

國立東華大學教學卓越中心
「111-2 三創教學課程」期末報告書

計畫主持人：林玟秀助理教授

單位：特殊教育學系

目錄

壹、111-2 期末成果報告確認表-----	2
貳、執行成果總報告-----	3
參、附件-----	8

國立東華大學-三創教學課程

111-2 期末成果報告確認表

課程/學程名稱：專業合作與溝通		
課程代碼:SPE_41560		
授課教師：林玟秀		
服務單位：特殊教育學系/助理教授		
班級人數:37 人		
勾選	繳交項目	說明內容
<input type="checkbox"/>	活動記錄表	當期程全部活動紀錄，如講座、參訪、 期末成發展等
<input type="checkbox"/>	執行成果總報告表-電子檔 (Word)	字型：標楷體（中文）；Times New Roman (英文) 行距：單行間距 字體大小：12 號字
<input type="checkbox"/>	本年度活動照片 (原檔)	精選 8-10 張即可 (請將檔案控制在 20 MB 以內)

三創教學計畫-執行成果總報告

單一課程/跨領域課程

一、課程內容特色

本課程主要為培訓特殊教育師資生認識特殊教育相關專業領域之發展現況與趨勢，以及培訓其具備特殊教育的跨專業溝通知能，並了解專業倫理之重要性。課程透過跨領域授課之創新教學，結合心理諮商的溝通訓練專業，為學生建構相關專業領域之協同工作知能。課程教學目標包含：

1. 使特教師資培育學生認識各相關專業之最基本概念，正確了解特殊教育所服務的學生的跨專業領域需求之間的關係。
2. 瞭解不同領域專業人員、家長與特殊教育教師間的溝通問題、相關法規可能的衝突。
3. 使學生熟悉專業溝通與有效合作的知識與技能。

二、特殊創意/活動規劃

本課程邀請諮商心理師提供溝通訓練，以編製之特殊教育案例作為跨專業服務之情境討論，並建構學生之各專業團隊工作之基礎認知。課程除了規劃諮商心理師(業師)共同培訓，同時也招募本校諮商與臨床心理學系的研究生擔任小組助教，在課堂中進行溝通技巧演練，提高學生演練的頻率，以及增加個別回饋的機會。在三創概念的具體運用則包含：

- 創意：與教師、助教的雙向交流，能促進學生對自身生活與實務經驗進行反思，並透過課堂中的討論與課後的書面反思進行表達。
- 創新：課堂透過認識不同專業工作者與由學生主責的訪談活動，以擴展學生對不同專業視框的認識與同理，以協助學生在不同專業間溝通與合作的能力。
- 創生：課堂所著重的溝通與專業認識皆與學生的生活與實習經驗息息相關，課堂討論亦著重邀請學生將自身經驗納入思考與反思，以鼓勵學生在課堂內外不對進行知識的核對。

三、教學策略/教學方法

本課程主要為引導學生認識特殊教育相關專業領域，以及跨專業合作模式與所需的溝通技巧；課程搭配特殊教育實務案例的閱讀與討論，增進學生對跨專業領域的合作與溝通的理解，並透過分組演練的經驗，創造學生對理論與實務的連結。課程設計分為以下三個階段完成：

第一階段

介紹專業合作之概念與專業合作之界定，認識專業合作應具備的專業知識與技巧，推動不同專業應具備不同專業之學習範疇

1. 讓學生認識專業合作的簡介
2. 認識兩個不同專業之合作所需要學習的內容與技巧
3. 不同專業間的溝通所需要學習的技巧與學習

第二階段

認識心理治療領域中之基本專業溝通技巧與運用時機，課程搭配特殊教育案例的閱讀與討論，並導入不同技巧之反覆練習，期待於此階段能將認識溝通技巧並使用熟練，以利在接觸不同專業領域時能使用。

1. 認識心理學治療領域中的學派與技巧來源說明
2. 心理學領域中不同技巧的說明與示範

3. 不同技巧的解說與運用時機
4. 邀請學生學習並使用不同技巧

第三階段

整合不同專業間之溝通技巧本身之學習對專業合作的重要性，並瞭解如何結合不同專業所需要的技巧含括範圍，並採用不同技巧協助不同階層進行並推動不同專業之合作

1. 認識專業間合作與整合之內涵與技巧
2. 了解不同專業間合作之優劣勢
3. 結合專業合作之優勢，學習面對劣勢與困境

四、課程/學程相關產業分析

- 2008 年聯合國《身心障礙者權利公約》(The Convention on the Rights of Persons with Disabilities, 簡稱 CRPD) 正式生效，台灣在 2014 年經立法院通過《身心障礙者權利公約施行法》，正式將 CRPD 國內法化，融合教育逐漸成為學校教育的常態。為提供不同類別與不同功能程度兒童之特殊需求的適切服務，《特殊教育法》第 28 條揭櫫「高級中等以下各教育階段學校，應以團隊合作方式對身心障礙學生訂定個別化教育計畫…」，並且在《特殊教育支援服務與專業團隊設置及實施辦法》第 4 條第 3 款揭示特殊教育結合復健醫療、社會工作師及職業輔導、定向行動等專業，以團隊合作方式介入；然而醫療與教育服務模式多元且成效目標具有差異，專業團隊合作型態各異，楊廣文和成戎珠(2013)回顧 28 篇相關文獻，結果發現各類治療師參與個別化計畫設計的比例約 40%，大約 75%會提供抽離式服務，以直接服務與多專業合作模式服務為主，並不符合國內法規規定；要達到跨專業合作及間接諮詢等的系統性專業合作，需要對各專業的運作與成效差異有所認識，以期找出有效的團隊合作模式。特殊教育職前師資培育學生將迎接融合教育普及的未來，需要奠基於橫向跨專業的認知，始能具備跨專業溝通與合作的基礎。本課程主要教學對象為特殊教育師資生，創新教學的目的在教育學生認識特殊教育相關的專業領域之發展現況與趨勢，並培訓其具備特殊教育的跨專業溝通知能與注重專業倫理。
- 有效合作關係需要有效的溝通，而有效的溝通需要學會謹慎審視雙方溝通的質與量，Turnbull 和 Turnbull(2011)認為溝通的質是指要正面、清楚且尊重對方，而溝通的量是指溝通的頻率及彼此是否有效率的運用溝通時間；對於專業人員進行溝通時，有必要具備友善、傾聽、明確、誠實，以及提供訊息並統整之(Blue-Banning, Summers, Frankland, Nelson, & Beegle, 2004)。課程結合心理諮商師(業師)的溝通訓練專業，為學生建構相關專業領域之協同工作知能。

五、整體活動執行成果效益

(一)質化指標

1. 學會基本溝通技巧

透過諮臨系陳淑瓊老師主責的溝通技巧的數場講座，以及協同的數名助教於小組內的演練與討論，學生能吸收著溝通技巧的多種理論知識，並不斷透過實際演練與反思撰寫，反覆吸收知識、實務操作、並反思自身行動的過程，讓學生得以將抽象的知識內化成自身具體的行動。

2. 認識不同協同教育人員的角色與團隊運作
3. 認識協同教育人員的跨領域的困境與合作需求

4. 學習結合不同領域之優勢以為合作之基礎
 5. 學習避免與不同領域者合作之問題困境，加強與不同領域合作之優勢
 6. 探索協同教育人員領域的合作方式探索合作型學校團隊運作的問題解決策略
- 透過實務認識週次的課程以及讓學生實際訪談不同專業工作者，幫助學生更深刻地認識不同專業在系統合作中的角色與任務，也透過當事人句的的經驗分享，了解在合作過程中的各種困境與因應/調適的策略，讓學生對不同專業的認識不再只停留在紙上談兵，亦將有助於即將教育實習的同學們，在進場後更有機會發現專業工作者的效能與同理能力。

(二) 量化指標

1. 學生共訪談 6 種協同教育人員，並作成口頭與書面報告。
2. 學生在課程中透過溝通技巧主題的實際演練，習得 5 種類型專業溝通技巧。
3. 每位學生在 4 位助教的協助下，各進行了 5 輪專業溝通之演練
4. 每位學生各完成了 5 份學習省思報告，共 185 份
5. 期中考針對專業溝通技巧的學習成效進行測驗，學生平均分數為 86.7 分，最高分為 93 分，最低分為 80 分，滿分為 100 分。

六、多元評量尺規

(一) 學習態度 (10%)

1. 恪遵專業倫理
2. 積極參與及回應小組或大團體討論
3. 本課程僅接受至多 3 次請假，並事前 EMAIL 說明請假事由。

(二) 溝通技巧演練 (30%)

1. 投入溝通技巧的演練
2. 溝通演練觀察記錄與省思(個人)*

(三) 紙筆測驗:溝通技巧實作評量 (20%)

(四) 協同教育人員合作實務的認識 (40%)

1. 擬定訪談大綱+訪談
2. 小組口頭報告: 專業工作介紹及訪談綜整報告*

* 作業說明

(一) - 2 溝通演練觀察記錄與省思(個人)

每位同學針對專業間溝通技能演練的五週課堂，在當天課程結束後，針對演練歷程的觀察作紀錄，並完成個人省思札記。

(四) - 2 專業工作介紹及訪談綜整報告

小組選定之特教協同教育人員，先擬定訪談大綱後進行實地訪談；訪談後製作簡報檔於課堂中進行小組口頭報告，內容包含：

1. 專業養成訓練及專業工作介紹(引用法規&國內有哪些大專學校開設該專業系所)
2. 現職信念與重要經驗
3. 與特教教師合作的經驗

七、學生整體意見與回饋（整體活動滿意度、文字意見回饋等）

(一) 量化部分

學期中期配合教學卓越中心實施期中教學評量，問卷以五點量表請學生進行對於本課程的回饋，分別為對於教學的滿意度及學習成效。

1. 對於教學的滿意度

- a 教學策略方面平均分數達 3.6 分
- b 教材準備方面分數達 3.9 分
- c 師生互動方面平均分數達 4.2 分
- d 評量方法方面平均分數達 3.8 分

2. 學習成效

a 創意方面平均分數達 3.6 分

(有很多發想、思考與靈感，融合舊有的知識成為新的想法，尋找不同領域知識之間的關聯性)

b 創新方面平均分數達 3.6 分

(變得更有邏輯組織、團隊溝通與合作、發現與解決問題能力)

c 創生方面平均分數達 3.5 分

(應用與實踐課堂知識在專題報告、作品、活動/計畫，及實習與工作中)

(二) 質化部分

同學們給予的質性回饋可分為課程內容、教學方式、教學風格三個面向。

1. 學生最喜歡的課程部份

- a. 在講座部分與助教、小組成員針對溝通技巧的分組演練與討論。(9 位學生提到相同的部分)
- b. 我最喜歡的是老師會與學生彼此交流，就算回答錯誤或是做錯也會給予機會彌補或是提供協助。
- c. 理清反映反應的分別
- d. 老師上完課以後會跟我們有個互動作為結尾。
- e. 能夠和同學互相討論，並且可以自在的訴說自己的想法。

2. 希望老師調整之處

- a. 報告時間問題可以減少尖銳的感覺
- b. 教學內容（訪談）可以更貼近我們了解的方面
- c. 教學方式可以更直接、具體一點，有時候教師的問題太過婉轉，學生會不太清楚老師的指令。
- d. 對於找專業人員訪談可以考慮更多學生的狀況，不是每個人都能找到合適的，在一位專業人員上能有更多的選項，例如：這位專業人員可能只要符合其中一個選項即可，非每項都達成。

3. 是否有性別或性傾向上的差別待遇

未有學生表示觀察到。

八、檢討與建議

● 維持高師生、助教-學生互動的教學模式

1. 在期中教學建議回饋中，許多學生的質化建議都提到對於高互動的教學模式的喜愛，加上考量如此的教學方式較有助於學生學習與內化專業溝通相關的知識概念，也使授課老師、助教更有機會聽到學生在學習上的需求，以即時做調整與回應，未來將持續以此方式提供教學。
2. 對於提問尖銳感的思考，未來針對溝通實務情境的選擇，避免採用學生自身發生的經驗，減少因事關乎己而放大防衛感。
3. 對於訪談部分的課程實施方式，未來將提前進行，以避開大三學生特殊教育實習課程的忙碌，而無法撥出時間準備，並與授課教師進行小組指導。或者將本課程開設在大三上學期，以避免發生學生修課負荷上的衝擊。

九、與本課程相關成果報導、競賽獲獎或研討會發表

課程性質屬於建構學生由內在自我認識反映出向外的溝通能力的建構取向，非產學合作或競賽學習，也非課程研究等屬性，故無法提供本項資料。

十、活動精彩剪影 (請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)



授課老師-林玟秀老師參與與聆聽學生的課堂討論，本課程十分注重師生雙向的互動頻率與品質，以期待學生能在參與中學專業溝通的知識。



在陳淑瓊老師的講座中，助教與分組學生們進行演練與討論的畫面。

活動紀錄表

活動主題	專業間溝通(一)專注口語與非口語的行為
活動時間	112年03月08日 10時00分至12時00分
活動地點	A104
主講人	陳淑瓊 老師
參與人數	37人
活動內容	<ul style="list-style-type: none"> ● 活動進行方式與內容 1. 本場講座由諮商與臨床心理系的陳淑瓊老師主講，認識心理治療領域中之基本專業溝通技巧與運用時機，課程搭配特殊教育案例的閱讀與討論，並導入不同技巧之反覆練習，期待於此階段能將認識溝通技巧並使用熟練，以利在接觸不同專業領域時能使用。 2. 老師以影片為素材，鼓勵學生分享自己所看到、接收到的訊息。 3. 助教協助以7-10人為小組的形式，分組帶開進行5-7分鐘的對話演練並在小組中討論。 ● 講座重點與預期助益 1. 透過讓學生觀看與討論影片內容，促進學生專注於口語與非口語訊息的眼光與敏感度，以及協助釐清學生加諸哪些自己的期待在個案身上。 2. 透過演練，使學生能將理論實踐在具體的行動中，促進同學的反思能力。
活動回饋與成效	<ul style="list-style-type: none"> ● 意見與回饋 1. 透過課程講述，促進學生思考，挑戰原先習以為常的行為模式。 2. 分組實務演練的方式是與課學生較不習慣的課程互動方式，助教們花較多時間協助各組學生破冰，以及為課程進行方式解惑與說明。 3. 透過演練讓學生認識到理論知識與行動的落差，並透過討論拉近二者的距離。

活動剪影(請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)



講座主講者-陳淑瓊老師與學生們介紹自己，並說明接下來五週的講座進行方式



分組演練時，助教與學生討論、並鼓勵學生嘗試不同於以往的溝通技巧的畫面。

活動主題	專業間溝通(二)傾聽技巧
活動時間	112年03月15日 10時00分至12時00分
活動地點	A104
主講人	陳淑瓊 老師
參與人數	37人
活動內容	<ul style="list-style-type: none"> ● 活動進行方式與內容 講師同為陳淑瓊老師，延續上週專注的主題，接續講述如何透過專注的具體作為表達傾聽，以及保持專注傾聽在態度上、與行為上的各項指引，並且討論到不同文化在表達與傳達傾聽與專注的習慣差異。 在第二節課針對老師講述的內容進行傾聽技巧的實務演練。 ● 講座重點與預期助益 <ol style="list-style-type: none"> 1. 傾聽技術的具體指引 2. 文化差異的分享與討論 3. 持續透過演練深化學生對於知識的吸收
活動回饋與成效	<ul style="list-style-type: none"> ● 意見與回饋 <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過課程講述、討論和實務演練讓學生更具體地看見非語言訊息的重要性，以及自己時常依賴口語訊息的慣性。 2. 透過演練，鼓勵學生在傾聽者的角色時，避免過多的提問、避免過度分享自身經驗等實際的練習，讓學生能以不同於以往的方式練習有意識、有意圖的溝通互動。

活動剪影(請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)

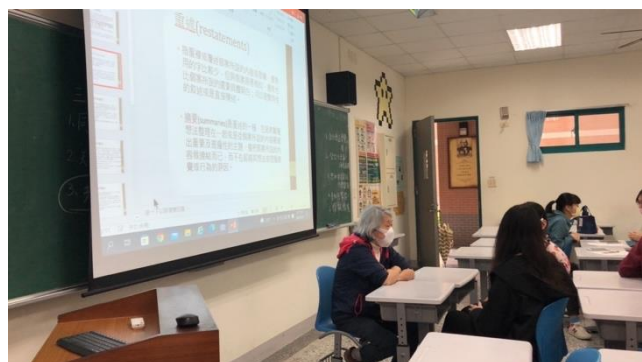


分組演練時，學生進行溝通技巧演練的畫面。

助教在分組演練時站在演練中的學生旁聽其演練的內容，以利待會的討論與回饋(圖中間為助教)

活動主題	專業間溝通(三)探索想法的技巧
活動時間	112年03月22日 10時00分至12時00分
活動地點	A104
主講人	陳淑瓊 老師
參與人數	37人
活動內容	<ul style="list-style-type: none"> ● 活動進行方式與內容 1. 透過案例帶領學生討論想法與感覺的不同 2. 討論沈默作為溝通技巧的功能 3. 提供探索想法的技巧指引 4. 討論傾聽者的特質與語調習慣會呈現出不同的傾聽風格 ● 講座重點與預期助益 1. 持續拓展學生對於溝通（而非聊天）的想像。 2. 持續透過演練鼓勵學生感受自己與他人不同的傾聽與說話風格
活動回饋與成效	<ul style="list-style-type: none"> ● 意見與回饋 1. 課堂講述與演練的內容都幫助學生漸漸開始練習後設思考，並在討論與後來的反思作業中能嘗試書寫並呈現自己思考內容。 2. 部分學生十分習慣一問一答、問題解決式的對話方式，鼓勵學生嘗試不同的做法帶給這些學生一些挑戰和反思的機會。

活動剪影(請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)



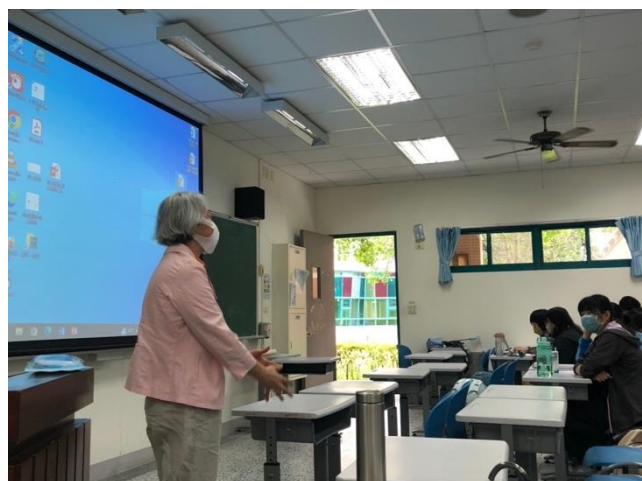
老師針對「重述」的溝通技巧進行課程講述。



分組演練時，學生進行溝通技巧演練的畫面。

活動主題	專業間溝通(四)探索情感的技巧
活動時間	112年03月29日 10時00分至12時00分
活動地點	A104
主講人	陳淑瓊 老師
參與人數	37人
活動內容	<ul style="list-style-type: none"> ● 活動進行方式與內容 1. 老師針對與課學生請假的情形與學生討論，透過實際生活的事件讓學生經驗溝通與協商的現場。 2. 各組針對各自的進度進行實務演練。 ● 講座重點與預期助益 1. 透過老師與學生真實且直接的互動鼓勵學生主動展開合作式的溝通、並且反思自己在過程中的立場與感受。 2. 持續透過實務演練與討論促進學生反思。
活動回饋與成效	<ul style="list-style-type: none"> ● 意見與回饋 1. 實務演練中的摘要練習，讓部分學生發現自己平時溝通互動的盲點與慣性，也有部分同學發現過去未曾發現的優勢。 2. 從和老師的溝通互動中，同學有機會理解溝通對象的思考脈絡與感受，並且重新反思自己對於權威者的態度與慣常的應對方式。

活動剪影(請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)



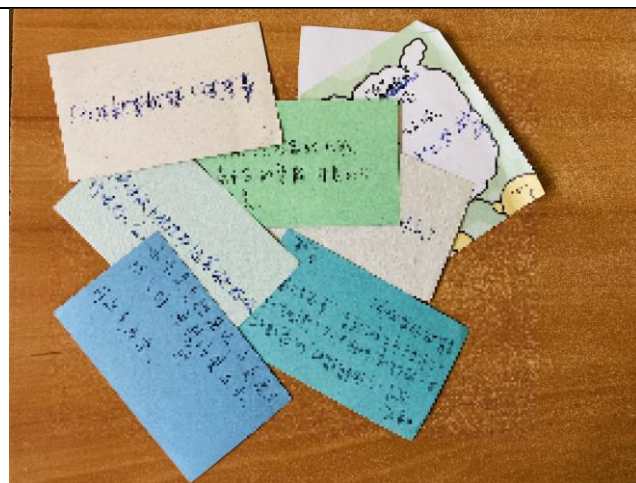
老師與學生們討論請假情形時的畫面。



在分組演練時，助教與學生進行討論的畫面。

活動主題	專業間溝通(五)反映的技巧
活動時間	112年04月12日 10時00分至12時00分
活動地點	A104
主講人	陳淑瓊 老師
參與人數	37人
活動內容	<ul style="list-style-type: none"> ● 活動進行方式與內容 1. 老師透過課程講述與示範，以引導學生思考反映的態度與方向。 2. 分組演練透過所有學生在紙條寫下一個秘密後打散、隨機抽取，並回到小組以口語的方式反映自己所看到的情感、想法等內容。 ● 講座重點與預期助益 1. 透過課程講述與演練讓學生更了解反映的內涵與行動 2. 透過演練讓學生更身歷其境地體會「真誠地與他人交會」的過程。
活動回饋與成效	<ul style="list-style-type: none"> ● 意見與回饋 1. 真實、匿名的分享讓學生投以相對真實與認真的思考，實務演練讓大部分的學生能經驗到反映的內涵，並且練習以自己的方式呈現反映的內容。 2. 幾週的練習下來，大部分的學生多能透過不同主題的練習反思自己遇到的困難為何，同時也不斷發現自己的優勢與擅長的風格。

活動剪影(請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)



老師透過案例與小練習和學生討論反映的具體內容。

小組演練時讓學生們全員寫下一個秘密並隨機抽取的方式讓學生做反映練習。(內容因保密考量以馬賽克處理)