖配方保證是純天然的嗎？我要確定！」	識別顧客的急切情緒和健康疑慮。
店員 A	「是的，請您放心。我們的無糖選項是完全不添加任何甜味劑的，只有茶和新鮮水果的天然風味。我幫您確認了。」	專業地澄清產品知識，建立信任。
顧客 B	「好，再來。我的水果請幫我多加一倍，但我不想要杯子裡的任何塑膠吸管。你們可以提供什麼替代方案嗎？」	應對客製化需求和環保要求。
	待完成角色扮演及其回應處置練習 (學生討論並完成)	

職場情境說明（補充參考示例）

角色	對話內容	情境挑戰與學生練習點
店員 A	「您好，歡迎光臨關商茶飲，請問需要什麼呢？」	自我管理：保持穩定語氣。
顧客 B	「我要一杯你們的招牌鮮果綠茶。去冰、無糖。但是！我的醫生說我不能吃任何化學糖精，你們的無糖配方保證是純天然的嗎？我要確定！」	社會覺察：識別顧客的急切情緒和健康疑慮。
店員 A	「是的，請您放心。我們的無糖選項是完全不添加任何甜味劑的，只有茶和新鮮水果的天然風味。我幫您確認了。」	人際技巧：專業地澄清產品知識，建立信任。
顧客 B	「好，再來。我的水果請幫我多加一倍，但我不想要杯子裡的任何塑膠吸管。你們可以提供什麼替代方案嗎？」	負責任決定：應對客製化需求和環保要求。
店員 A	「好的，鮮果綠茶水果加倍會多收 20 元。關於吸管，我們目前只有提供紙吸管，或者您選擇直接使用杯口飲用，請問您選擇哪一種？」	人際技巧：提出清晰的替代方案和費用確認。
顧客 B	「紙吸管就好，拜託你們快一點，我趕時間！我再點一杯熱的薑汁奶茶，要微糖，但不要加薑。」	社會覺察：識別訂單的矛盾點。

店員 A	「不好意思，請問您是希望薑汁奶茶中去除薑塊或薑粉嗎？還是您只是希望一杯熱的微糖奶茶？因為我們的『薑汁奶茶』風味主要來自於薑。」	人際技巧：禮貌澄清訂單，避免浪費。
顧客 B	（開始不耐煩）「哎呀！妳怎麼那麼慢？我就說我趕時間！我不要薑啦！如果不能改，那我就只要第一杯，水果加倍的那杯！快點！」	自我管理：顧客壓力達到頂峰。
店長 C	（從後場走出來，適時介入）「不好意思，這位顧客，讓您久等了。A，請幫我同時去準備鮮果綠茶的水果加倍。這邊由我來處理結帳和包裝。」	店長 C 介入：自我管理（穩定情緒）和 C2 人際技巧（主動分流壓力）。
店長 C	（面向顧客 B）「鮮果綠茶加倍水果，共 95 元，謝謝您。A 夥伴正在為您製作最棒的風味，同時我也會確保您的水果和紙吸管都準確到位。」	人際技巧：緩解顧客情緒，並向顧客展示團隊協作，證明我們有能力處理複雜訂單。

四、附錄

- 一、學習單一情緒調味茶（心情風味）學習單
- 二、學習單一4F 提問思考法（影片案例討論）
- 三、實作報告表一創意情緒調味茶實作報告表
- 四、互評表一創意情緒調味茶互評表
- 五、互評表一角色扮演互評量表
- 六、參考書目

Sprenger, M.（斯普格）著。（2020）。SEL 全方位實踐指南：掌握腦科學的社會情緒學習 80+（謝儀霏譯）。親子天下。（2025）



附錄一、學習單——情緒調味茶（心情風味）學習單

情緒調味茶（心情風味）學習單

班級：_____ 組別：_____ 姓名：_____ 日期：_____

一、四種茶類飲品品嚐記錄（請打勾）

茶飲編號	主要風味（酸 / 甜 / 苦 / 澀）
茶飲 1	☐ 酸 ☐ 甜 ☐ 苦 ☐ 澀
茶飲 2	☐ 酸 ☐ 甜 ☐ 苦 ☐ 澀
茶飲 3	☐ 酸 ☐ 甜 ☐ 苦 ☐ 澀
茶飲 4	☐ 酸 ☐ 甜 ☐ 苦 ☐ 澀

二、風味 × 情緒對應

風味	聯想到的情緒	原因
酸		
甜		
苦		
澀		

三、我的今日心情風味

☐ 酸 ☐ 甜 ☐ 苦 ☐ 澀

具體的情緒：_____

原因：_____

四、小組分享與反思

今天課堂中的一項收穫：

附錄二：

4F 提問思考法(影片案例討論)

班級：_____ 座號：_____ 姓名：_____ 日期：_____

組別：_____ 組員：_____

【Fact】事實

1. 客人抱怨的問題是什麼？
2. 服務人員當下做了哪些處理？
3. 哪些流程可能出錯？
4. 事件中有哪一些「職場服務規範」被忽略？

【Feel】感受

1. 我看到客訴時的感覺是什麼？（害怕/緊張/想反駁/委屈...）
2. 若我站在吧檯，我的身體反應會是？（手抖、心跳快、想逃避）
3. 我推測客人當時可能的情緒：

☐生氣 ☐失望 ☐被忽略 ☐焦躁 ☐覺得不被尊重

4. 服務人員可能的情緒：

☐壓力 ☐委屈 ☐緊張 ☐挫折 ☐想快點結束

【Find】發現

1. 影片中哪些回應有助於降溫？哪些反而火上加油？
2. 服務人員最需要改進的「一句話」是哪句？請改寫成專業用語。
3. 服務現場可用的「三步驟」是什麼？（示例）

①先穩住情緒與語氣

②同理 + 確認需求

③提出方案（重做/補償/請主管）

【Future】未來

1. 下次我遇到客訴，我的「情緒管理做法」是：

深呼吸 3 次 / 放慢語速 / 先說「我了解」

2. 我會使用的 3 句門市客訴話術（請完成）

(1) 「不好意思讓您久等/造成不便，_____」

(2) 「我先幫您確認一下問題，是不是_____？」

(3) 「我可以提供您_____，您覺得可以嗎？」

3. 什麼情況需要立刻請主管介入？（避免衝突升級）



附錄三：

114 學年度 餐飲科二年級 飲料實務 實作報告表 授課教師：

創意情緒調 味茶名稱		組別	
		日期	
成份(主材料)		所需杯器皿	
裝飾物		調製法	
創意發想 (150 個字內)			
角色及分工			
操作步驟			
成品照片		教師 評分	

附錄四：

創意情緒調味茶互評表

班級：_____ 座號：_____ 姓名：_____ 日期：_____

組別：_____ 組員：_____

一、互評量表（每項 1~5 分）

5 分 = 優秀 4 分 = 良好 3 分 = 普通 2 分 = 待加強 1 分 = 不足

評分項目	說明	5	4	3	2	1
1. 情緒主題契合度	喝得到「作品想表達的情緒」	☐	☐	☐	☐	☐
2. 味道平衡	甜酸苦香比例協調、不突兀	☐	☐	☐	☐	☐
3. 創意與特色	有創新調味/命名/概念，讓人記得	☐	☐	☐	☐	☐
4. 香氣表現	香氣清楚、吸引人、符合主題	☐	☐	☐	☐	☐
5. 外觀與呈現	顏色、透明度、層次、裝飾美感	☐	☐	☐	☐	☐
6. 技術與衛生	操作乾淨、流程正確、杯身整潔	☐	☐	☐	☐	☐
7. 服務介紹表達	說明清楚、有禮貌、能打動人	☐	☐	☐	☐	☐

小計總分：____ / 35 分

二、回饋：正向支持與同理溝通

1. 我最欣賞這組的一點是（具體描述）

2. 我建議可以改進的地方是（請用尊重語氣）

3. 如果想讓「情緒更明顯」，我建議加入/調整（風味或呈現）



附錄五：

角色扮演互評量表

班級：_____ 座號：_____ 姓名：_____ 日期：_____

組別：_____ 組員：_____

(五點量表：1~5 分)

5 分 = 優秀 4 分 = 良好 3 分 = 普通 2 分 = 待加強 1 分 = 不足

請以打勾方式評分

一、SEL 量表

A. 自我管理 (情緒穩定與專業態度)

項目	5	4	3	2	1
A1 面對顧客催促/不耐煩仍保持穩定語氣	☐	☐	☐	☐	☐
A2 表情與肢體維持專業 (不怒、不擺臉色)	☐	☐	☐	☐	☐
A3 即使壓力高，仍能把流程說清楚、不慌亂	☐	☐	☐	☐	☐

B. 社會覺察 (辨識顧客情緒與需求)

項目	5	4	3	2	1
B1 有聽出顧客的健康疑慮並給予安心回應	☐	☐	☐	☐	☐
B2 有察覺顧客急切情緒 (趕時間) 並適當回應	☐	☐	☐	☐	☐
B3 有辨識並點出矛盾訂單 (薑汁奶茶但不要薑)	☐	☐	☐	☐	☐

C. 人際技巧 (溝通澄清與話術)

項目	5	4	3	2	1
C1 話術有禮且專業，讓顧客覺得被尊重	☐	☐	☐	☐	☐
C2 產品說明清楚 (無糖不加甜味劑等)，建立信任	☐	☐	☐	☐	☐
C3 有做到費用確認 (水果加倍+20)，避免爭議	☐	☐	☐	☐	☐
C4 能提出清楚替代方案 (紙吸管/杯口飲用)	☐	☐	☐	☐	☐

D. 負責任決策（應變與流程合理性）

項目	5	4	3	2	1
D1 面對複雜訂單仍能優先排序、避免失誤	☐	☐	☐	☐	☐
D2 店長介入時機恰當且能有效分流壓力	☐	☐	☐	☐	☐
D3 最後有做最終確認（水果、紙吸管、品項一致）	☐	☐	☐	☐	☐

二、問答回饋（必填）

1.我最欣賞這組的 1 個做法是什麼？

2.我覺得這組可以改進的 1 個地方是什麼？

3.如果我是服務人員，我會用哪一句話讓顧客降溫？



學 校：新北市立三重高級商工職業學校

社群名稱：重商 114-SEL 教師成長社群

成 員：陳韋玟（輔導）、張舒雯（特教）、包孟加（應英）、謝明樹（板金）、莊岳坪（特教）、陳至妤（特教）、李宜邠（數學）、張錦婷（國文）、施雅芳（體育）、溫琇荏（應英）、程翊婷（特教）、蘇冠菁（特教）、尤淑君（特教）、邱靖惠（機械）、吳俊融（商經）、陳麗如（國貿）、廖英伶（公民）、李馥光（英文）、林志彥（模具）、簡志哲（美術）、邱雅羚（輔導）、周佳誼（輔導）

陪伴的委員：陳美姿教授、甘露校長、謝文斌主任

成立時間：自 114 學年度成立，每學期固定辦理 4 至 5 次會議或研習。除介紹 SEL 理念與實施方式外，教師亦透過社群形成互助支持系統，分享自我照顧、教學及班級經營經驗，並將社群成果實踐於課程教學中。

產出的課程或教案：114 學年度以服務群科（高二）及應用英語科（高一）為主要推動對象。服務群科將 SEL 核心概念融入「收銀機實務」，透過模擬職場情境，培養學生顧客服務、情緒調節與問題解決能力；應英科則結合 SEL 與成長型思維策略，融入「實用英文課程」，設計英語短講與口語表達活動。

成果表現或未來展望：期許未來能在不增加教師教學負擔下，持續將 SEL 融入各職業類科課程及校內學生活動，培養學生心理韌性、情緒調節與問題解決能力。



從結帳到共感——讓顧客服務更有溫度

服務群科 / 張舒雯 輔導科 / 陳韋紋 應英科 / 包孟加

新北市立三重高級商工職業學校

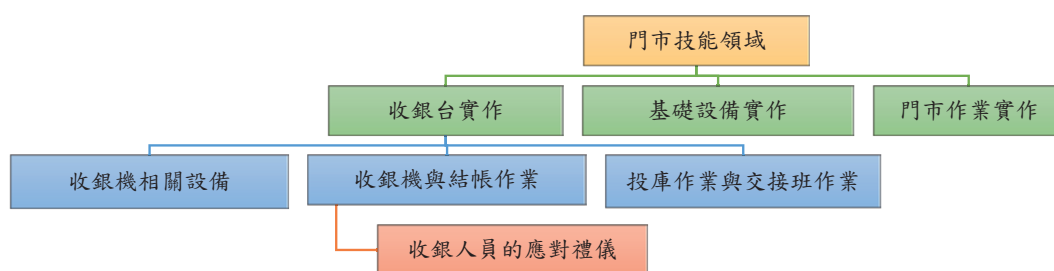
壹、教學設計理念說明

一、教學設計發想

本教案以高職「收銀台實作」課程為基礎，整合職場情境與社會情緒學習（Social Emotional Learning, SEL）五大核心能力，培養學生在真實顧客服務互動中展現「專業技能＋情緒智慧」。教學理念強調從技術操作走向情緒覺察、從語言表達轉化為人際同理。

在職場服務情境中，收銀員面臨的不僅是操作 POS 機的技術挑戰，更需面對顧客情緒與即時壓力反應。本課程以「服務態度與溝通原則」為起點，讓學生理解良好互動的基礎，進而於「收銀話術」單元中逐步學習三種應對層次——基本結帳語、促銷與主題話術、衝突情境應對。課程設計採用影片觀察、角色扮演、語句演練與反思學習單等多元策略，幫助學生由認知理解進入行為實踐。

教學活動設計對應 SEL 五大領域能力，透過情緒覺察、冷靜呼吸、自我對話與溝通練習，學生能在模擬顧客服務中，實際練習情緒穩定、語氣調整與肢體表達技巧。課程最終期望學生能於顧客服務壓力中仍能理性溝通、展現同理心、保持專業態度，成為具備情緒管理力與職場適應力的服務人才。



二、SEL 核心概念與能力指標、教學技巧應用說明

SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
自我管理	2-1 管理進階情緒	結帳尖峰時段保持穩定語氣、冷靜態度、有條理地提供顧客服務。	應用角色扮演及情境模擬，進行靜觀呼吸及練習冷靜應對的語句。



SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
社會覺察	3-3 經常表現同理與慈悲 3-6 辨別社會規範與情境期望	理解顧客情緒並適時運用恰當話術安撫情緒。	透過「情緒溫度計」及影片討論顧客服務案例，引導學生分析角色情緒與需求。
人際關係技巧	4-1 精熟溝通技巧 4-4 在團隊中合作與協作 4-6 有效解決衝突	面對顧客爭執時使用適當語氣化解衝突，進而以禮貌與傾聽建立顧客信任感。	採用團隊合作任務，學生輪流擔任收銀員與顧客進行角色扮演及對話回饋。

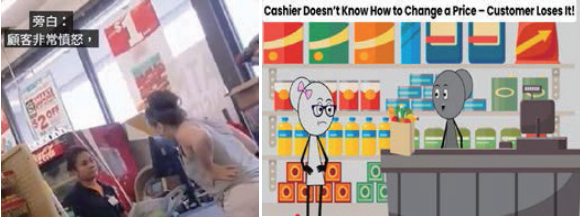
貳、教學單元設計

科目	收銀台實作		實施科別 / 年級	門市服務科 / 二
單元名稱	收銀機與結帳作業 收銀人員的應對禮儀		總節數	4
教材來源	自編		設計者	張舒雯、陳韋玟、包孟加
核心素養	U-B1 符號運用與溝通表達：具備掌握各類符號表達的能力，以進行經驗、思想、價值與情意之表達，能以同理心與他人溝通並解決問題。 學生練習收銀話術與顧客互動語句，強調語氣、肢體語言與服務禮貌，能在職場中進行有效溝通。 U-C2 人際關係與團隊合作：發展適切的人際互動關係，並展現包容異己、溝通協調及團隊合作的精神與行動。 以角色扮演與小組分工模擬顧客服務，強化溝通與協作，維持正向人際互動。			
學習重點	學習表現	1. 服務 - 技 - 門技 II -3 熟練收銀時應對話術，尊重與關照顧客需求，展現職業倫理與服務態度。 2. 服務 - 技 - 門技 II -4 具備良好溝通協調、人際關係及團隊合作之能力，透過自我精進，解決職場各式問題。 3. 服務 - 實 - 顧務 -1 具備服務話術與服務顧客之能力與態度，運用人際溝通與表達的技巧，提升顧客服務的品質。 4. 服務 - 實 - 顧作 -3 具備服務話術與服務顧客之能力與態度，以同理心與多元文化理解的態度，解決顧客服務的問題。		
	學習內容	1. 服務 - 技 - 門技 II -B-e 結帳話術練習 2. 服務 - 實 - 顧務 -A-a 職場禮貌用語 3. 服務 - 實 - 顧務 -E-b 顧客互動的基本話術與應對方式 4. 服務 - 實 - 顧作 -A-a 顧客服務話術練習 5. 服務 - 實 - 顧作 -C-b 客訴處理技巧與情緒管理		
學習目標	認知 1. 能說明收銀人員應具備之服務禮儀、基本話術與職業道德，理解顧客服務中的應對三原則。【B1】（服務 - 技 - 門技 II -B-e）（服務 - 實 - 顧務 -A-a）（自我管理 2-1） 2. 能辨識不同服務情境（一般結帳、促銷推廣、顧客抱怨）中顧客的情緒與需求，說明適切的溝通策略。【C1】（服務 - 技 - 門技 II -B-e）（服務 - 實 - 顧作 -A-a）（社會覺察 3-6）			

學習目標	技能 1. 能運用正確語氣、用詞與非語言表達完成收銀結帳服務，展現專業與親切態度。 【B1】（服務 - 技 - 門技 II -B-e）（服務 - 實 - 顧務 -E-b）（社會覺察 3-3） 2. 能於模擬顧客衝突情境中保持冷靜，使用同理與正向應對語句進行溝通，妥善化解爭議。【C2】（服務 - 技 - 門技 II -B-e）（服務 - 實 - 顧作 -C-b）（自我管理 2-1）（人際關係技巧 4-6）（人際關係技巧 4-4） 情意 3. 願意主動維持禮貌用語與情緒穩定的態度，展現服務業人員的專業形象與自信心。 【B1】（服務 - 技 - 門技 II -B-e）（服務 - 實 - 顧作 -C-b）（人際關係技巧 4-1） 4. 願意體諒顧客立場、展現同理心，以冷靜、尊重的態度建立良好顧客互動關係。 【C2】（服務 - 技 - 門技 II -B-e）（社會覺察 3-3）
議題融入	1. 生命教育一人學探索：生 U2 看重人皆具有的主體尊嚴與內在價值，覺察自我與他人在自我認同上的可能差異，尊重每一個人的獨特性。 2. SDGs 8 合適的工作及經濟成長 - 促進包容且永續的經濟成長：8.6 促進青年就業、教育和培訓。
教學資源	1. 教材來源：自編《收銀台實作課本》、《門市經營實務（上）》。 2. 教具與設備：POS 收銀機、角色卡、話術音檔。 3. 輔助教材：顧客服務影片、顧客情境單、促銷活動單、衝突應對劇本、SEL 情緒溫度卡、情緒卡（做我的情緒偵探）、服務檢核表。 4. 教學技術工具：Kahoot 互動投票。
職場情境	職場情境 本單元以「便利商店或零售門市收銀台作業」為主要情境，結合真實職場服務現場的動線、對話與壓力狀況，讓學生能在安全可控的學習環境中模擬現場挑戰。 1. 主要職場場域設定 (1) 門市收銀櫃台（模擬便利商店、超市、大賣場或校內販售點） (2) 服務範圍：結帳、找零、顧客服務、商品諮詢、促銷活動應對、例外狀況處理（如退換貨、價格不一致）等。 (3) 環境布置：POS 收銀機、收銀台櫃台、結帳物品、宣傳海報。 2. 職場情境主軸 (1) 一般服務情境：掌握顧客服務態度與溝通原則，顧客進入櫃台結帳或詢問商品時，學生需以正確禮貌用語、適當語氣與專業儀態進行回應，強調基本服務流程與禮貌原則。 (2) 基本結帳情境 - 收銀話術認識與應用（一）：讓學生扮演收銀員，完成迎賓、掃描、結帳與道別等動作，練習語速控制、眼神交流與微笑表達。 (3) 促銷推廣情境 - 收銀話術認識與應用（二）：讓學生依指定促銷主題（如「滿額贈」、「加購優惠」）設計促銷語句，模擬與顧客互動過程，強化表達與說服力。 (4) 情緒挑戰情境 - 收銀話術認識與應用（三）：當面對顧客不滿或抱怨時，指導學生練習以「承接情緒－說明動作－提出方案」三步驟回應，展現冷靜與同理。



職場角色 為強化情境學習，建議採角色扮演法或小組任務模擬法，讓學生輪流體驗不同職場角色。 1. 收銀員（學生主角）：操作 POS 收銀機、完成結帳、與顧客互動、處理例外情況。 2. 顧客（由同儕或教師扮演）：提出購買需求、詢問問題、模擬不同行為（如趕時間、不耐煩、抱怨等）。 3. 觀察員／反思記錄員：負責觀察角色互動、紀錄情緒表現與溝通用語，於課後回饋。 4. 店長／值班主管（由同儕或教師扮演）：協助同事、監督流程、協調衝突、提供回饋。 5. 支援的同事（由同儕或教師扮演）：配合收銀員的需求，協助其處理收銀作業。 ※ 備註 1. 職場情境將對應 SEL 五大領域 (1) 自我覺察與自我管理：在壓力中保持冷靜。 (2) 社會覺察：理解顧客立場與情緒。 (3) 人際關係技巧：有效溝通與協作。 (4) 負責任的決定：處理道德抉擇、誠信與法規遵守。 教學中，職場角色的安排以收銀員、顧客及觀察員三種角色為主，其他角色將依實際參與教學活動的學生數及其現況能力做適度地調整。			
SEL 領域	時間	SEL 技巧運用	教學評量
第一節 顧客服務態度與溝通原則 （學習重點：理解良好溝通的重要性並能表達關懷。） 一、課前準備 （一）學生：筆記用品。 （二）教師：顧客服務案例影片、討論提問單。 二、引起動機【電腦輔助教學、提問法】 播放顧客抱怨影片，問：「這位收銀員哪裡做錯了？」亦可由兩名教師分別扮演收銀員、顧客的角色，進行對話示範。 影片內容可參考以下範例： 1. 顧客進店與排隊等待 (1) 顧客手拿多項商品，臉上有「趕時間」的表情。 (2) 收銀員未抬頭、語氣冷淡，只說：「下一位。」 (3) 顧客感覺被忽視，表情開始不耐煩。 2. 收銀員操作錯誤及顧客情緒升高 (1) 收銀員操作 POS 錯誤（掃錯條碼、收錯金額），沒向顧客解釋。	10'		

(2) 顧客抱怨：「你是不是搞錯了？！」 (3) 收銀員不耐煩回：「那你要不要買？要不要重來？」語氣略重。 (4) 顧客情緒爆發：「態度這麼差，我要找你們店長！」 影片範例 1：https://reurl.cc/MMbQVX 影片範例 2：https://reurl.cc/4b4zMj  教師依照下列問題，進行提問： 1. 請判斷此時「顧客」及「收銀員」的情緒會位於情緒溫度計的哪裡？  2. 「此刻顧客表情 / 肢體動作 / 語速透露什麼情緒？為什麼？」 3. 「此刻收銀員的肢體動作與說話語氣傳達了什麼訊息？」 4. 「哪一句話 / 哪個動作容易讓對方感到不滿？」 5. 「如果收銀員把影片中的話術『XXX』改為『您好，〇〇〇』會怎樣？」 6. 「收銀員在『掃錯條碼』當下，可以先怎麼說明再補救？請用一句話演練。」 三、活動內容【講述法、示範教學法】 1. 教師介紹收銀員良好應對三原則（禮貌用語、顧客至上、情緒穩定）及歸納【收銀員必修】避免客訴！6 個服務態度與溝通的常見錯誤示範。 原則①禮貌用語：對顧客保持禮貌與尊重 原則②顧客至上：傾聽並理解顧客需求 原則③情緒穩定：冷靜處理與即時回應 (1) 實例 1：收銀員語氣冷淡、缺乏眼神交流	情緒溫度計 15'	口頭評量： 學生能說出 1 項讓顧客生氣的原因（學習目標 - 認知 2、情意 2）
--	-------------------------	---



-

吸氣：心平	吐氣：氣和
吸氣：平心	吐氣：靜氣
吸氣：壓力	吐氣：釋放



5'

四、總結活動【提問法】 1. 協助學生統整「良好應對三原則」。 預告下節課將介紹常用的基本結帳語，請學生回家先閱讀教材中的基本話術句型。 第二節 收銀話術認識與應用（一）：基本結帳語 （學習重點：能使用正確、禮貌的收銀話術，建立顧客服務信任感。） 一、課前準備 （一）學生：事先閱讀教材中基本話術句型。 （二）教師：話術卡片、情緒卡（做我的情緒偵探）、情境卡。 二、引起動機【電腦輔助教學、提問法】 播放收銀員使用不同語氣（親切／冷淡）結帳的音檔，讓學生比較「顧客感受差異」。 三、活動內容【講述法、示範教學法】 1. 教師講解結帳基本話術及目的（教材 P.36-37） （1）歡迎光臨，很高興為您服務！ （2）您要購買的是○○。 （3）您要打上統一編號嗎？您的統一編號是○○○。 （4）您今天的消費總共是○○元。 （5）收您○○元。 （6）找您○○元。這是您的發票和找零。 （7）這是您的商品。 （8）謝謝惠顧，歡迎再度光臨。 （9）對不起，請稍等一下。 （10）不好意思，讓您久等了。 （11）請問需要幫忙嗎？ 2. 教師帶領著學生練習以合適的語速、語調與表情練習每一句結帳基本話術。 3. 學生根據教師提供的話術卡片、情緒卡（如緊張、焦慮、害羞、平靜、感恩、煩躁、疲憊、愉快、開心等）、情境卡，分組依照情境及應對的情緒模擬顧客與收銀員對話，讓學生體驗語氣變化對顧客感受的影響。 【情境教學、合作學習、角色扮演】 【B1、C2】	10' 10' 10' 10'	職場行話 情緒辨識	實作評量： 學生能完整說出至少5句常用話術（學習目標-認知1） 實作評量： 學生能以「適當語速＋禮貌語句」完成情境對話（學習目標-技能1、情意1）
---	---	-------------------------	---



4. 教師巡迴指導語速、語調與表情。

四、總結活動【電腦輔助教學、提問法】

1. 使用 Kahoot 互動投票，請學生挑選一句最能代表「溫暖服務」的話術並分享理由。
2. 動動腦時間（教材 P.38-39）：請依據情境寫下並說出適合的結帳話術。
3. 交代回家作業 - 利用學習單內容進行反思。

教師引導下節課將認識促銷與主題活動相關收銀話術，請大家下次分享自己在便利商店購物時，曾聽過的促銷話術。

第三節 收銀話術認識與應用（二）：

促銷與主題話術

（學習重點：能運用促銷語句，提升顧客互動與銷售能力。）

一、課前準備

（一）學生：回想自己在便利商店購物時，曾聽過的促銷話術。

（二）教師：促銷活動單。

二、引起動機【講述法、提問法】

教師利用簡報展示「促銷活動單」，提問：「怎麼說，顧客才會願意多買？」

1. 展示 2～3 張「促銷活動單」（如：「第二件半價」、「滿 200 送贈品」、「加價 5 元可獲得環保袋」）。

10'

10'

口語評量：
學生分享理由
紙筆測驗：
依情境說出
或寫下正確
的話術（學
習目標 - 認知
1、技能 1）



- 針對促銷活動單的海報，請學生直覺回答：「看到這張海報，你會想買嗎？為什麼？」
→教師板書學生回答的關鍵詞，例如：
「便宜、划算、廣告、太多字、顏色吸引人」等。
- 教師朗讀相同促銷句子，但以不同說話語氣的聲音來展現結帳促銷語（例如熱情的／冷淡的）。
 - 冷淡語氣：「現在買第二件半價，要不要加一件？」
 - 熱情語氣：「這個活動很划算哦～第二件只要半價，很多客人都趁現在多帶一件喔！」
- 教師問：「大家覺得哪一位的說法讓顧客比較想買？為什麼？」
- 教師引導學生指出差異：語氣的高低、微笑、眼神接觸、用詞態度。

三、活動內容【講述法、示範教學法】

【B1、C2】

- 教師說明促銷話術的職場行話秘笈為「吸引注意→介紹優惠→引導購買」。
- 教師將全班分為兩兩一組，給每組一張不同促銷活動單，每組進行小組討論，任務為：
 - 猜猜看顧客看到促銷活動單，可能會有什麼反應？
 - 想一個能吸引顧客的「促銷話術句子」。可參考促銷話術範例（教材 P.38）：
如「這款商品今天買一送一喔～很多人都在排隊買！」、「這組合比單買便宜 50 元，真的很划算！」
 - 小組創作促銷對話腳本，由同學分別擔任收

同理語句

口語評量：
學生能口頭說明一項促銷吸引他的原因（學習目標 - 認知 2）

10'

15'

口語評量：
學生能說出促銷話術的職場行話三大秘笈（學習目標 - 認知 2、技能 1）

角色扮演

實作評量：



銀員與顧客，練習銷售語氣並互相給予回饋。



(4) 指派兩組同學，上台展示模擬對話，並針對同學的呈現給予回饋。

四、總結活動

1. 由學生票選「最具說服力話術組」。
2. 教師強調誠信銷售的重要性。

第四節 收銀話術認識與應用（三）： 衝突情境應對

(學習重點：能在顧客焦躁或不滿時，維持冷靜與專業應對。)

一、課前準備

- (一) 學生：筆記用具。
- (二) 教師：顧客抱怨影片、情緒圖卡、學習單 (含衝突應對劇本)、角色掛牌。

二、引起動機【電腦輔助教學、提問法】

利用播放顧客抱怨影片 1 分鐘，討論以下問題：

1. 影片停格在衝突點，讓學生用「情緒圖卡」選擇顧客與收銀員的情緒。



10'

5'

5'

情緒標記

完成促銷情境練習單並上台示範 (學習目標 - 認知 2)

2. 如果這位顧客大聲指責你，你會有什麼感覺？
「又會如何做呢？」

影片範例：<https://reurl.cc/Xa4K6a>



3. 向學生說明：「今天我們要學的就是『如何在吵雜、緊張、被抱怨時，讓自己冷靜下來』並且『把事情處理好』。」

三、活動內容【講述法、示範教學法】

1. 教師利用學習單講解冷靜應對三步驟。

二、冷靜應對三步驟—職場行話

	目的	策略
步驟① 先接住情緒	有在聽你說	用職場行話來「理解顧客情緒」
步驟② 正在做什麼	有在為你處理	把「現在的動作」說出來
步驟③ 提供選擇	讓你決定怎麼做	提供顧客兩個選項並加快處理

- (1) 先接住情緒——「我有在聽你說」
用一短句讓顧客知道「你理解他的情緒」。

職場行話可用句：

- ①「我了解您的著急。」
- ②「抱歉讓您困擾了。」
- ③「謝謝您提醒，我來幫您確認。」

NG 語句：

- ①「不是我的問題。」
- ②「你先冷靜。」
- ③「你自己看錯。」

- (2) 說明我正在做什麼——「我有在處理」
清楚把「現在的動作」說出來，讓顧客安心。

職場行話可用句：

- ①「我先停在這筆交易，查一下價錢。」
- ②「我現在請同事支援。」

20'

我訊息

口語評量：
學生能複述
三步驟（學
習目標 - 認知
2、技能 2、
情意 2）



③「我正在重新確認金額。」

(3) 給顧客兩個選擇——「讓你決定怎麼做」
兩個簡單選項能降低爭吵、加快處理流程。

①「您想要退差額，還是取消重刷？」

②「您要換貨還是退費？」

2. 教師利用學習單講解冷靜肢體語言三原則。

	要做到……	策略
原則①身體	「穩固」	①雙腳與肩同寬 ②不晃、不退後、不前衝 ③肩膀放鬆、身體微微前傾 5°
原則②手勢	「開放」	①掌心向上 ②不插口袋 ③不交叉雙手 ④指向物品時整隻手伸出，而不是用手指戳
	要做到……	策略
原則③表情	「柔和」	①適度微笑 ②三角注視（眉毛—鼻樑區） ③3 秒小點頭一次

(1) 身體要「穩固」

①雙腳與肩同寬

②不晃、不退後、不前衝

③肩膀放鬆、身體微微前傾 5°

(2) 手勢要「開放」

①掌心向上

②不插口袋

③不交叉雙手

④指向物品時整隻手伸出，而不是用手指戳

(3) 表情要「柔和」

①適度微笑

②三角注視（眉毛—鼻樑區）

③3 秒小點頭一次

3. 將學生進行分組，每組 3 人，分別扮演（顧客／收銀員／觀察員），利用角色扮演（衝突劇本），練習安撫顧客情緒與承認服務失誤的道歉語句，由小組觀察員進行回饋（如哪句做得好／哪處可以更穩／提供一個替代說法）。

15'

角色扮演

實作評量：
學生能仿照
教師示範至
少做出一個
正確肢體語
言（學習目
標 - 技能 2）

實作評量：
學生能在角
色扮演中使
用冷靜應對
三步驟（學
習目標 - 任之

衝突劇本如下：【情境教學、合作學習、角色扮演】 【B1、C2】  (1) 價格不一致 (架上 39，刷出來 49)  (2) 等太久、客人不耐煩  (3) 找錯錢（客人情緒升高）  (4) 系統當機，顧客催促 四、總結活動 - 進行本日活動「冷靜應對自我檢核」，由學生反思自己在面對衝突情境的應對能否做到以下幾點： (1) 我有說一句安撫的話（☐是 / ☐否） (2) 我有把動作說出來（☐是 / ☐否） (3) 我有給兩個選擇（☐是 / ☐否） (4) 我的身體是穩固的（☐是 / ☐否） (5) 我的手勢是開放的（☐是 / ☐否） (6) 我的表情是柔和的（☐是 / ☐否） - 請學生口頭分享 (1) 「我今天學到讓顧客冷靜的一件事或一句話是……」 (2) 「我還需要改進的是……」 - 說明學習單中的學習反思，請學生利用課後時間進行自我評比。 - 說明之後我們還會將三節課的話術練習串成完整結帳流程，讓大家學習如何讓顧客服務更有溫度。	10'		2、技能 2、情意 2) 自我檢核表： 學生填寫「冷靜應對自我檢核表」 口語評量： 學生能針對提問給予回應（學習目標 - 情意 1） 自我檢核表： 學生填寫「學習反思」
---	-----	--	---



評 量

本單元評量兼顧「形成性評量」與「總結性評量」，以觀察學生在教學活動歷程中的學習表現，並透過表現任務檢核其是否能整合專業技能與社會情緒能力，展現素養導向學習成果。

一、形成性評量（歷程評量）

於各節教學活動中，透過下列方式持續蒐集學生學習表現，作為即時回饋與教學調整依據：

1. 口頭評量：學生能依不同服務情境，說出合宜的收銀話術與應對策略，展現對顧客情緒與需求的理解。（對應學習表現：服務 - 技 - 門技 II -3、II -4；SEL：社會覺察 3-3、3-6）
2. 實作評量：學生於角色扮演與情境模擬中，能運用正確語氣、肢體語言與冷靜應對步驟完成收銀服務。（對應學習目標一技能、自我管理 2-1、人際關係技巧 4-6）
3. 學習單與自我檢核：學生完成學習單與「冷靜應對自我檢核表」，進行自我反思，檢視自身情緒管理與溝通表現。（對應學習目標一情意）

二、總結性評量（表現任務）

於單元結束後，實施「情境式顧客服務收銀表現任務」，請學生在模擬門市情境中，完成一段包含迎賓、結帳、促銷或衝突應對的完整服務流程。

評量重點包含：

1. 收銀話術與服務流程的正確性與完整性。
2. 面對顧客情緒時的冷靜應對與同理表達。
3. 語氣、肢體語言與合作互動的專業表現。

本表現任務用以檢核學生是否達成學習目標，並展現核心素養【U-B1 溝通表達、U-C2 人際互動】及 SEL 核心能力（自我管理、社會覺察、人際關係技巧）。

評量規準另列於附錄，作為教師評分與學生自我回饋之依據。

參、附錄

一、自編教材-收銀人員的應對禮儀

第一節 收銀人員的應對禮儀



動腦時間：

請分享自己的消費經驗中，

① 遇過最棒的消費經驗？原因是？

② 遇過最糟的消費經驗？原因是？

門市人員是直接對顧客提供服務的人，一舉一動都代表著公司及門市對外的形象，可說是整個公司的親善大使。門市人員上班的第一天，首先要學會的不是如何操作收銀機，而是學會透過 儀容、態度、行為 及 語言 等方式，尊重有禮的接待顧客，建立專業的服務形象及和諧的購物氣氛。因此，身為門市人員的我們在接待顧客時要使用待客用語，並帶著微笑的深深一鞠躬。除了是有禮貌的行為，並且能讓顧客有賓至如歸的感受。

34

一、門市人員結帳儀態

(一) 接待顧客儀容

門市人員影響顧客對門市的第一印象，良好的外表儀容，能讓顧客連帶感受到整潔感，增加對門市的信賴度。門市人員的儀容須注意：

1. 穿著 制服，服儀外表乾淨整齊。
2. 髮型 清爽整齊。
3. 雙手 保持乾淨，指甲定期修剪。
4. 穿著 包鞋。

(二) 接待顧客舉止態度

透過門市人員的有禮的舉止、態度，讓顧客有好的購物感受，能夠增加未來再訪的機會。門市人員的舉止態度應：

1. 說話時 注視 顧客。
2. 表情保持 微笑。
3. 致歉時行鞠躬禮。
4. 熟記基本 話術，展現熱情親切地態度。
5. 熟記 商品知識，於顧客需要時提供商品解說。
6. 客人有困惑時，主動提供幫助。
7. 主動告知顧客優惠方案、換貨方式、保固內容等。
8. 隨時保持 冷靜 與清醒，勿與顧客發生爭執。




35

二、門市人員結帳話術

(一) 結帳基本話術及目的

門市人員結帳話術，會因門市性質而略有差異，以下以便利商店為例，列舉常用的結帳話術：

1. 歡迎光臨，很高興為您服務！
顧客剛進門或剛到收銀台結帳時，門市人員主動打招呼，可以讓顧客了解門市人員有注意到他們的服務需求。
2. 您要購買的是○○。
複誦消費者購買的物品，可以確保門市人員已收銀掃描，也可幫助顧客確認所購買的物品及數量是否正確。
3. 您要打上統一編號嗎？您的統一編號是○○○。
不一定每位顧客都需要打上統一編號，但門市人員若能主動詢問，不僅可幫助顧客確認其消費需求外，亦可減少後續退換發票的情況發生。
4. 您今天的消費總共是○○元。
說明消費金額，讓顧客知道總共需要支付之金額。
5. 收您○○元。
複誦收到的金額，讓門市人員和顧客可再度確認，避免後續金額糾紛。
6. 找您○○元。這是您的發票和找零。
複誦找零金額，讓門市人員和顧客再度確認，避免後續金額糾紛。

36

7. 這是您的商品。
若顧客有需要時，將結帳商品包裝或裝袋完成後，轉交給顧客。
8. 謝謝惠顧，歡迎再度光臨。
在顧客完成購物離開時，以展現誠懇的謝意。
9. 對不起，請稍等一下。
當門市人員服務其他顧客或人手不足時，可以此用語致歉，讓後面尚未服務到的顧客知道你有注意到他的服務需求。
10. 不好意思，讓您久等了。
門市人員因處理別的事情而對顧客服務有延遲時，在處理完後，應盡速替等候的顧客服務，並透過此用語致歉、請求諒解，讓顧客感到受到尊重。
11. 請問需要幫忙嗎？
門市人員如發現顧客東張西望，疑似在找商品或有購買上的疑問時，可主動詢問，以利提供顧客即時的協助。

(二) 促銷主題話術

門市為了增進顧客消費，常會有不同的促銷活動，門市人員應熟記每期不同的促銷內容，並在顧客進入門市時使用促銷話術，提升購買機會，並在顧客選購促銷商品結帳時，再度說明，讓顧客清楚知道促銷方案。

37



促銷話術範例：

1. 您好，買○○送××喔！
2. 消費滿○○元，送您××喔！
3. ○○商品預購中喔！
4. ○○商品今日特惠買大送小喔！
5. 今日○○系列商品買一送一喔！
6. 今天的○○才剛剛到貨，新鮮好吃，歡迎選購哦！
7. 本店○○節期間全面促銷，指定商品滿 85 折！
8. 今天買○○咖啡，點數加倍喔！
9. 購買○○，加購××，加購價只要 10 元！
10. ○○商品限期特價 85 折！



動動腦時間：

請依據情境說出適合的結帳話術。

情境一：顧客到收銀檯前準備結帳。

收銀員應說：**歡迎光臨，很高興為您服務。**

情境二：顧客到櫃檯前結帳，購買了一包衛生紙。

收銀員應說：您購買的是一包衛生紙。

38

情境三：顧客購買之商品總共 150 元。

收銀員應說：您今天的消費總共是 150 元。

情境四：收銀員要給顧客發票和找零(50元)。

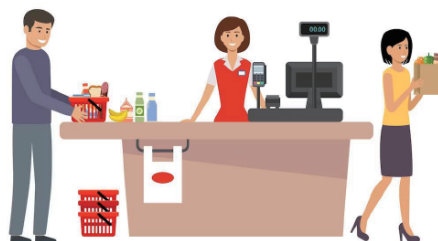
收銀員應說：找您 50 元。這是您的發票及找零。

情境五：顧客已經排隊很久了，終於輪到他結帳。

收銀員應說：不好意思，讓您久等了。

情境六：顧客完成結帳，準備離開門市。

收銀員應說：謝謝光臨，歡迎再度光臨。



39

二、學習單

學習單 1 ~ 顧客服務態度與溝通原則

第一節 顧客服務態度與溝通原則

一、情緒溫度計：認識影片中情緒的感受力




顧客 收銀員

二、收銀人員的良好應對三原則

序號	內容	說明
原則①	禮貌用語	對顧客保持禮貌與尊重
原則②	顧客至上	傾聽並理解顧客需求
原則③	情緒穩定	冷靜處理與即時回應

想一想：以下 6 個門市常見顧客服務誤區（服務情境），分別沒有做到哪個應對原則？

三、靜觀呼吸小咒語

呼吸的時候默念

吸氣：心平 吐氣：氣和

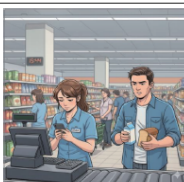
吸氣：平心 吐氣：靜氣

吸氣：壓力 吐氣：釋放

1

四、門市常見顧客服務誤區（服務情境卡）

1. 收銀員語氣冷淡、缺乏眼神交流



服務情境卡(正面)

顧客：(拿著商品)請問可以結帳嗎？

收銀員：(頭也不抬) 嗯，放這裡。

顧客：(尷尬) 呢…好，這個多少錢？

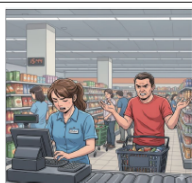
收銀員：看螢幕。

顧客：(皺眉) 你態度是不是太冷淡了？

服務情境卡(反面)

想一想：要如何讓顧客感覺被尊重？

2. 顧客等待太久，收銀員未主動說明



服務情境卡(正面)

顧客：(排隊許久) 怎麼這麼久還沒結完？

收銀員：(忙著結帳) 等一下啦，馬上就好。

顧客：(不滿) 你可以先說一聲嘛。

收銀員：(沒抬頭) 就排隊啊，大家都在等。

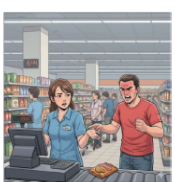
顧客：(嘆氣) 真是不貼心。

服務情境卡(反面)

想一想：要如何讓顧客感覺被尊重？

2

3. 顧客抱怨商品標錯價，收銀員反駁



服務情境卡(正面)

顧客：這個架上標的是 59 元，你結帳變成 69 耶？

收銀員：不可能啦，系統不會錯。

顧客：可是我剛剛看到牌子上真的是 59。

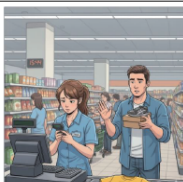
收銀員：(不耐煩) 那你就拍下來給我看看啊。

顧客：(生氣) 這是你們的錯，不是我要證明！

服務情境卡(反面)

想一想：要如何讓顧客感覺被尊重？

4. 未確認顧客需求就直接結帳



服務情境卡(正面)

顧客：(拿出商品) 這個還有別的尺寸嗎？

收銀員：(立刻掃條碼) 結帳囉？

顧客：我還沒決定要不要買耶。

收銀員：喔，我以為你要結帳。

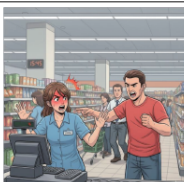
顧客：(尷尬) 請先聽清楚再幫我結，謝謝。

服務情境卡(反面)

想一想：要如何讓顧客感覺被尊重？

3

5. 面對客訴時失去冷靜



服務情境卡(正面)

顧客：你剛剛找錯錢，我少了十元！

收銀員：(激動) 不可能，我都算好了！

顧客：那你可以查一下監視器嗎？

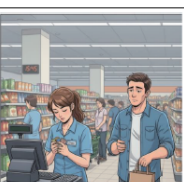
收銀員：(提高音量) 我很忙，沒空理你！

顧客：(憤怒) 那我要找你們店長！

服務情境卡(反面)

想一想：要如何讓顧客感覺被尊重？

6. 未主動道別或感謝



服務情境卡(正面)

顧客：(結完帳) 謝謝。

收銀員：(默數收錢、沒回應)

顧客：(停在原地) 呢…我走囉？

收銀員：(低頭整理錢) 喔。

顧客：(小聲) 感覺被冷落了。

服務情境卡(反面)

想一想：要如何讓顧客感覺被尊重？

4



五、門市常見顧客服務誤區—正確示範

1. 收銀員語氣冷淡、缺乏眼神交流

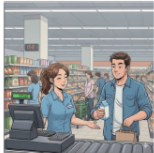
顧客：請問可以結帳嗎？

收銀員：(微笑) 您好，麻煩放這邊，我幫您掃描。

顧客：這個多少錢？

收銀員：總共 50 元，謝謝您耐心等待。

顧客：謝謝，感覺您提供的服務很好！



2. 顧客等待太久，收銀員未主動說明

顧客：排隊好久喔。

收銀員：(微笑) 不好意思讓您久等，我這邊馬上幫您。

顧客：沒關係。

收銀員：感謝您的耐心等待，再稍等一下囉。

顧客：好的，謝謝！



3. 顧客抱怨商品標錯價，收銀員反駁

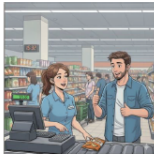
顧客：架上寫 59，你刷 69？

收銀員：(冷靜) 真的嗎？麻煩等我幫您確認一下標價。

顧客：好。

收銀員：(查核) 感謝提醒，真的很抱歉，我們確實標價錯誤，我馬上幫您改成 59 元。

顧客：這樣處理就很好，謝謝。



4. 未確認顧客需求就直接結帳

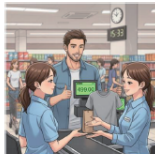
顧客：請問這件衣服還有別的尺寸嗎？

收銀員：我幫您查看庫存，確認好您要的尺寸大小後，再來進行結帳。

顧客：好，謝謝。

收銀員：(查完) 這件還有 M 號，要幫您保留嗎？

顧客：太好了，我要一件！



5. 面對客訴時失去冷靜

顧客：你剛剛找錯錢，少找我十元！

收銀員：(穩定語氣) 真的嗎？抱歉讓您感到不安，我馬上來幫您確認。

顧客：好。

收銀員：(查帳) 您說得對，這裡補上十元，非常抱歉。

顧客：謝謝你的協助，這樣我就放心了。



6. 未主動道別或感謝

收銀員：您好，這裡是您今天購買的商品。

顧客：謝謝。

收銀員：也謝謝您，祝您今天順心。

顧客：你人真好。

收銀員：歡迎再來光臨～

顧客：(微笑) 一定會的！



學習單 2～收銀話術認識與應用 (一) 基本結帳語

第二節 收銀話術認識與應用 (一)：基本結帳語

一、門市人員結帳基本話術

1. 歡迎光臨，很高興為您服務！

情境：顧客到收銀檯台前準備結帳。

練習重點：微笑、語調上揚、眼神接觸，開啟友善互動。

2. 您要購買的是○○，○○元。

情境：顧客將商品放在收銀台上，收銀員確認購買品項(保溫杯一個\$309)。

練習重點：清楚說出商品名稱及價格，確認無誤，語氣溫和。

3. 您要打上統一編號嗎？您的統一編號是○○○。

情境：顧客表示要開統一發票，收銀員協助確認統編資訊(三重商工統編：35700113)。

練習重點：態度專業、語速適中，注意語氣的禮貌與確認口吻。

4. 您今天的消費總共是○○元。

情境：結帳前，收銀員告知顧客應付金額(總計金額 168 元)。

練習重點：聲音清晰、語氣穩定，讓顧客能明確聽到金額。

5. 收您○○元。

情境：收銀員接過顧客的現金或刷卡前，重複金額確認(客人付 200 元)。

練習重點：確認金額時語氣誠懇，不可含糊或太快。

6. 找您○○元。這是您的發票和找零。

情境：結帳完成後，收銀員將發票與找零遞交給顧客(找客人 32 元)。

練習重點：雙手遞交，語氣親切，避免隨手丟放。

7. 這是您的商品。

情境：收銀員將商品交給顧客時。

練習重點：雙手遞出、保持微笑、可與顧客短暫眼神交流。

8. 謝謝惠顧(光臨)，歡迎再度光臨。

情境：顧客即將離開時，收銀員進行禮貌性道別。

練習重點：以溫暖語調結尾，語速放慢，展現真誠與感謝。

9. 對不起，請稍等一下。

情境：收銀機操作暫時有狀況或需等待其他同事協助。

練習重點：保持冷靜、誠懇語氣、搭配歉意表情。

10. 不好意思，讓您久等了。

情境：結帳過程較久，顧客等待時間較長。**練習重點：**用溫和語氣安撫顧客情緒，可加上微笑與輕微鞠躬。

11. 請問需要幫忙嗎？

情境：顧客在店內猶豫或尋找商品時，收銀員主動關心。**練習重點：**主動、禮貌、語氣關懷，不打擾顧客但傳遞願意協助的態度。

二、職場行話的情境練習—顧客情境卡

場景 1：顧客匆忙走進店內，手裡拿著商品準備結帳。**重點話術：**

(1) 歡迎光臨，很高興為您服務！

(2) 您要購買的是○○。



情境卡(正面)

顧客：(喘著氣) 請問這裡可以結帳嗎？**收銀員：**(微笑) 歡迎光臨，很高興為您服務！**顧客：**這個麵包跟飲料麻煩一起結。**收銀員：**好的，您要購買的是麵包和飲料。**顧客：**(放鬆語氣) 謝謝，終於可以休息一下了。

情境卡(反面)

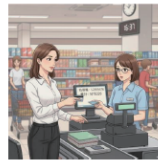
搭配情緒卡：顧客＝「焦急、緊張」；收銀員＝「親切、熱忱、專注」

9

場景 2：顧客結帳時提出要打統編。**重點話術：**

(1) 您要打上統一編號嗎？您的統一編號是○○○。

(2) 您今天的消費總共是○○元。



情境卡(正面)

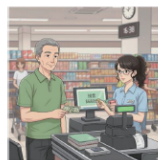
顧客：這些都要結，麻煩幫我打統編。**收銀員：**好的，您要打上統一編號嗎？您的統一編號是 12345678 對嗎？**顧客：**對。**收銀員：**您今天的消費總共是 320 元。**顧客：**好，我用信用卡。

情境卡(反面)

搭配情緒卡：顧客＝「冷靜、謹慎」；收銀員＝「細心、穩重」**場景 3：**顧客遞出現金付款，收銀員結帳中。**重點話術：**

(1) 收您○○元。

(2) 找您○○元。這是您的發票和找零。



情境卡(正面)

顧客：我給你一千元。**收銀員：**好的，收您一千元。**收銀員：**(操作後) 找您 680 元。這是您的發票和找零。**顧客：**(點頭) 謝謝。**收銀員：**麻煩確認一下零錢喔。

情境卡(反面)

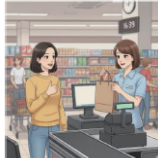
搭配情緒卡：顧客＝「輕鬆、愉快、期待」；收銀員＝「穩定、細心」

10

場景 4：顧客完成付款，準備離開。**重點話術：**

(1) 這是您的商品。

(2) 謝謝光臨，歡迎再度光臨。



情境卡(正面)

收銀員：(將袋子遞出) 這是您的商品。**顧客：**謝謝。**收銀員：**謝謝惠顧，歡迎再度光臨。**顧客：**(微笑) 你們服務很好。**收銀員：**感謝您的鼓勵，祝您今天愉快！

情境卡(反面)

搭配情緒卡：顧客＝「開心、滿意、輕鬆」；收銀員＝「溫暖、誠懇、感恩」**場景 5：**收銀機操作出現小狀況，顧客在等待。**重點話術：**

(1) 對不起，請稍等一下。

(2) 不好意思，讓您久等了。



情境卡(正面)

顧客：(皺眉) 怎麼還沒好？**收銀員：**(保持冷靜) 對不起，請稍等一下，系統有點慢。**顧客：**好吧，希望快一點。**收銀員：**(修復後) 不好意思，讓您久等了，現在可以結帳了。**顧客：**(語氣放鬆) 謝謝你態度這麼好。

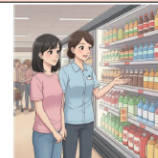
情境卡(反面)

搭配情緒卡：顧客＝「不耐煩、煩躁、急躁」；收銀員＝「冷靜、體貼」

11

場景 6：顧客在架上反覆查看商品，遲遲未決定。**重點話術：**

(1) 請問需要幫忙嗎？



情境卡(正面)

收銀員：(注意到顧客徘徊) 請問需要幫忙嗎？**顧客：**我在找無糖飲料。**收銀員：**這邊冰箱右邊第三層有哩。**顧客：**謝謝，太好了！**收銀員：**不客氣～有需要再告訴我。

情境卡(反面)

搭配情緒卡：顧客＝「猶豫、害羞」；收銀員＝「主動、親切」

三、學習反思

1. 今天哪一句話術讓你覺得最有溫度？

2. 你認為「溫暖的語氣」包含哪些特徵？

3. 下次實作時，你會如何讓顧客感受到誠意？

12



學習單 3 ~ 收銀話術認識與應用 (二) 促銷與主題話術

第三節 收銀話術認識與應用 (二): 促銷與主題話術

一、認識促銷活動單



13

二、職場行話的秘笈

1. 秘笈①吸引注意：第一印象決定顧客是否停下腳步

- (1) 語氣要明亮、表情要有活力。
- (2) 先說重點、再說細節——顧客只會給你幾秒鐘注意力。
- (3) 用「優惠關鍵字」引起好奇：如「買一送一」、「限量」、「剛到」、「超值」。

實用範例話術：「您好，今天○○買一送一囉！」

「這款飲料今天剛上架，好多人在買呢！」

「現在這區商品限量特價，錯過就沒囉！」

2. 秘笈②介紹優惠：讓顧客知道「為什麼值得買」

- (1) 說明清楚、簡潔明瞭，讓顧客立刻理解優惠內容。
- (2) 多用數字或比較詞：「多送」、「便宜」、「加倍」、「限時」。
- (3) 語氣自然、有自信，避免太快或像背稿。

實用範例話術：「這款商品今天買一送一，等於半價囉！」

「買這組滿 200 元就送保冷袋，很多人都在搶！」

「現在買兩瓶，點數加倍，很划算喔～」

14

3. 秘笈③引導購買：用友善語氣鼓勵行動

- (1) 避免命令口氣（不要說「要不要買？」）
- (2) 改用建議+肯定語氣：「很適合您喔！」「很多人都在買這組！」
- (3) 可搭配「肯定選擇法」：提供選項讓顧客更容易決定。

實用範例話術：「這款剛好剩最後幾組，要幫您留一份嗎？」

「這個組合搭配起來最划算，需要我幫您一起結帳嗎？」

「您平常有在喝這個口味嗎？今天點數加倍，很值得試試看喔！」

三、職場行話的情境練習——促銷活動單（記得要輪流對話）

1. 促銷活動單①——泡麵任選兩件 5 折

收銀員：

您好，今天泡麵有_____活動喔！

任選兩件只要_____折，很_____！

很多人都在買，要不要_____呢？

顧客：

真的嗎？那我可以選_____嗎？

哇～好划算，那我買_____件！

15

2. 促銷活動單②——買經典美式咖啡，加購可領 10 元

收銀員：

您好，今天買_____咖啡可以_____可領

麵包只要 10 元囉！

可領是剛烤好的，很_____。要不要一起加購一個呢？

顧客：

哦～真的嗎？那我想_____。

聞起來好香，那就加_____好了！

3. 促銷活動單③——指定飲料「第二件 5 折」

指定飲料 第二件 5 折

收銀員：

(1) 您好，今天_____指定飲料第二件半價囉！

(2) 有的，這排_____都算，買兩件最划算。要幫您拿第二瓶嗎？（口味/品牌）

(3) 好的，我幫您一起結帳。

顧客：

(1) 真的嗎？_____也算嗎？（口味/品牌）

(2) 好，那再拿一瓶_____。

16

4. 促銷活動單④—早餐省錢組合「飯糰+指定飲料現折10元」

飯糰任選一件
搭配飲料
現折10元

收銀員：

- (1) 早安，今天的早餐組合很划算，_____現折10元。
- (2) 可以配_____，看您想要選哪一種都可以？
- (3) 好的，現折10元後是85元，謝謝。

顧客：

- (1) 真的嗎？那我這個飯糰可以_____呢？
- (2) 那我想要搭配_____。

5. 促銷活動單⑤—消費滿200元送環保提袋

消費滿200元
送環保提袋

收銀員：

- (1) 提醒您，今天有滿額贈活動，_____。
- (2) 您目前178元，再加_____（商品名稱）就能達標，要幫您拿嗎？
- (3) 好的，這是贈送的環保提袋，謝謝光臨。

顧客：

- (1) 那我現在總計金額是_____元了？
- (2) 好，_____。

學習單 4～收銀話術認識與應用（三）衝突情境應對

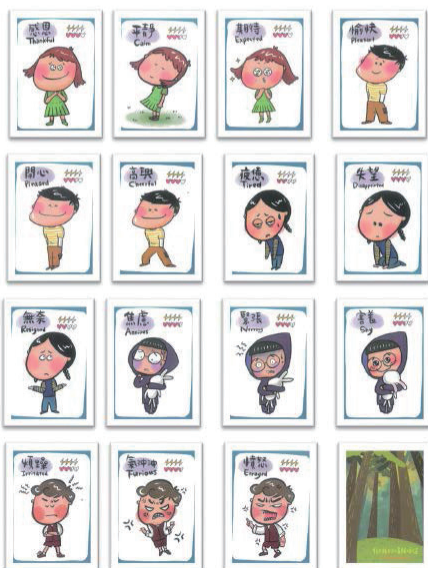
第四節 收銀話術認識與應用（三）：衝突情境應對

一、影片人物 vs. 情緒圖卡

請根據影片內容，判斷收銀員和顧客分別可能有什麼情緒？

影片範例：<https://reurl.cc/Xa4K6a>

情緒圖卡來源：《做我的情緒偵探》牌卡



18

二、冷靜應對三步驟—職場行話

	目的	策略
步驟① 先接住情緒	有在聽你說	用職場行話來「理解顧客情緒」
步驟② 正在做什麼	有在為你處理	把「現在的動作」說出來
步驟③ 提供選擇	讓你決定怎麼做	提供顧客兩個選項並加快處理

1. 先接住情緒（承接情緒）

- (1) 「我了解您的著急。」
- (2) 「抱歉讓您困擾了。」
- (3) 「謝謝您提醒，我來幫您確認。」
- (4) 其他：_____



務必避免下面的語句：

- (1) 「不是我的問題。」
- (2) 「你先冷靜。」
- (3) 「你自己看錯。」



19



2. 正在做什麼（說明動作）

- (1) 「我先停在這筆交易，查一下價錢。」
- (2) 「我現在請同事支援。」
- (3) 「我正在重新確認金額。」
- (4) 其他：_____

3. 提供選擇（提出方案）

- (1) 「您想要退差額，還是取消重刷？」
- (2) 「您要換貨還是退費？」
- (3) 其他：_____

三、冷靜應對——肢體語言

	要做到……	策略
原則①身體	「穩固」	①雙腳與肩同寬 ②不晃、不退後、不前衝 ③肩膀放鬆、身體微微前傾 5°
原則②手勢	「開放」	①掌心向上 ②不插口袋 ③不交叉雙手 ④指向物品時整隻手伸出，而不是用手指戳

20

	要做到……	策略
原則③表情	「柔和」	①適度微笑 ②三角注視（眉毛—鼻樑區） ③3 秒小點頭一次

四、職場行話的情境練習——衝突劇本（記得要輪流對話）

劇本 1：價格不一致（架上 39，刷出來 49）

練習重點：

練習三步驟：接情緒 → 說動作 → 給選項

顧客：「？這個不是 39 嗎？你這裡刷 49？」

收銀員：我了解您看到的是 39 元，抱歉造成您的困擾。（語氣柔和）

顧客：每次都標錯，很麻煩耶！

收銀員：我聽懂您的意思。我先查一下。（說明動作）是架上 39、機上 49 嗎？

顧客：對啦！你看就知道。

收銀員：好的，我先停在這筆交易，馬上去查價。（動作：查價後回來）

收銀員：如果真的是我們標錯，您想：①退差額 還是②取消重刷？

顧客：退差額。

收銀員：好的，沒問題，謝謝您的提醒。



21

劇本 2：等太久、客人不耐煩

練習重點：

練習三步驟：接情緒 → 說動作 → 給選項

顧客：我排太久，你們到底好了沒？

收銀員：抱歉讓您久等，我了解您的著急。（眼神接觸 2 秒）

顧客：我只買水，也要排這麼久？

收銀員：我先說一下狀況，系統剛才變慢。（說明動作）

收銀員：我現在先幫您趕快完成這筆。（邊操作邊口述）

顧客：每次都說系統慢。

收銀員：我理解您的不方便，我會加快速度。

顧客：好吧，那你快一點。

收銀員：感謝您等候，這是您的發票。

收銀員：造成不便真的很抱歉，祝您今天順利。



22

劇本 3：找錯錢（客人情緒升高）

練習重點：

練習三步驟：接情緒 → 說動作 → 給選項

顧客：你找錯！我給你 100，你找太少了！

收銀員：我了解您擔心金額不對，真的很抱歉造成您的困擾。

顧客：我剛剛算過了，你真的找錯！

收銀員：是找零的金額不對，對嗎？（確認）

收銀員：我現在重新點一次給您看。（說明動作）

顧客：好，你點給我看看。

收銀員：（邊點邊說）50、60、70、80、90、100。

顧客：好，那你點給我看看。

收銀員：這邊 50、60、70、80、90、100，的確是我剛剛算錯。

收銀員：您說得對，是我剛剛算錯。我馬上補給您 10 元，真的很不好意思。

顧客：好，謝謝。

收銀員：也謝謝您提醒我，我會再注意。



23

劇本 4：系統當機，顧客催促

練習重點：

練習三步驟：接情緒 → 說動作 → 給選項

顧客：怎麼那麼久？可以快一點嗎？

收銀員：抱歉讓您等，我先說明一下，系統剛剛跳錯誤。（接情緒＋說明動作）

顧客：那現在怎麼辦？

收銀員：我會先把這筆作廢，再重新開一次帳。大概 1 分鐘，這樣可以嗎？（給選項）

顧客：好啦，快一點喔。

收銀員：好的，謝謝您。我會加快處理。（操作時螢幕微轉向顧客）

顧客：好。

收銀員：完成了！這是您的發票。謝謝您的耐心等待，也祝您今天順心。

顧客：謝謝。



24

五、自我檢核

檢視自己在面對衝突情境的應對能否做到以下幾點：

1. 我有說一句安撫的話（☐是/☐否）
2. 我有把動作說出來（☐是/☐否）
3. 我有給兩個選擇（☐是/☐否）
4. 我的身體是穩固的（☐是/☐否）
5. 我的手勢是開放的（☐是/☐否）
6. 我的表情是柔和的（☐是/☐否）

四、學習反思

1. 「我今天學到讓顧客冷靜的一件事或一句話是……」

2. 「我還需要改進的是……」

3. 經過了四節課的話術教學，請對自己在以下項目的表現，給予評比：

評比項目	自評結果
(1) 我能使用禮貌用語與顧客互動。	☐ 加油 ☐ 尚可 ☐ 良好 ☐ 優秀
(2) 我能用適當語氣完成結帳話術。	☐ 加油 ☐ 尚可 ☐ 良好 ☐ 優秀
(3) 我能理解顧客的情緒與需求。	☐ 加油 ☐ 尚可 ☐ 良好 ☐ 優秀
(4) 我能運用促銷語句吸引顧客。	☐ 加油 ☐ 尚可 ☐ 良好 ☐ 優秀
(5) 我能在衝突時保持冷靜。	☐ 加油 ☐ 尚可 ☐ 良好 ☐ 優秀

25

(6) 我能使用「接住情緒」的安撫語句。	☐ 加油 ☐ 尚可 ☐ 良好 ☐ 優秀
(7) 我能清楚說明「我正在做什麼」。	☐ 加油 ☐ 尚可 ☐ 良好 ☐ 優秀
(8) 我能提供顧客兩個選擇方案。	☐ 加油 ☐ 尚可 ☐ 良好 ☐ 優秀
(9) 我能保持穩固、開放、柔和的肢體語言	☐ 加油 ☐ 尚可 ☐ 良好 ☐ 優秀
(10) 我能與同組同學合作完成角色扮演。	☐ 加油 ☐ 尚可 ☐ 良好 ☐ 優秀
合計：() 分	

計分說明：

加油 (1) - 仍不熟悉，需要教師更多協助與示範。

尚可 (2) - 需提醒才能完成，語氣或動作需再練習。

良好 (3) - 能依指示完成，大部分語句或肢體使用正確。

優秀 (4) - 能清楚示範技巧，語氣自然，有自信且表現穩定。



26



三、評量規準

評量說明：本評量為本單元之總結性評量，透過模擬真實門市收銀情境，檢核學生是否能整合收銀話術、服務態度與社會情緒能力，完成具專業度與同理心的顧客服務表現。

評量方式：情境式角色扮演（收銀員／顧客／觀察員）

評量對象：個人（必要時可搭配同儕觀察回饋）

1. 評量面向與等第說明（四級量表）

評量面向	優秀（4）	良好（3）	基本（2）	待加強（1）
(1) 收銀話術與服務流程 學習表現：服務-技-門 技Ⅱ-3、Ⅱ-B-e	能完整且正確使用迎賓、結帳、說明與道別話術，流程流暢自然。	話術大致正確，流程完整，偶有停頓。	話術不完整，需教師提示才能完成流程。	無法正確完成基本話術或流程。
(2) 情緒覺察與冷靜應對 SEL：自我管理 2-1、 社會覺察 3-3	能主動覺察顧客情緒，保持冷靜並適當回應。	能察覺顧客情緒，情緒大致穩定。	偶有情緒緊張，回應較生硬。	易受情緒影響，出現不耐或逃避反應。
(3) 同理與溝通表達 學習表現：服務-技-門 技Ⅱ-4 SEL：人際關係技巧 4-6	能使用同理語句安撫顧客，語氣溫和、表達清楚。	能使用基本同理語句，溝通尚稱合宜。	同理表達不足，僅回應事情本身。	缺乏同理，語言易引發衝突。
(4) 非語言表現（肢體與態度） SEL：人際關係技巧 4-1	肢體穩定、眼神接觸自然，展現專業服務態度。	肢體大致適當，偶有緊張表現。	肢體僵硬或表情不足。	肢體語言不當，影響服務品質。
(5) 合作與回饋態度 學習目標 - 情意	積極參與角色扮演，能給予同儕具體回饋。	能配合活動並給予簡單回饋。	參與度不足，回饋流於形式。	不願參與或影響小組運作。

2. 整體表現判定建議

- (1) 18–20 分：已具備基本職場收銀服務與社會情緒能力，可於真實情境中應用。
- (2) 14–17 分：多數能力達成，仍需加強情緒回應或表達穩定度。
- (3) 10–13 分：僅達基本表現，需持續練習話術與情緒管理。
- (4) 9 分以下：建議重新進行引導與個別練習

四、參考書目

1. 吳怡萱、陳學志 (2024)。邁向幸福的療癒之旅。國立臺灣師範大學。
2. 吳怡萱、呂俐葶 (2021)。做我的情緒偵探。漫星空間人文工作室。
3. 高翠玲、劉芷伊、林佳男 (2023)。門市經營實務 (上)。旗立資訊。



學 校：國立永靖高級工業職業學校

社群名稱：SEL 社會情緒學習

成 員：張芷寧教師、陳惠如教師、施泓宇教師

陪伴的委員：趙容嬋教師、楊雅婷主任

社群發展情況：

1. 成立時間：114 年 09 月 01 日

2. 產出的課程或教案：先控「情」，再控「鐵」

3. 成果表現：

在教學實踐中，學生透過劇本演練與學習單反思，深刻體會到職場中「情緒會互相影響」。許多學生在課後回饋中表示，學會了在面對上司批評時先深呼吸冷靜，並運用「我訊息」與「支持性語言」進行客觀溝通，取代直覺式的辯解與衝突。學生成功體認到：在職場上，情緒管理能力與實驗數據的正確性同樣不可或缺。

4. 未來展望：

針對實施過程中「學生對職場情境與情緒語彙較陌生」，社群未來計畫於課堂導入「情緒詞彙卡」與「情緒量表」等輔助工具，並增加小組團隊的演練機制以強化學習效果。未來期盼能將此「專業技術 × 社會情緒」的跨域模式推廣至其他實習課程，全面強化技高學生的心理韌性與就業力。

情緒品保實驗室——職場情緒調適

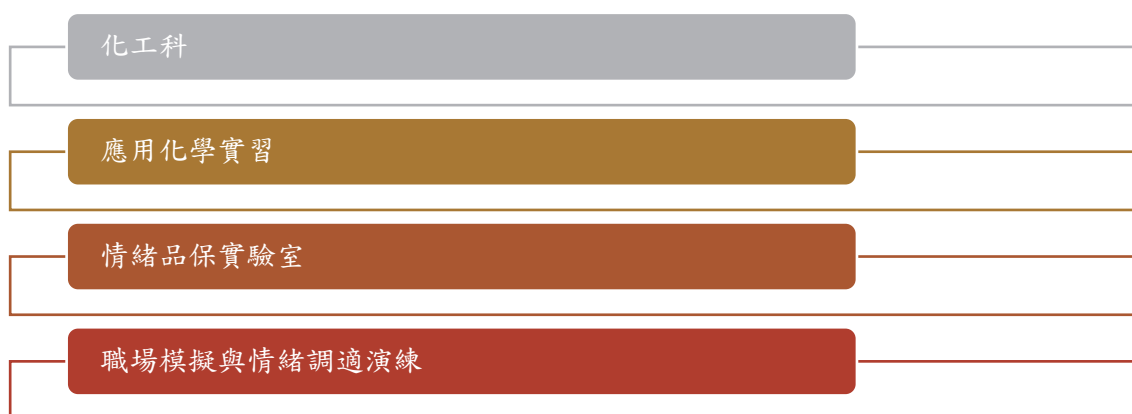
化工科 / 張芷寧 輔導科 / 陳惠如

國立永靖高級工業職業學校

一、教學設計理念說明

化工科學生可能職場領域為食品工廠品保員，此教案以食品工廠品保員的工作情境來帶入社會情緒學習的概念。品保員的工作為確認產品分析報告數據的正確性，產品數據正確，工廠端才能出貨交貨，所以品保員在產品上的檢核是很重要的關卡，身為品保主管，確認產品數據及蓋章核可才可出貨，為重要的檢核機制，對內要檢核品保員的數據分析，對外要為可否出貨做擔保，壓力及責任都不小。此教案就是以品保員跟主管間的對話與互動，來讓學生理解職場處境，應用自我覺察、社會覺察及人際關係技巧，理解職場互動中的情緒與溝通歷程，學習合宜表達感受與理解他人觀點。。

此教案設定為學生已經完成實習課中「亞鐵含量之測定」為核心的化學實驗操作與結果分析，故在此節課的教學設計中強化職場模擬與情緒調適演練。學生透過角色扮演、討論及學習單反思，練習面對批評時的冷靜處理與正向溝通。藉由學科與情緒素養整合，培養學生的專業能力與職場心理韌性。





二、SEL 核心概念與能力指標、教學技巧應用說明

SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
自我覺察	1-3 使用高階和複雜的情緒詞彙來識別情緒	品保員在被主管指出報告錯誤時，覺察緊張或焦慮並理解壓力來源。	運用情緒溫度計與感受語句練習表達情緒。
社會覺察	3-1 展現進階的觀點取替	品保員理解主管責備為確保品質而非個人攻擊，並感受同事支持。	角色互換討論，以不同立場重新詮釋情境。
人際關係技巧	4-1 精熟溝通技巧	品保員能以尊重語氣回應主管，並與同事共同修正錯誤。	我訊息表達練習與情境模擬對話。

三、教學單元設計

科目	應用化學實習		實施科別 / 年級	化工科二年級
單元名稱	情緒品保實驗室		總節數	1
教材來源	台科大 / 丙級技能檢定 - 化學		設計者	化工科 / 張芷寧 輔導科 / 陳惠如
核心素養	B1 符號運用與溝通表達：具備運用文字、影像等符號，表達思想或情感，能選擇適當的溝通工具，有意義地與他人進行資訊溝通。 C2 人際關係與團隊合作：具備與他人建立良好人際關係的能力，並發展與人溝通協調、包容異己、處事合宜及團隊合作的精神。			
學習重點	學習表現	1. 化工 - 實 - 分析 -1 「了解物質的定性與定量分析，運用以執行各項檢驗，並能解決實務問題。」。（能說明亞鐵含量滴定的基本原理） 2. 化工 - 實 - 分析 -2 「熟悉試液的配製與標定、分析器具的校正與使用，展現自我精進、分析與探索的能力」。（能正確進行氧化還原滴定並記錄數據。） 3. 化工 - 實 - 分析 -4 「表現團隊合作、敬業與尊重職場倫理的美德，並重視安全衛生及關心環境與資源的素養」。（能在模擬職場情境中表達想法與感受。） 4. 涯 3a-V-1 具備情緒管理、關懷利他的情操，增進人際互動效能。 5. 涯 6a-V-1 了解職業生活相關資訊，啟發對未來職業生活的想像。		
	學習內容	1. 化工 - 專 - 分析 -F-a 「容量分析基本原理」（滴定原理與操作方法） 2. 化工 - 專 - 分析 -F-c 「氧化還原滴定法」（氧化還原滴定實作） 3. 涯 Ca-V-1 情緒管理的意涵與價值。 4. 涯 Ca-V-2 情緒管理方式與壓力調適。 5. 涯 Fa-V-3 工作倫理與團隊合作精神。		

學習目標	1. 情緒覺察： 學生能在品保員工作情境中，辨識被主管指出報告錯誤時可能產生之情緒反應，並能運用較具體情緒詞彙描述自身感受。（對應：化工 - 實 - 分析 -4 / 自我覺察 1-3） 2. 角色理解： 學生能透過角色互換，理解主管與品保員在工作責任、壓力來源及立場差異下可能產生之不同情緒。（對應：化工 - 實 - 分析 -4 / 社會覺察 3-1） 3. 情緒表達： 學生能運用我訊息練習，表達個人感受與需求。（對應：化工 - 實 - 分析 -4 / 人際關係技巧 4-1）			
議題融入	安全教育：安 U1 預防事故傷害的發生。 品德教育：品 U6 同理接納與包容欣賞。			
教學資源	化學丙級技能檢定書籍、實驗用器材、實驗藥品、學習單			
職場情境	本教學情境模擬食品工廠品保部門於產品出貨前進行分析報告審核時，因數據不一致與報告資料不完整，引發主管與新人品保員之間的職場壓力情境。 食品工廠產品出貨前，品保部門需確認分析報告數據是否正確。若檢驗數據錯誤，可能導致產品品質異常，甚至造成整批產品退貨或銷毀；若為了重新確認數據而延後審核，也可能影響交期。因此，品保主管在面對「品質正確」與「準時出貨」之間，承受高度責任與壓力。 本情境中，新人品保員因臨時協助其他組別滴定，導致報告中有兩筆數據不一致，且缺少原始計算過程。主管詹組長在審核報告時發現問題，因擔心影響產品品質與出貨責任，語氣較為嚴肅；新人品保員則因被指出錯誤而感到緊張、內疚與委屈。見習生從旁協助說明情況，使主管逐漸理解品保員當時的工作壓力。 透過此情境，引導學生覺察不同職場角色在同一事件中的情緒反應與壓力來源，並學習以不同立場理解職場互動中的情緒變化，進一步練習情緒覺察、觀點取替與合宜表達。			
SEL 領域		時間	SEL 技巧運用	教學評量
一、課前準備 (此為連續性課程，本課前準備為實習課第一節) (一) 學生： 1. 預習「氧化還原滴定法」及亞鐵含量測定原理。 2. 熟悉實驗室安全規範與儀器使用守則。 3. 攜帶個人防護裝備（實驗衣、護目鏡）。 4. 準備實驗課本以記錄實驗觀察與重點。 (二) 教師： 1. 檢查實驗藥品及玻璃儀器是否完整。 2. 預先調製並標定所需標準溶液。 3. 準備職場情境劇本講義與學習單。 4. 設定教學設備（投影機、白板、計時器）以進				



行情境演練。 5. 分配學生分組名單，確認角色扮演（主管、品保員、見習生）順序。 二、前備知識：學生已經完成實習課中「亞鐵含量之測定」為核心的化學實驗操作與結果分析（附錄一）。 三、活動內容 （一）引起動機 食品工廠的品保員，工作為確認產品分析報告數據的正確性，產品數據正確，工廠端才能出貨交貨。身為品保主管，確認產品數據及蓋章核可才可出貨，為重要的檢核機制，對內要檢核品保員的數據分析，對外要為可否出貨做擔保。 1. 教師提問 (1) 品保員的工作主要是什麼？(A: 產品實驗數據的檢核) (2) 品保主管的工作主要是什麼？(A: 確認產品數據及為出貨做擔保) (3) 如果你是品保員，實驗報告出現錯誤，被主管指出，你會有什麼感覺及反應？ (4) 如果你是品保主管，發現品保員實驗報告出現錯誤，你會怎麼跟他說？ 2. 引導學生思考在職場上數據正確，以及面對壓力時該如何調整情緒、冷靜回應及表現專業態度的重要性。 一、活動內容 （一）劇本演練（情境教學法）： 1. 分組：3 人一組，分別扮演主管、品保員、見習生。 2. 情境演練：同學參考劇本（附錄二）演出。 （二）引起動機：如果是你呢？ 1. 教師提問：「剛剛那段情境裡，如果你是品保員，今天你辛苦完成的實驗報告，被主管指出數據錯誤，你第一個感受是什麼？請在學習單第一題圈出來並寫下情緒的名稱」 2. 邀請學生分享情緒感受。 3. 教師引導學生思考：為什麼會有這個情緒？每個人的情緒會一樣嗎？	6'	情緒辨識：使用情緒詞彙辨識感受。（自我覺察 1-3）	口語評量：學生能說明品保員工作，及簡單假想品保員被指正時的情緒狀態。 實作評量：透過角色扮演，觀察學生是否能理解角色立場與情緒差異。 口語評量：學生能分享情緒與反應。
---	-----------	-----------------------------------	--

（三）情緒反應與自我覺察 1. 教師提問：當自己有這樣情緒時，通常會怎麼做？請在學習單第 2 題寫下來。 2. 邀請學生分享，教師可在黑板上將學生的回應寫下來，予以分類（如想沉默、想解釋、想逃避、想反駁…） 3. 教師回饋：面對相同事件，每個人的情緒反應可能不同、處理情緒的方式也不同。這些反應在職場上其實很常見，當被批評時想反駁、想逃避都是本能，但在職場上用理性的方式回應與表達是一件重要的能力。	5'	情緒覺察：理解自己情緒與反應。（自我覺察 1-3）	紙筆評量：完成學習單內容
（四）我訊息練習—把情緒說清楚 1. 教師說明：同樣遇到被主管指正，有人會感到委屈，有人感到緊張，也有人會想趕快修正。情緒沒有標準答案，但可以練習用合適方式表達。」在職場中，當被指出錯誤時，很多人第一時間容易出現防衛、反駁或逃避反應，例如：「又不是只有我做錯！」「我已經很忙了！」「這樣講很煩！」但若直接用情緒回應，容易讓衝突擴大。因此可以練習使用「我訊息」，幫助自己表達感受、說明需求，而不是責怪對方。 2. 教師說明「我訊息」三步驟：(1) 描述個人感受。(2) 客觀的描述事實。(3) 具體告訴對方希望他如何做。 3. 引導學生完成學習單第 3 題，邀請學生分享。	10'	溝通表達：練習我訊息。（人際關係 4-1）	實作評量：透過我訊息練習，觀察學生是否能表達感受、事件與需求。紙筆評量：完成學習單我訊息內容
（五）支持式回饋 1. 教師提問：「那如果你是主管，當看到部屬有需要改進的地方，要怎麼講，對方才會願意聽？」「又如果你是同事，當你看到你的夥伴今天因為犯錯而情緒低落時，可以怎麼支持鼓勵他？」 2. 教師說明支持式語言原則：(1) 觀察事實 (2) 表達需求 (3) 給予肯定 (4) 提出請求 3. 引導學生完成學習單第 4 題與第 5 題，邀請學生分享。	10'	溝通表達：練習支持式回應。（人際關係 4-1）	實作評量：透過支持性回饋練習，觀察學生是否學會使用支持性語言。紙筆評量：完成學習單支持式回饋內容。
（六）教師小結 「我們在工作或學習中一定會遇到壓力或誤			



會。關鍵不是情緒不能出現，而是出現之後要怎麼處理。先覺察自己的情緒，想清楚再表達，這樣才是專業的態度。」 二、總結活動 （一）回顧與統整 教師引導學生回顧今天課程：「今天我們從品保員被主管指出報告錯誤開始，一起體驗了職場中的壓力情境。大家發現，同樣一件事，不同角色可能會有不同感受。」「在職場/生活上，能力與情緒管理同樣重要，學會面對錯誤、冷靜溝通，是解決問題最重要的因素，希望同學都能透過這堂課更認識自己的情緒，也學會溝通的技巧。」 （二）請學生完成學習單第 6 題，寫下今天的學習與收穫。 教師總結：在化工專業中，數據正確很重要；但在職場中，情緒理解與溝通能力同樣重要，希望同學學會這兩樣在未來在職場上的重要能力。	10'		自我評量： 透過學習單第 6 題，檢核學生是否能統整今日學習與收穫。
評 量	本單元採多元評量方式，結合口語評量、實作評量、紙筆練習與課程回饋，檢核學生是否能將 SEL 技巧轉化為職場情境中的情緒辨識與溝通表達能力，並透過課程反思深化對職場互動與情緒調適之理解。 1. 形成性評量（過程檢核） 透過課堂提問及學習單，檢核學生是否能辨識並描述情緒。 2. 實作評量（表現演示） 透過角色演練與我訊息練習，觀察學生是否能理解角色立場及進行適當表達。 3. 自我評量（內化反思） 透過學習單課程回饋，檢視學生學習成果。		

四、附錄

附錄一 實驗結果報告表

亞鐵含量之測定

姓 名		檢定日期	年 月 日
術科測試編號		考 場	第 考場第 崗位

注意事項：如使用毛重扣除功能，僅須記錄淨重。
請於每次滴定前充滿滴定管並使讀數 $< 0.5 \text{ mL}$ 。

1. 0.05 M 草酸鈉標準溶液配製：
草酸鈉總重：總重 _____ g，空瓶重： _____ g，淨重： _____ g
配製體積： _____ mL，濃度： _____ M
請列出計算式並寫出各量測值及計算結果之單位：

2. 過錳酸鉀標準溶液之標定
草酸鈉標準溶液取量： _____ mL
滴定體積 ①初讀數 _____ mL，終讀數 _____ mL，滴定體積 _____ mL
②初讀數 _____ mL，終讀數 _____ mL，滴定體積 _____ mL
過錳酸鉀標準溶液濃度： _____ M
請列出計算式並寫出各量測值及計算結果之單位：

3. 樣品之測定（樣品編號： _____）
重量 ①總重： _____ g，空瓶重： _____ g，淨重： _____ g
②總重： _____ g，空瓶重： _____ g，淨重： _____ g
滴定體積 ①初讀數 _____ mL，終讀數 _____ mL，滴定體積 _____ mL
②初讀數 _____ mL，終讀數 _____ mL，滴定體積 _____ mL
樣品之亞鐵含量：① _____ %，② _____ %，樣品之平均亞鐵含量： _____ %
請列出計算式並寫出各量測值及計算結果之單位（以第一次結果為例）：

4. 請寫出本實驗之化學反應式：

5. 請回答以下問題
① 本實驗為何草酸鈉標準溶液先行加熱，再以過錳酸鉀標準溶液滴定？
② 本實驗配製過錳酸鉀時，先靜置再過濾之目的為何？

重要數據經確認無誤：監評人員簽名 _____ 操作時間 _____
（請勿於測試結束前先行簽名）



附錄二 劇本

場景：公司會議室

角色：主管（詹組長）、新品保員（黃紀語）、見習生（黃沛光）

詹組長（皺眉）：「這份報告數據有兩筆結果不一致，還少了原始計算過程，你這樣我沒辦法核准。」

黃紀語（低頭內疚的語氣）：「我...我以為數據寫出來就夠了...」

詹組長（語氣因同事內疚而情緒漸消）：「我們實驗基本要求是希望分析報告要完整，所以我也不是為了罵你才退件的，我是希望你下次能更仔細，這樣我們可以省很多不必要的麻煩。」

黃沛光（語氣打圓場）：「組長，我剛剛有看到黃紀語是臨時幫忙其他兩組滴定，可能太趕了，才沒有把數據寫完整啦。」

詹組長（語氣更加緩和轉緩）：「好，下次交報告前再請同事幫忙檢查，這樣品質才會穩，拿回去修正吧。」

黃紀語（深呼吸）：「了解，我再重新確認數據，下次會在注意的，謝謝組長提醒」

情境一：主管責備報告數據不確實

前：我們的目標是讓實驗數據正確，可以如期生產產品。

中：先找出實驗錯誤的原因，重新跑一次實驗流程，並計算數據。

後：數據正確為第一優先，下次可以增加交叉驗證，避免類似情況產生。

情境二：主管面對產品交期及品質兼顧的壓力

1□. 實驗數據不嚴謹導致產品品質有問題，可能需整批銷毀。

2□. 實驗數據正確但耗時長，拖延生產交期。

附錄三 SEL 社會情緒學習情境演練學習單

題目	學生作答區
1. 當主管指出錯誤時，你的情緒感受是什麼？	☹ ☹ ☹ ☹ ☹ (請圈起來) 請寫下這個情緒是什麼：_____
2. 當你有這樣的情緒時，通常你會怎麼做？	
3. 如果你是品保員，如何用「我訊息」表達？	1. 描述個人感受。我覺得： _____ _____ 2. 客觀的描述事實。因為： _____ _____ 3. 具體告訴對方希望他如何做； _____ _____
4. 如果你是主管，如何用支持式語言給回饋？(支持式語言的原則與方法：1. 觀察事實，不帶評論、2. 表達感受與需求、3. 給予肯定與讚美、4. 提出明確的請求)	
5. 若你是同事，如何用支持式語言協助同伴減輕壓力？	
6. 今天課程讓我學會：	



學 校：國立屏東高級工業職業學校

社群名稱：築夢心工程 · PTIVS Soul-Structure

成 員：建築科 / 莊椿微、張佳怡；輔導科 / 林芳寧、張君宇、
吳宛秦

陪伴的委員：楊雅婷主任、趙容嬋教師

社群發展情況：

本社群成立於 2025 年，起初因為發現本校科學生在面對現今的實習科目及技能檢定等相關課程時，常因挫折感而產生放棄念頭。我們相信「心理素質是技術的底座」，因此由輔導科的社會情緒學習（SEL）專業與建築科等專業群科的職場實務，成立全校首創的跨領域支援系統。課程與教案產出亮點：1. 實習課程的情緒急救箱、2. 「暖心」專業微課程、3. 跨學科共編教材：輔導科與建築科老師共筆，編撰《工地現場的非暴力溝通》，將心理學轉化為實用的職場對話。我們不只在教學生蓋房子，我們在幫學生築起堅韌的心。讓屏工的孩子，具備帶得走的心理競爭力。



建人說人話，築心也築情 — 從聲音聽出情緒，用同理書寫人心

建築科 / 莊椿微 建築科 / 張佳怡 輔導科 / 林芳寧

國立屏東高級工業職業學校

一、教學設計理念說明

課程設計發想

建築領域的工作場域中，建築師、專案管理師、業主與 Auto CAD 繪圖員等角色，常因視角差異與壓力來源不同，產生溝通落差與情緒張力。建築專業工作不僅需要圖面繪製與專業技術能力，更需要面對跨角色協作、工作壓力及高時效情境下的人際互動。本課程以建築師事務所的真實職場情境，設計出「聲音感知」與「同理書寫」為主軸的體驗式教學。課程主要強調「看見行為背後的情緒需求」，引導學生透過 Podcast 聆聽、五感覺察與同理心地圖（Empathy Map）的應用，從他人語氣、語速、停頓與情緒線索中辨識壓力，理解專業溝通背後的心理動機。本課程期待學生從建築職場情境中，培養辨識情緒、理解他人及觀點取替能力，進一步建立未來進入職場所需之職場適應能力。

課程架構





二、SEL 核心概念與能力指標、教學技巧應用說明

SEL 領域	指標	指標之職場情境	SEL 技巧應用
自我覺察	1-3 使用高階和複雜的情緒詞彙來識別情緒	建築師事務所在一週前，接獲公開評選型招標，由於這類案子牽涉的不只是工作機會，更關係到事務所的聲譽、業績與生存壓力。時間來到投標的前一天晚上，但此時行政助理卻突然發現「報價書少蓋一個章」，不知道是否來得及明天中午 12:00 的投標截止時間。透過此職場情境讓學生自我覺察若是員工會有哪些情緒？	同理心地圖、心情溫度計
社會覺察	3-1 展現進階的觀點取替	承接劇本，透過扮演角色建築師事務所老闆、主管、員工、投標委員等，讓學生透過角色的轉變而能覺察其差異，裨益其了解職場真實的情境。	角色卡、同理心地圖

三、教學單元設計

科目	專題實作		實施科別 / 年級	建築科三年級
單元名稱	建人說人話，築心也築情		總節數	2 節
教材來源	自編教材		設計者	莊椿微 張佳怡 林芳寧
核心素養	一、具備土木與建築相關專業領域的系統思考、科技資訊及符號辨識的能力，積極溝通互動與協調，以同理心解決職場上各種問題，並能掌握國內外土木與建築產業發展趨勢。 二、具備對工作職業安全及衛生知識的理解與實踐，探究職業倫理與環保的基礎素養，發展個人潛能，從而肯定自我價值，有效規劃生涯。 綜 V-U-A1 具備適切的人性觀與自我觀，提升身心健全發展的素質。深化生命意義的探索，確立適切的人生觀及人生信念，發展自我的獨特潛能，進行生涯規劃與發展，培養家庭經營的能力，以臻至善與幸福人生。 綜 V-U-A2 具備系統思考與後設思考的素養，並培養追求真理的情意與態度，以有效處理生活及生命各種議題。			
學習重點	學習表現	土建 - 實 - 設計 -1 具備土木與建築相關專業領域實務問題的系統思考、科技資訊運用及符號辨識應用的能力，協調溝通以解決職場問題，並能掌握國內外土木與建築產業發展趨勢，能有多元文化與國際理解，以及對人性的觀察。		

學習重點	學習表現	土建 - 實 - 設計 -2 具備土木與建築實務操作之基礎能力，經由專題設計建立發現問題、收集資料、分析及批判思考之能力。 涯 3a-V-1 具備情緒管理、關懷利他的情操，增進人際互動效能。 涯 6a-V-1 了解職業生活相關資訊，啟發對未來職業生活的想像。
	學習內容	土建 - 實 - 設計 -I-c 解決問題的方法。 土建 - 實 - 設計 -I-f 以語言、文字、圖說、數位方法表達構想與內容。 涯 Ca-V-1 情緒管理的意涵與價值。 涯 Ca-V-2 情緒管理方式與壓力調適。 涯 Fa-V-3 工作倫理與團隊合作精神。
學習目標	1. 情緒覺察： 學生能在建築師事務所投標前的模擬職場情境中，透過角色語氣、語速、停頓及對話內容，辨識角色在面對時間壓力、任務責任與突發狀況時可能產生的情緒反應，並能使用較具體的情緒詞彙描述角色的情緒與感受。 （對應：土建 - 實 - 設計 -2、涯 3a-V-1、涯 6a-V-1 / 土建 - 實 - 設計 -I-f、涯 Ca-V-1 / 自我覺察 1-3 / 五、綜 V-U-A1） 2. 角色理解： 學生能透過同理心地圖，分析建築師、主管、設計師及執行助理等不同角色在投標危機中的處境，理解不同職務因責任、資訊掌握程度與工作壓力不同，而產生不同的情緒狀態。 （對應：土建 - 實 - 設計 -1、土建 - 實 - 設計 -2、涯 3a-V-1 / 土建 - 實 - 設計 -I-c、涯 Ca-V-2 / 社會覺察 3-1 / 一、綜 V-U-A2） 3. 觀點取替： 學生能在小組討論與大團體分享中，嘗試從他人立場重新理解職場衝突中的情緒來源，覺察自己原先對角色行為的判斷可能受到單一觀點影響，進而培養理解他人處境與尊重不同立場的態度。 （對應：土建 - 實 - 設計 -1、涯 3a-V-1 / 土建 - 實 - 設計 -I-f、涯 Fa-V-3 / 社會覺察 3-1 / 一、五、綜 V-U-A1、綜 V-U-A2）	
議題融入	涯 U4 覺察個人特質、興趣及能力與職業之關聯性。 涯 U10 理解職業倫理對個人職場發展的重要性。	
教學資源	授課簡報、情境 podcast 音檔、筆記型電腦、投影機、音響、同理心地圖學習單、角色卡、Padlet、平板電腦	
職場情境	本教案的職場情境是建築師事務所在為投標作業做準備，所包含的角色如下 角色 1：建築師事務所老闆 角色 2：建築師事務所主管 角色 3：建築師事務所設計師 角色 4：建築師事務所執行助理	



SEL 領域	時間	SEL 技巧運用	教學評量
第一節 一、課前準備 (一) 學生：分組入座、準備好可書寫學習單的文具及可上網開啟 Padlet 的平板電腦。 (二) 教師：事先錄好情境影音檔、製作授課簡報、角色卡、同理心地圖學習單及心情溫度計大海報。確認相關硬體設備可正常運作(電腦、投影機、音響、麥克風) 二、引起動機 1. Feeling Check-in: 教師請學生在便利貼上寫上自己的名字，邀請學生感覺當下的心情感受，把自己的名字貼在心情溫度計的海報上 教師引導學生思考：(1) 現在情緒如何？(2) 為何今天有這樣感受？   2. 教師說明建築科畢業後可從事的職業有建築師、繪圖師、專案管理師等，未來職場包含建築師事務所、工地現場、營造廠等。 3. 教師向學生說明「專題實作課」是未來真實職場 - 建築師事務所的縮影，會有許多需要與人討論、溝通、合作的時刻，人和人在互動時，會有語言和非語言的訊息，今天我們要先來體驗一下，透過聲音，如何辨識對方的情緒，以及聽懂對方想要表達的意思，等一下會藉由三則錄音檔，請同學們來聽聽看，聽到角色們說了些什麼，以及角色們有什麼情緒。 三、活動內容 (一) podcast 廣播劇與同理心地圖：聽見情緒理解角色 1. 播放職場情境一(錄音檔 1)	10' 10' 10'	情緒覺察：辨識自己當下情緒狀態。(自我覺察 1-3) 情緒辨識：透過語速、語氣與停頓辨識角色情緒。(自我覺察 1-3)	形成性評量：透過心情溫度計，檢核學生是否能辨識並表達當下情緒。 形成性評量、紙筆評量：透過同理心

	PART 1 傍晚的建築師事務所中，老闆正在跟負責標案的主管討論相關事宜… 請仔細聆聽角色之間的對話 每一段廣播劇將播放兩次			地圖學習單，檢核學生是否能記錄角色訊息與辨識情緒
2. 播畢後，老師依 Hear（聽見）、Think & Feel（感受與想法）引導學生回顧 podcast 情境完成角色分析。視現場教學情況可重複撥放錄音檔，使學生能充分聆聽內容。 3. 請學生完成同理心地圖學習單一：寫下所聽到的對話內容及對話中角色的情緒 4. 播放職場情境二（錄音檔 2）		10'	觀點理解：分析角色感受。（社會覺察 3-1）	
	PART 2 下著雨的深夜，建築師事務所中，設計師正在跟主管討論標案內容的細節 請仔細聆聽角色之間的對話 每一段廣播劇將播放兩次			
5. 播畢後，教師同上述引導方式，請學生完成同理心地圖學習單二。 6. 播放職場情境三（錄音檔 3）		10'		
	PART 3 透著微光的清晨，設計師終於把案子完成，正在跟執行助理做最後確認… 請仔細聆聽角色之間的對話 每一段廣播劇將播放兩次			
7. 播畢後，教師同上述引導方式，請學生完成同理心地圖學習單三。 第二節 1. 教師帶領學生回顧上一節課所聆聽的三段 podcast，回顧出現在情境劇中的四個角色：建築師事務所老闆、建築師事務所主管、建築師		8'	觀點取替：理解不同角色之處境與需求。（社會覺察 3-1）	



事務所設計師及建築師事務所執行助理 2. 教師引導學生思考： (1) 角色最在意的是什麼？ (2) 角色最擔心的是什麼？ (3) 角色壓力來源可能是什麼？ (4) 為什麼同樣事件，不同角色有不同反應？ 3. 邀請學生分享今日的同理心地圖學習單內容，請學生說明： (1) 你在錄音中聽到了哪些訊息？ (2) 情境中的角色可能出現哪些情緒？ (3) 這個角色為什麼會有這樣的情緒？ 4. 教師可引導「為什麼同樣一句話，有人認為是焦慮，有人認為是生氣？」引導學生理解：「情緒辨識可能因個人經驗與觀點不同而有所差異。」看見彼此的差異，進而尊重差異。 5. 小組討論：四人為一組進行分組，並且再次將每個的同理心地圖攤開，討論互相的看法。 (1) 討論一：分享與理解 請每位組員分享自己在同理心地圖中所記錄的內容，包含：自己聽到了哪些關鍵內容？角色可能有哪些情緒？為什麼會有這樣的情緒？ 請組員比較彼此想法是否一致，並討論差異原因。 (2) 討論二：未來職場情境應對 小組討論在經過這節課學習理解不同職場角色的情緒後，若再次遇到類似的職場情況，會如何應對？請學生列舉三項應對方式並打在 Padlet。小組一同自我評估列舉的應對方式會帶來怎樣的優點？缺點？ 教師可以說明引導：「不同做法可能沒有標準答案，但會帶來不同結果，可以試著理解各種觀點。」 6. 小組分享 每組上台分享 3 分鐘。 四、總結活動 讓每個學生各自回到自己的同理心地圖，再次思考，聽完其他人的觀點後，對於不同角色的情緒有什麼新的發現，請學生將今日課程的學習收穫紀錄在 padlet 上。	7' 15' 15' 5'	觀點取替：理解情緒辨識受到個人經驗影響而有差異。（社會覺察 3-1）	口語評量： 檢核學生是否能說明角色可能出現的情緒與原因。 實作評量： 透過同理心地圖分享，觀察學生是否能說明角色情緒與原因。 實作評量： 透過上台分享，觀察學生是否能清楚表達角色觀點。 自我評量： 透過學習單與 padlet 反思，檢核學生是否能覺察自己的新發現。
--	---	---	--

評 量	本單元採多元評量方式，結合口語評量、實作評量及紙筆練習與數位回饋，檢核學生是否能將 SEL 技巧轉化為職場情境中的情緒辨識、角色理解與觀點取替能力，並透過學習歷程中的反思，深化對職場人際互動及情緒覺察的理解。 1. 形成性評量（過程檢核） 透過「同理心地圖學習單」及 Podcast 情境聆聽歷程，教師檢核學生是否能記錄角色所表達之訊息，辨識角色可能產生之情緒，並分析情緒背後的壓力來源與需求。 2. 實作評量（表現演示） 透過「小組討論」與「小組分享」，觀察學生是否能運用同理心地圖進行角色分析，並從不同角色立場進行觀點取替。 3. 自我評量（內化反思） 透過「Padlet 課程回饋」引導學生重新檢視自己對角色的原先想法與課程後的新理解，覺察個人情緒辨識與觀點理解歷程，並對今日學習進行總結性回饋。
-----	---



四、附錄

一、學習單

學習單 1-Part1 建築師與事務所 老闆 vs 主管 同理心地圖

建人說人話－築心也築情 學習單

班級：

姓名：

座號：



同理心地圖

"This year is mine"

Part1 建築師事務所 老闆vs 主管

Hear

我聽到了...

老闆：

主管：

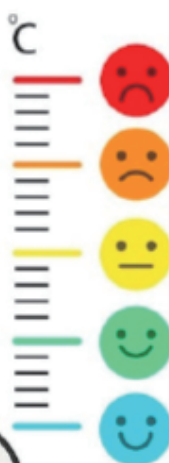
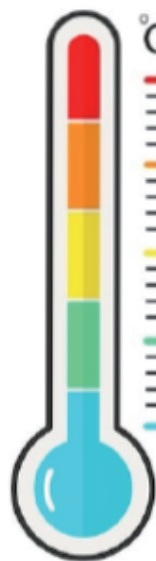


Think&Feel

角色的情緒是...

老闆：

主管：



學習單 2-Part2 建築師與事務所 主管 vs 設計師 同理心地圖

建人說人話－築心也築情 學習單

班級：

姓名：

座號：



同理心地圖

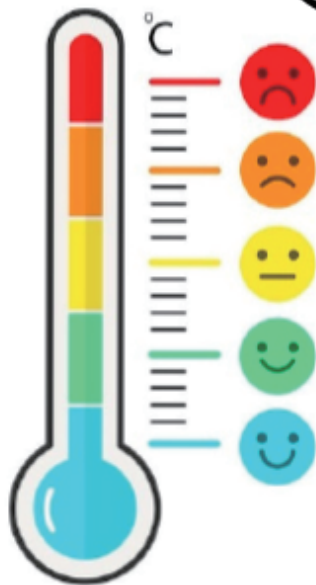
Part2 主管 vs 設計師

Hear

我聽到了...

主管：

設計師：

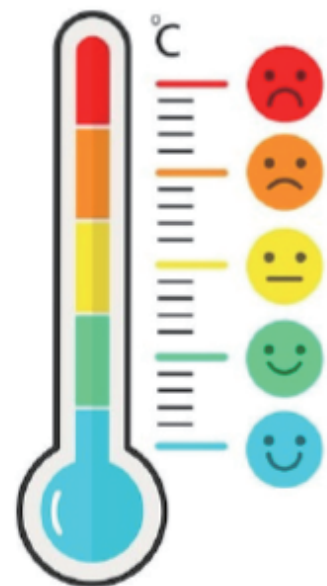


Think&Feel

角色的情緒是...

主管：

設計師：





學習單 3-Part3 建築師與事務所 設計師 vs 執行助理 同理心地圖

建人說人話－築心也築情 學習單

班級：

姓名：

座號：



同理心地圖

"This year is mine"

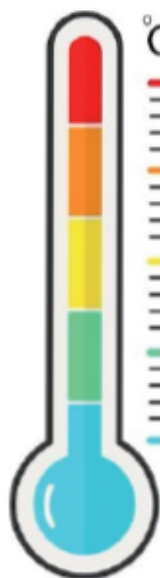
Part3 設計師 vs 執行助理

Hear

我聽到了...

設計師：

執行助理：



°C

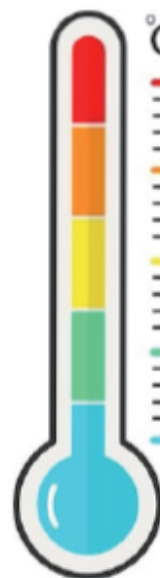


Think&Feel

角色的情緒是...

設計師：

執行助理：



°C



二、評分規準

評量面向	評分指標	3 分(優秀)	2 分(達成)	1 分(待加強)
一、同理視角理解	能否理解角色壓力、需求與情緒	能清晰說/寫出所聽到/看到的情緒、壓力，具深度洞察能力	能描述所看到/聽到的表層情緒，但深度不足	僅描述事件本身，並沒有情緒理解
二、同理心地圖完成度	四象限填寫具體並且有邏輯	四象限完整表達、關聯清楚	四象限完成，但表達略顯概略	有缺漏或敘述不夠具體
三、策略性溝通語句	溝通語言是否柔性、有建設性	用字尊重、溫和，可以提出可行的實質作法	基本尊重但策略不夠具體	指責性語氣，缺乏改善方向，實施作法稍有難度
四、團隊合作與互動	分工、傾聽與協助	積極聆聽、協助組員、分工清晰	基本配合但參與積極度需要加強	被動、不合作；甚至干擾團隊的討論
五、上台發表	台風、內容	台風穩健、口條清晰，能清楚表達	台風稍穩健，口條仍需加強，尚能完整表達	台風不穩健，態度不佳，無法將內容完整表達

國家圖書館出版品預行編目 (CIP) 資料

題名/著者: 技術型高級中等學校職場社會情緒教學設計手冊 / 宋修德, 李懿芳, 陳美姿, 邱瓊薇, 林明穎, 趙容嬋, 甘露, 邱亦縈, 楊雅婷, 謝文斌編輯
版本: 初版
出版: 臺北市: 國立臺灣師範大學技術職業教育研究中心, 民115.07-
識別碼: ISBN 978-626-7868-29-4 (第1冊; 平裝) | CIP 115008213
主題詞: LCSTT: 情緒教育 | LCSTT: 情意教育 | LCSTT: 技職教育 | LCSTT: 教學設計
分類號: 528.8

技術型高級中等學校職場社會情緒教學設計手冊

- 編輯委員： 宋修德、李懿芳、陳美姿、邱瓊薇、林明穎、趙容嬋、甘露、邱亦縈、楊雅婷、謝文斌
- 出版機關： 國立臺灣師範大學技術職業教育研究中心
- 地 址： 臺北市大安區和平東路一段129號
- 電 話： 02-77493623
- 出版年月： 中華民國115年7月初版
- 本書同時登載於國立臺灣師範大學技術職業教育研究中心網站
<http://www.tvc.ntnu.edu.tw/GoWeb2/include/index.php>
- I S B N： 978-626-7868-29-4 (第1冊; 平裝)

國立臺灣師範大學

技術職業教育研究中心

Technological and Vocational Education Research Center
