

# 教育部教學實踐研究計畫成果報告

Project Report for MOE Teaching Practice Research Program

計畫編號/Project Number : PGE107074

學門分類/Division : 通識 (體育) general education (Physical Education)

執行期間/Funding Period : 107.08.01~108.07.31

體驗學習理論應用於情緒教育課程之行動研究  
A Action Research on the Application of Experiential  
Learning Theory in Emotional Education Courses

課程名稱/Course Name

情緒管理與人際溝通

Emotional Management and Interpersonal Communication

計畫主持人(Principal Investigator) : 黃素惠 Suhui Huang

執行機構及系所(Institution/Department/Program) : 中華大學行政管理學系

Department of Public Administration, Chung Hua University

繳交報告日期(Report Submission Date) : 108年9月15日 / 15.09.2019



## 摘要

面對二十一世紀高等教育改革之挑戰，各國皆致力於培養優秀的人才，以奠定國家之競爭力，故因應快速變遷的時代裡，在課程設計與教學實踐面，不僅需培育學生學理知識與技能，更需要學會、學以致用，將學識轉化為各種真實生活所需之關鍵能力。

本研究以之識通情緒教育課程為「情緒管理與人際溝通」，在教學實踐時，採用以學生學習為中心之多元化課程實施策略，鼓勵學生能自主學習，且從多元化的角度，建構情緒管理與人際溝通之知能，培養學生對情緒與人際互動行為的發展有基本的了解，且引導學生探索當代情緒與人際互動行為的主要議題。

因此基於研究者教學現場上所面臨的問題及解決問題動機，透過體驗學習理論與相關論述，設計「擁抱內在情緒萬花筒」與「讓溝通零距離」體驗學習教學方案，採用形成性與總結性之多元、多次評量方法，培養批判思考及問題解決能力，兼重認知、技能與情意之完整學習，確保學生學習成效，藉由參與實踐中之反思及分享的活動模式，探究與省思教學歷程，以解決教學現場所遇到的問題與困難。

本研究採行動研究法，研究工具包含期中、期末教學評量、通識教育課程學生學習成效評量、翻轉教學滿意度及教師省思等，探究體驗學習教學方案實施後，學生的學習成效及實施體驗學習教學方案後的教師省思與成長，最後再依據研究結果提出課程實踐之參考建議。

**關鍵詞：**體驗學習、通識情緒教育課程、教學實踐、學習成效

## *Abstract*

With the challenges of higher education reform in the 21st century, all countries are committed to cultivating outstanding talents and laying the foundation for national competitiveness. In the era of rapid change, curriculum design and teaching practice need to cultivate students' knowledge and skills, and they need to learn and apply what they have learned. Learning translates into the key competencies for real life.

The curriculum in this research is "Emotional Management and Interpersonal Communication." In the practice of teaching, a multi-curricular curriculum implementation strategy centered on student learning. Encourage students to learn independently. From the perspective of diversity, construct the knowledge of emotional management and interpersonal communication. Develop students to have a basic understanding of the development of emotional and interpersonal interactions. Guide students to explore the main issues of contemporary emotions and interpersonal interactions.

Therefore, based on the problems by the researchers faced on the teaching scene and the motivation to solve the problems, the experiential learning theory and related discourses are explored. Design a "Embrace Inner Emotions Kaleidoscope" and "Let Communication Zero Distance" experience learning teaching program. Adopt a formative and summative multivariate approach. Cultivate critical thinking and problem solving skills. Focus on the complete learning of cognition, skills and affection to ensure students' learning outcomes. Explore and educate the teaching process by participating in the reflection and sharing of activities in practice. Solve the problems and difficulties encountered in the teaching site.

This research adopts the action research method. Research tools include mid-term and final-term teaching assessments, general education evaluation of students' learning effectiveness, turnover of teaching satisfaction, and teacher reflecting. After the implementation of the experiential learning teaching program, explore the students' learning outcomes, the teachers' reflection and growth after implementing the experiential learning teaching program. Finally, based on the research results, propose the reference suggestions for the curriculum practice.

**Keywords : experiencing learning, general emotional education Curriculum, teaching practice, learning outcomes**

# 目 錄

第一章緒論.....	1
第一節研究背景與動機.....	1
壹、課程教學現場之成果與試圖解決之問題.....	1
貳、研究動機與主題目的.....	6
第二節研究目的與研究問題.....	8
第三節名詞釋義.....	9
壹、體驗學習.....	9
貳、情緒教育.....	9
參、行動研究.....	10
第四節研究範圍與限制.....	11
壹、研究範圍.....	11
貳、研究限制.....	11
第二章文獻探討.....	13
第一節體驗學習之探究.....	13
壹、體驗學習之義涵.....	13
貳、體驗學習思想背景.....	19
參、體驗學習之理論基礎.....	20
肆、體驗學習之模式與實施原則.....	28
第二節情緒教育之探究.....	37
壹、情緒的意義.....	37
貳、情緒的特性.....	40
參、情緒教育的意義與重要性.....	42
肆、情緒教育的目標.....	48
伍、情緒智慧的層面.....	50

陸、情緒教育的教學方法 .....	51
第三節體驗學習相關研究 .....	53
第三章研究設計與實施.....	57
第一節採取行動研究的理由 .....	57
壹、行動研究的意義 .....	57
貳、行動研究的特性與類型 .....	58
參、行動研究的實施程序 .....	59
肆、採取行動研究的原因 .....	59
第二節研究架構 .....	62
第三節研究對象與工具 .....	64
壹、研究對象 .....	64
貳、工具研究 .....	64
第四節教學設計與實施 .....	67
壹、課程目標之訂定 .....	67
貳、教學方案與實施之設計 .....	69
參、學習評量之設計 .....	70
第五節資料蒐集與處理 .....	72
壹、量化資料分析 .....	72
貳、質性資料分析 .....	73
第六節研究流程 .....	75
第四章 研究結果與討論.....	77
第一節體驗學習教學方案與教學歷程 .....	77
壹、教學理念 .....	77
貳、課程與教學設計 .....	81
第二節 學習成效分析—形成性評量 .....	91
壹、量表實作與議題省思 .....	91

貳、翻轉學習 .....	112
參、體驗學習日誌 .....	120
第三節 學習成效分析－總結性評量 .....	123
壹、「擁抱內在情緒萬花筒」方案設計與行動 .....	123
貳、「讓溝通零距離」方案設計與行動 .....	129
第四節 學習成效分析－教學評量與課程回饋 .....	140
壹、教學評量成果 .....	140
貳、課程回饋單 .....	147
參、學生學習綜整成效 .....	157
第五節 教師教學實踐省思 .....	159
壹、課程與教學設計面省思 .....	159
貳、教學評量面省思 .....	161
參、教師教學省思與成長 .....	165
第五章 結論與建議 .....	169
第一節 結論 .....	169
第二節 建議 .....	171
參考文獻 .....	173
壹、中文部分 .....	173
貳、英文部分 .....	178

## 表目錄

表 2-1-1 「體驗學習」的定義彙整表	14
表 2-1-2 體驗學習應用在各階段之重點和可應用的實施策略表	33
表 2-1-3 體驗學習理論應用之彙整表	34
表 2-2-1 情緒定義彙整表	38
表 2-2-2 情緒教育定義彙整表	44
表 2-2-3 情緒教育目標之彙整表	48
表 2-2-4 Goleman 提出情緒智慧的五個層面	50
表 3-5-1 編碼說明表	73
表 4-1-1 「情緒管理與人際溝通」課程核心概念架構	84
表 4-1-2 各週教學活動規劃表－單元實作及省思單規劃	87
表 4-1-3 核心能力達成指標規劃表	88
表 4-3-1 「擁抱內在情緒萬花筒」方案設計與行動－「關懷自己」	123
表 4-3-2 「擁抱內在情緒萬花筒」方案設計與行動－「關懷朋友」	126
表 4-3-3 「擁抱內在情緒萬花筒」方案設計與行動－「關懷長者」	129
表 4-3-5 「讓溝通零距離」方案設計與行動－「友情溝通」	132
表 4-3-6 「讓溝通零距離」方案設計與行動－「愛情溝通」	134
表 4-3-7 「讓溝通零距離」方案設計與行動－「愛情溝通」	135
表 4-3-8 「讓溝通零距離」方案設計與行動－「愛的溫度」	136
表 4-3-9 「讓溝通零距離」方案設計與行動－「贏造人生」	138
表 4-4-1 期中教學評量問卷同意度統計表	140
表 4-4-2 期末教學評量問卷同意度統計表	141
表 4-4-3 翻轉教學課程滿意度統計表	142
表 4-4-4 性別在翻轉教學滿意度的差異分析統計表	143
表 4-4-5 年級別在翻轉教學滿意度的差異分析統計表	143

表 4-4-6 學院別在翻轉教學滿意度的差異分析統計表·····	144
表 4-4-7 107-2 學年度體驗學習課程滿意度統計表·····	145
表 4-4-8 體驗學習課程滿意度的差異分析統計表·····	145
表 4-4-9 年級別在體驗學習課程滿意度的差異分析統計表·····	146
表 4-4-10 學院別在體驗學習課程滿意度的差異分析統計表·····	146
表 4-4-11 通識核心能力認同度與提升度統計表·····	147
表 4-5-1 通識教育課程大綱之自我檢核·····	160

## 圖目錄

圖 1-1-1 研究者教育理念圖	1
圖 1-1-2 研究者教學理念核心圖	2
圖 2-1-1 Dewey 的經驗流程圖	23
圖 2-1-2 Lewin 的體驗學習圈	24
圖 2-1-3 Dale「經驗金字塔」	25
圖 2-1-4 Jarvis 的學習歷程模式	27
圖 2-1-5 Kolb 的四階段體驗學習圈	29
圖 3-2-1 研究架構圖	63
圖 3-4-1 課程主題規劃	69
圖 3-4-2 課程架構圖	69
圖 3-4-3 評量概念架構圖	71
圖 3-6- 研究流程圖	76
圖 4-1-1 營造學習教學圖像之歷程	79
圖 4-1-2 教學歷程規劃與實踐歷程	79
圖 4-1-3 教學後省思之內涵	81
圖 4-1-4 培育學生能力及基本素養規劃	82
圖 4-1-5 評量概念架構圖	90
圖 4-1-6「情緒管理與人際關係」評量規劃	89
圖 4-2-1 翻轉學習（一）討論回饋單	113
圖 4-2-2 翻轉學習（二）討論回饋單	115
圖 4-2-3 翻轉學習（三）討論回饋單	116
圖 4-2-4 翻轉學習（四）討論回饋單	117
圖 4-2-5 翻轉學習（五）討論回饋單	118
圖 4-2-6 翻轉學習（六）討論回饋單	119

# 第一章緒論

本研究基於研究者在教學現場上所面臨的問題及解決問題的動機，透過體驗學習理論與相關論述，藉由參與實踐中之反思及分享的活動模式，探討教師之教學實踐反思與學生對體驗學習課程之學習情形。本章共分四節，第一節為研究背景與動機；第二節為研究目的與研究問題；第三節為名詞釋義；第四節為研究範圍與限制，茲將各節內容分別敘述之。

## 第一節研究背景與動機

### 壹、課程教學現場之成果與試圖解決之問題

*教育之道無他，唯愛與榜樣而已。~~福祿貝爾*

社會在進步，教育的內涵與方法要體察社會的脈動而有所變革與創新，因「**學會學習**」比學到什麼更重要，讓學生「**學會學習**」的管道與方法，就能享受到學習的樂趣，學生也才會不斷的學習與成長，故在課程設計上，特著重在學生的思考、合作，創造能力的培養，讓學生們能健康成長，並學會與人和諧相處，才能適應環境、解決問題、懂得生活、運用科技、體認文化、尊重生命。

研究者的教育理念是透過個人對教育之熱忱，不斷地充實自我專業知能，促進自我成長，讓自己具有「**LOVE**」的素養（如圖 1-1-1 所示）：(1) **L**oyalty：忠於志業；(2) **O**riginality：創新教學；(3) **V**itality：活力充沛；(4) **E**nlightenment：啟發開導，以追求精緻與卓越的教育品質。



圖 1-1-1 研究者教育理念圖

研究者主要開授的通識教育課程為「情緒管理與人際溝通」、「親子關係與親職教育」、「性別教育」，因此，研究者秉持著「愛」的教育與理想，即以「LOVE」為教學理念核心（如圖 1-1-2）：（1）**L**aughter：歡笑；（2）**O**penness：開放；（3）**V**ersatility：多元性；（4）**E**ncouragement：鼓勵—即讓學生敞開心胸、快樂學習、建立願景、豐富生命（**L** laugh and **O**pen your mind. Have your own **V**ision and **E**nrich your life.），亦即研究者的教學理念是以愛為核心，成就學生具有「自我管理（self management）」、「人際溝通（interpersonal communication）」、「社會關懷（social concerns）」的通識教育核心能力，因而在「教」與「學」的一連串師生互動歷程中，課程設計與教學實施的切入點，從尊重關懷開始，因為心中有「愛」的學生才能學得更好。



圖 1-1-2 研究者教學理念核心圖

因所開授課程之通識核心能力，主要為「自我管理」、「人際溝通」、「社會關懷」，故課程進行中，著重於透過人際互動行為的教學歷程，讓學生體驗相關之課程議題，例如在「情緒管理與人際溝通」教學過程中，設計情緒與人際互動行為之相關活動讓學生能「切身」體驗，並檢視自己的情緒管理與人際溝通的知能與技巧，進而清楚明瞭「我是誰？」，「我在哪裡？」，及「我將何去何從？」等人生的基本關懷議題，藉由情緒與人際互動行為之相關議題的澄清與反覆思索，培養學生具理性的態度，促使學生建立正向積極與珍視生命的人生目標。

在教學實踐時，採用以學生學習為中心之多元化課程實施策略，透過「講述」、

「影片欣賞及評析」、「師生對話」與學生同儕之「分組討論與回饋」、「學習報告」等方式，並實施「翻轉教室翻轉教學」，鼓勵學生能自主學習，且從多元化的角度，建構情緒管理與人際溝通之知能，培養學生對情緒與人際互動行為的發展有基本的了解，且引導學生探索當代情緒與人際互動行為的主要議題。

相關之靜態教材、動態教材（自錄之數位影音教材）、教學資料、補充教材之提供，與討論結果及作業之交流與分享，皆透過本校 e-campus 網路學習平台，且相關教材於開學前上傳完成，提供修習此課程者能有預習與複習機會，俾達到精熟水準，並就先備知能進行瞭解，與提供補充教材供學生自學，學期間再依課程需求、因應學生特質與自我教學省思，隨時調整課程內容與進度。

在學生評量方面，包含理論問題作業及實作設計作業，作業繳交方式包含課堂上之學習單、省思單、討論回饋單，與書面報告及 e-campus 網路學習平台中「討論區」師生分享與互動，並開放採教師評分、與學生自評學習成果。

研究者自 97 學年度起開授「情緒管理與人際溝通」課程，開授之初以講述法為主，並善用網路教學平台，將教材上傳供修課生預習及複習。隨著知識經濟時代的來臨與科技創新研發的進步，多元學習方式與管道是學生自主學習選項之一，102 學年度暑假時期開授本校首推的兩門 MOOCs 課程之一，即由研究者帶領著數位學習材錄製團隊，完成本校首門且唯一的通識核心課程—「情緒管理與人際溝通」，並透過師生線上互動與評量機制等，使學生依自己的學習進度，在所安排的課程時間內，完成課程內容的學習，達成學習目標。

自 103 學年度起，實施「翻轉教室翻轉學習」學習模式，在學習歷程中以學生學習為中心實踐課程，將學習順序轉變為課前自學、課堂互動、課後社群活動或延伸學習，亦即培養學生能監控自我的學習。自 104 學年度第二學期起，為促進學生應用課堂所學、增進自我反思能力、欣賞多元差異、瞭解社會議題及培養公民能力，將服務學習內涵之融入課程，並進行專業服務，讓學生應用本課程之專業知識，透過學習與付出，增進社會公益，達到「做中學、學中做」之教育目標。

每一課程皆進行自我教學省思，以反思自己的教學優缺點，主要教學省思每學期分為三階段，包含課程大綱自我檢核、教學歷程省思與學期末之教學後省思，進行課程與教學之調整，並且依據省思結果，提出專業成長計畫，包含與校內外教師同儕分享教學或專業工作心得，參與校內外專業進修研習或成長團體，與學校教師同儕合作形成教學夥伴關係，掌握教育新知以改進或創新教學。

在教師多元化教學評量方面，期中之形成性教學評量，作為即時調整教學之參考，學期末之總結性教學評量，可瞭解學生對教學之意見，依此做為改善教學參考，並進行課程規劃與改善，以提升教學品質；同時運用通識教育之學生學習成效問卷，檢視課程目標及核心能力的達成情形，作為教學及課程設計調整之參考。

目前研究者仍待自我突破的是：

1. 大班教學的困境：因所開授之課程，在初選時各課程多達 500 人次以上（為通識課程最高學生初選率），為因應學生對研究者所開課的需求，多採大班教學（約 100-120 名學生），故採用多教學方法上，要隨時調整。
2. 體驗學習的圍限：因受實體教室教學之規定，在切身體驗的學習活動，主要是透過自我瞭解量表的施作與省思進行，及通過本校服務學習課程審查時，才能進行二次的校外專業服務，較缺乏走入社會／實際情境之親身體驗歷程中，得到體驗、感受，進而認知、理解。
3. 數位學習材的品質難以控制：採磨課師課程方式錄製數位學習材，目前是以 camtasia 軟體錄製，在畫質上，為了方便學生以手機無所不在的學習，無法用高畫質錄製，品質難以控制，為克服此問題，積極參加磨課師課程之研習，期待能有所突破。
4. 翻轉學習情境受限：因教室課桌椅為固定式，進行課堂翻轉學習時，若為個人省思則不受影響，但若為分組討論互饋時，則無法面對面進行分享，為突破此困境，有時讓學生到校園內適合地方進行，但如此又影響到時間控制。

5. 差異化教學困境：因學生特質不同，潛能亦不同，如何促進學生在學習鷹架上發展，要實施差異化教學實有困難，目前是以同儕合作學習方式進行，但難以達到符應學生之差異性。

## 貳、研究動機與主題目的

*一盎司的體驗勝過於一噸的理論，因為任何理論惟有在體驗中才具有重要意義*

~~Dewey

面對二十一世紀高等教育改革之挑戰，各國皆致力於培育優秀人才，以奠定國家之競爭力，故因應快速變遷的時代，在課程設計與教學實踐面，不僅需培育學生學理知識與技能，更需要學會、學以致用，將學識轉化為各種真實生活所需之關鍵能力，故引領學生體驗真實生活，從實際的情境中，親自動手、演練、操作，並鼓勵學生從生活週遭人、事、物學習，透過觀察、感受、實作中演練，培養學生帶著走的生活智慧（含 IQ、EQ、AQ...）（黃素惠與賴廷彰，2018）。如同吳清山（2003）所云，體驗學習是一個新的學習典範，不僅豐富了學生學習的內涵，也具有回歸學生學習本質、符合教育改革需求、破除智育掛帥迷思、跳脫傳統教學方式、提高學生學習興趣之時代意義。

研究者在通識教育課程之教學上，重視以學生學習為中心，在教與學的歷程中，學生是學習主體，讓學生習於探索、樂於學習，並著重能力本位導向，幫助學生發現與發展個人優勢與潛能，並適性發展。故本研究針對學生情緒管理的需求，融入體驗學習理論，承如李坤崇（2004）所云，透過做中學（learning by doing）的理念，強調起而行、做而省，藉由參與實踐中之反思及分享的活動模式，協助學生建立正確的情緒管理觀念，達到自我覺察與人際知覺之目標。

人類的基本情緒是與生俱來，而複雜或衍生的情緒，及情緒的表達方式都是後天學習而來的，因此經由學習與教育的過程來改變或管理情緒，可見情緒教育的重要性。情緒表現是先天固有的能力，而情緒管理則是後天學得的技巧，管理技巧越是高明，行為目標越是容易達成，因為情緒管理是內在省察的功夫，也是人際交往的技巧。

因此，如何做好情緒管理及如何增進人際溝通能力是重要的議題，亦即認識自己的情緒、瞭解他人（對方）的情緒、不可衝動行事、不要過於強制壓抑情緒，故培養學生在職場上做到情緒管控的「專業度」，人際關係做到「成熟度」，

養成從不同的角度觀察事物，以啟心靈或觀念之「開」與「通」，為情緒的主人和EQ的高手，並增進人際互動關係及人際溝通能力。

青春期是人一生當中積極追尋自我的起點，也是未來順利進入成人社會的重要準備階段，大學生在此階段所累積的經驗和能力，對於成年後的人格和身心有相當巨大的影響。但大學生也是人生發展中身心改變與挑戰艱鉅的階段，故在面臨身心的轉變與壓力外，更在自我認同、自我形象與獨立性的建立以及與同儕的交往上受到更嚴酷的考驗，故於課程中加強學生調整情緒表達與調適能力，以增進其人際關係的發展以及社會適應能力。

研究者在通識教育課程之教學上，重視以學生學習為中心，在教與學的歷程中，學生是學習主體，讓學生習於探索、樂於學習，並著重能力本位導向，幫助學生發現與發展個人優勢與潛能，並適性發展。

故本課程特別針對學生情緒管理的需求，融入體驗學習理論，承如李坤崇（2004）所云，透過做中學（learning by doing）的理念，強調起而行、做而省，藉由參與實踐中之反思及分享的活動模式，協助學生建立正確的情緒管理觀念，同時透過抒發情緒壓力的課程，培養學生具有良好的自信心並激發其個人潛能，進而提升其自我形象及人際關係，即藉由本課程的體驗學習活動，讓學生體察、感受何謂情緒？從情緒引發的那一刻，知道本身生理、心理及認知的相關反應，進而透過相關的溝通技巧、衝突管理及情緒管理的有效方法，知己知彼，讓學生成為EQ的高手，且具有圓融的人際關係，進而「樂在生活」中，並期盼為情緒教育提供另一種思維，以提升教學場域中情緒教育的價值與內涵。

## 第二節 研究目的與研究問題

基於研究者教學現場上所面臨的問題及解決問題的動機，本研究依據個案學校通識教育理念、教育目標、核心能力與時代脈動及學生特質，建置課程架構及課程核心概念架構，設計「擁抱內在情緒萬花筒」與「讓溝通零距離」之體驗學習教學方案，並採用形成性與總結性多次、多元的學習評量方法，培養批判思考及問題解決能力，即藉由參與實踐中之反思及分享的活動模式（感受問題→想像問題解決方案→可行方案的實踐→發表與分享），探討體驗學習對情緒教育之影響，故本研究之目的如下：

1. 根據體驗學習理論與相關論述，融入於情緒教育之體驗學習教學方案，並進行教學。
2. 分析並探討體驗學習教學方案之實施歷程。
3. 探究體驗學習教學方案實施後，學生的學習成效。
4. 探討教師在實施體驗學習教學方案後的省思與成長。

故本研究之待答問題如下：

1. 根據體驗學習理論與相關論述，如何融入於情緒教育之體驗學習教學方案設計，並進行教學之情形為何？
2. 分析並探討體驗學習教學方案之實施歷程為何？
3. 探究體驗學習教學方案實施後，學生的學習成效（創意行動方案設計與實踐、學期成就）為何？
4. 探討教師在實施體驗學習教學方案後的省思與成長為何？

## 第三節 名詞釋義

### 壹、體驗學習

1938 年 Dewey 首將經驗與教育作連結，認為「所有實質的教育都來自於經驗」。後 Kolb (1984) 承其概念，提出學習歷程須經由體驗、反思內省、歸納、應用四階段的「體驗學習圈」過程，方為完整的學習。體驗學習指個人直接透過體驗而建構知識、獲得技能和提升自我價值的歷程 (Association for Experiential Education, AEE, 1995)。因此以體驗模式進行學習是有意義的學習的重要方式，而有意義的學習則是個人發展的重要關鍵 (Lewis & Williams, 1994)。

一般體驗學習的定義是指「學生在學校或教師安排之下，體驗各種學習活動，從事有意義的學習，並從活動中習得各種生活實用能力，俾能應用於實際生活情境。」本研究所謂體驗學習是指：在教學的過程中，教師針對學生生活經驗須培養的能力，以多元的教學活動設計，使學生得到有目的性之主動學習，讓學生在親身經驗的歷程中，得到體驗、感受，進而認知、理解的一種學習方式。

### 貳、情緒教育

情緒是對一系列主觀認知經驗的通稱，是多種感覺、思想和行為綜合產生的心理和生理狀態 (張春興，1991)。正向情緒可豐富人生、活化生命，使人生多彩多姿、光輝燦爛，負向情緒使人憂慮寡歡、人生暗淡，生活了無生趣、毫無意義。因情緒教育是生活中的實際需要，是當今時代的趨勢，是促進個人自我實現，是利道德教育的落實，足見其重要性，本研究所指情緒教育係指通識教育課程—情緒管理與人際溝通。

本研究所指體驗學習教學方案係指在「情緒管理與人際溝通」課程中之「擁抱內在情緒萬花筒」與「讓溝通零距離」，實施體驗學習歷程，學生進行創意行動方案之設計與實踐。

本研究所指學生學習成效係為在進行體驗學習教學方案後，能完成「擁抱內

在情緒萬花筒」與「讓溝通零距離」之創意行動方案設計與實踐，及「情緒管理與人際溝通」課程之學期成就（含形成性及總結性評量）。

## 參、行動研究

蔡清田（2000）指出行動研究是由實務工作者在工作情境當中，根據實務活動遭遇到的實際問題進行研究，研擬解決問題的途徑策略方法，並透過實際行動付諸實施，執行後加以評鑑、反省、回饋、修正，以解決實際問題，重視行動能力的培養，更重視批判反省能力的培養，以增進實務工作者的實踐智慧。

本研究所指之行動研究，係為在行動與實踐歷程中，透過多元資料的蒐集、整理與分析，讓教師對自己的行動深入研究，不斷反省、批判、質疑、辯證，不僅提升教師專業知能，並確保與增進學生學習成效。

## 第四節 研究範圍與限制

### 壹、研究範圍

#### 一、研究對象

本行動研究係以研究者所任教之學校，第 107 學年度（含上、下學期）修習通識教育課程－「情緒管理與人際溝通」之學生為研究對象（上學期開課課號 B91Q01A、下學期開課課號 B91Q02A），上學期 109 位學生，下學期 115 位學生。

#### 二、研究內容

本研究採行動研究法，研究對象為 107 學年度修習通識課程「情緒管理與人際溝通」的學生，且為研究者開授之班級，並採用研究者依核心概念架構自編及錄製之數位教材，不含其他教師開授之相同課程。本課程為單學期單一課程，本研究進行兩學期，每一學期課程與教學的實踐，皆進行兩次的循環，第二次循環將依第一循環教學現場實踐調整實踐策略，並於第二學期開學期，依據第一學期執行成果、教學反思、夥伴教師互饋，進行修正與調整第二學期兩次循環的教學策略。

### 貳、研究限制

#### 一、研究對象

因為研究場域、人力和時間的限制，以研究者所開授的通識課程「情緒管理與人際溝通」之開課課號為 A 的班級學生為研究對象，此研究結果只限於研學者開授之通識教育學生，並不能推論到非通識教育之專業課程，且學生對修習通識教育課程之興趣與動機，也有可能影響本研究的結果。

#### 二、研究時間

本研究之通識教育課程－「情緒管理與人際溝通」，為一學期兩學分之課，本研究執行時程為 107 年 8 月 1 日至 108 年 7 月 31 日，學期之課程時間內進行

教學之歷程，不含 106 及 107 學年度之暑期磨課師課程。

### **三、研究者角色**

本研究中，研究者身為是課程設計者、教學實踐者及資料的蒐集及詮釋分析者，研究觀察時可能會受個人主觀意識與偏見影響，是否能敏銳察覺並省思教學的盲點排除主觀意識是要努力克服的限制。因此，研究者在設計教學方案時，邀請夥伴教師及專家給予指導與建議。

### **四、研究結果的推論性**

本研究為行動研究，以質化取向為主，重點在對研究實施的詮釋而非印證，且樣本選擇有所限制，因而對於研究結果之解釋與推論範圍有限。

## 第二章文獻探討

*經驗不是在你身上發生過甚麼事，而是你怎樣去面對發生的事。*

~~亞迪斯·夏利 (Aldous Huxley)

本研究旨在運用體驗學習理論融入於情緒教育之設計與實踐，因於「壹、申請人部分」中對情緒教育的課程與教學設計、教學方法、教學策略、教學省思，及學生學習成效已做陳述，故本部分就體驗學習之理論基礎進行探討。

本章包含三節，第一節為體驗學習之探究，第二節情緒教育之探究，第三節為體驗學習之相關研究。

### 第一節體驗學習之探究

#### 壹、體驗學習之義涵

體驗的拉丁文「*experientia*」之詞是「經歷 (to go through)」，即體驗 (*experience*) 一詞的來源，在中古英文及法文的詞意是表「實驗 (*experiment*)」之意，以現在的語言表達就是「經歷一項實驗」(謝智謀，2003)。故體驗一詞，具有經歷某些事物的歷程，或者是一種感受 (吳清山、林天祐，2005b)。也可以說體驗學習即是於個人的內在世界與外在世界中，經由活動的知覺建立學習過程，是透過思考、感受和身體活動進行的經驗學習 (Beard & Wilson, 2007)。

以中文而言，「體驗」和「經驗」兩個語詞在語法和字義上是有所差異的，其中「體驗」一詞是指親自體會、感受之意，而「經驗」指的是親自實踐而得的知識或技能 (教育部國語辭典)。

黃富順 (2000) 指出「經驗」包含兩種涵義，一為個體在生活與活動中所經驗到的一切事故，二為個體在生活中為適應環境要求所從事的一切活動，故經驗既是活動的結果，亦為活動的歷程。但在英文的翻譯皆為「*experience*」，是並無差別的，本研究中以「體驗學習」通稱之。

體驗教育協會 (The Association for Experiential Education) 把體驗教育定義為：

「由直接經驗建立知識，技巧及價值觀的一個過程。」基本上，體驗學習就是把一個概念設計成一個互動式的學習過程，學生可透過自己的親自參與和領會，了解概念與活動內容的關係，而不再是由教師單向式地教授。由於這些經驗將成為學生生活的一部份，所以對學生的學習非常有效。到最後，學生的態度將有所改變，行為、技巧將有所擴展，而認知及人際關係亦會得到提升(吳炳綱、吳漢明，2001)。

國內外主要對「體驗學習」的定義及內涵，如表 2-1-1 所列：

表 2-1-1 「體驗學習」的定義彙整表

學者／研究者	定義
Kolb (1984)	知識乃個體與環境持續不斷交流互動，產生經驗後歸結而來，學習者必須主動積極參與、能夠反思自省所學、能夠技巧性地理解、概念化經驗以及轉移所學應用於新情境上。
Gass (1993)	具有整合身心功能而具有超越個人意義的活動教育。它是結合作中學和反省思考的主動過程，學習者具自發性動機並對自己的學習負責，以達成經驗學習的效益。
Eric (2000)	體驗學習和戶外冒險一樣，學習者需要身、心、靈地全身性地互動交流，體驗學習鼓勵探索、冒險、享受，因為未知和不可預測的結果更能創造無窮的趣味與娛樂。
Smith (2003)	1.學習者根據親身體驗所做的反思自省。 2.學習的主角在於學習者，體驗學習教師擔任引導者的角色，組織並提供學習者有意義、持久且真實的經驗
AEE (2014)	在整個體驗學習過程中，學習者的參與是情感地、智能地及社會性地，在交流中，學習者不僅培育關係也要能積極參與並提出問題、調查、實驗、展現好奇心、要能解決問題、積極主動並且承擔責任、發揮創造力和形成意義。在學習活動後，亦能延伸所學施用於未來經驗。
吳清山 (2003)	學生在學校或教師安排之下，體驗各種學習活動，從事有意義的學習，並從活動中習得各種生活實用能力，俾能應用在實際生活情境。
林淑惠	指在學習的過程中，藉由學習者的五官實際操弄，以探索事物

(2003)	的真象，或深度感受事物對自己的生活所帶來的影響。目標是學習，過程是實地進行，手段是身體的感官與思考。在得到經驗與感受後，藉思考加以內化形成系統化知識與培養抽象思辨能力。
謝智謀 (2003)	一個真實的生命，在真實的場景中，與另外個真實生命互動，在歷程中直接透過體驗而建構知識、獲得技能和提升自我價值，所產生出的真實影響與改變。
歐用生 (2003、 2008)	學生身歷其境、心歷其境，身心浸淫於土地或地方上，與人、事、物和環境交互作用或交互具現化。學習者在過程中先反省、分析、探討再作概念化思考，將特定經驗脈絡化，最後形成自己的體驗和意義。
陳採卿 (2010)	能親身體驗、親臨感受，學習者經歷一系列設計好的活動，結束後由引導者導引，使學習者反思、產生學習，進而應用於現實生活。

資料來源：引自曾勤樺（2015）

進一步，統整後之要點如下（曾勤樺，2015）：

## 一、體驗學習是一種藉由身體直接體驗的直觀學習法

英國哲學家洛克主張人類知識的來源是來自感官，將感官功能發揮於學校活動中有助於教學或學習目標的達成。「直觀」意謂透過感官直接覺察，體驗學習正是指一個人直接透過體驗而建構知識、獲得技能和提升自我價值的歷程（謝智謀，2003）。學習者可以經由「全身體」的體驗學習，用眼去細察、用耳去傾聽、用鼻去細聞、用腦深思、用手親自觸摸、用腳以身歷其境，透過整個身體去感覺，將身心靈和情境相連結，就能夠產生更具體明確的感悟及體會，再進一步地激發出深刻又持久的學習（李錫津，2002）。

## 二、學習者為主動參與者，教師為引導者

傳統教學中，教師是教學的中心，學生只需被動地專心聽講，如此的師生關係並不對稱，因為前者比後者擁有更多的力量。在體驗學習法中，主導者的位置從老師轉換到了學習者本身，學習者須自己計畫、實現及評估自我的學習，教師

扮演的角色在激發學習者的學習動機與負責任的態度，使學習者試著主動消化外在知識並且使之內化為內在的參考資源，如此，學習就發生了（林淑敏，2006）。

### **三、為使體驗意義化，體驗學習特別強調「內省」**

體驗學習開始於體驗，其目的在於學習者之經驗轉化及意義的建構。子曰：「學而不思則罔，思而不學則殆」。在體驗學習理論中，「反思內省」是整個體驗學習的關鍵，僅僅靠體驗活動並沒有辦法真正得到可以運用的知能（莊子賢，2008）。

學習者在真實情境中，從自然中觀察，累積成經驗，經由內省、討論、分析所學習到的感覺和印象並與舊經驗作連結，再轉化成為學習者自己的觀念而表現出來，也就是學習者透過「反思」的作用，將直接性經驗重新組織及改造。這種通過思考覺察、被概念化、同化及整合，最後建構並內化成自己的意義的學習方式才能產生個人意義，如此才是真正的學習，非單單只是有體驗而無獲得的學習。「反思」是加深學習的關鍵因素，在體驗活動的任何階段都可經由引導者的激發達到經驗類化和學習轉移（莊展榮，2007）。

### **四、體驗學習始於真實具體的教學活動，需要從學生的生活經驗出發**

體驗學習在於擺脫傳統學科知識的束縛，學習內容不再是繁瑣的知識，而是學習者能在情境中的探索、思考及解決問題能力的培養（吳木崑，1996）。

所以在教材的選擇上，體驗學習課程必須從學生的具體經驗著手、提供學習者富挑戰性的體驗，且教材內容要以能夠提供學生觀察和帶領內省的學習機會為主。體驗課程重於活動後知識增進與能力獲得，並非是「營造」許多活動或「為活動而活動」，否則光有「體驗」、沒有「學習」，將造成活動課程內涵淺化，充其量只是一場熱鬧的遊樂活動而已（李崑山，1996）。

體驗學習是以「先行而後知」的方式進行，課程適用於需要加以觀察及探索的課程，體驗學習的教學內容需要呈現多樣性，如此可以透過具體觀察、實作、感受和比較等策略，讓學童習得第一手經驗。富含意義、真實且生活化的活動不

僅能激起情感體驗更有助於將知識應用或轉化於新的情境，唯有能夠實際解決問題的知識才不會流於知識的堆砌或記憶的背誦，而非真實的體驗。

## 五、教學過程重視師生雙邊的情感體驗及互重互信

人的認知行為是種統一智力與非智力因素的過程，智力因素指理智活動，而非智力因素指情感活動。在教學過程中，師生間存在著知識和情感兩條信息迴路彼此相互影響、相互交流。其中知識信息迴路是教學內容，情感信息迴路則是師生情緒情感的變化，只有兩條迴路都暢通無阻時，才能使教學取得理想的效果。要使教師引導學生在輕鬆愉快的氛圍及情境中思維、產生意識、發現和尋求解答，建立良好的師生關係是相當重要的，教師充分了解學生、學生願意信賴老師，彼此互重互信、能形成一種默契，此時學生正能敞開心胸、參與活動，方能使學習真正展開。

## 六、體驗學習涉及個人與環境之間的交流互動，目的在誘發無意識心理提供的認識潛能

體驗學習強調個人與環境關係的「交互作用」，當兒童與同儕、成人、材料和環境互動時，最能展現他們學習的自然性格，因為互動可以幫助孩童對於自己的環境或經驗有較深的理解。皮亞傑認為個體以基模與外界環境互動認知；維高斯基強調個體藉由互動建構社會文化意義的知識，再加以內化而發展認知能力，所以「互動」是學習的基本內涵。而在互動的過程中，目的也在誘發無意識心理的作用。所謂無意識心理，就是人們未加以意識到的心理活動的總合，它包括無意的感知、識記、再認、想像、注意和非語言思維等。無意識心理活動的潛能是人的認知過程中不可缺少的能量，因為體驗學習方法正是盡可能地調用這些功能，並在不知不覺中獲得智力與非智力因素的統一（林淑敏，2006）。

吳清山與林天祐（2005）指出體驗一詞，具有經歷某些事物的歷程，或者是一種感受。至於體驗學習係教師引導學生親身體驗大自然、參與社會服務、實地進行調查、訪問、參觀與實驗、實際進行討論與發表、設計與生產工藝作品以及

進行生產活動等真實活動，再經由省思與分享，以察覺活動意義與價值，並達成學習目標（李坤崇，2004）。

因此，體驗學習之內涵，至少包含下列四種學習的意義（吳清山等，2005）：

- 1.經驗學習：學生從實際的經驗中學習；
- 2.行動學習：學生從觀察、嘗試與實作中學習；
- 3.反思學習：學生從一連串省思中，強化生活能力；
- 4.能力學習：整個學習過程中，能力習得重於知識獲得。

由於體驗學習始於體驗、再省思（reflect）、討論與分析、再次體驗與評析，終於建構內化意義與價值，故 Kraft 和 Sakofs（1985）認為體驗學習的過程必須包含下列要素：

- 1.學習者在學習過程中是參與者而非旁觀者。
- 2.學習活動中個人動機需予以激發，以表現主動學習、參與和責任感。
- 3.學習活動以自然的方式呈現給學習者，所以是真實有意義的。
- 4.學習者的反思內省是學習過程的關鍵要素。
- 5.情緒變化與學員及其隸屬群體之當前及未來皆有關聯。

「體驗學習」是透過「做中學」和「反省思考」的過程，建構自己的知識，應用於真實生活中的主動學習過程，葉麗真（2014）歸納體驗學習的特質有：

1. 在意義上：體驗學習重視學習者的親身經驗、體驗及自我反省。
2. 在目的上：體驗學習在於學習者經驗的轉化及意義的建構，學習者透過反思的作用，將直接性經驗重新組織與改造，建構內化自己的意義。
3. 在歷程中：體驗學習重視學習者自身的實踐及體驗的意義，經驗學習乃是從學習者之具體經驗出發，過程中伴隨著反省、討論、分析與評估，而獲得啟示、發現與瞭解。
4. 在內容上：體驗學習擺脫傳統知識學科的束縛，認為知識應該是一種解決生活的能力，學習內容不再是繁雜的知識，而是學習者在學習過程中的探索、思考及解決問題能力的培養。

5. 在實施上：，體驗學習是一個過程，而不是一個結果，學習者在過程中是主動的參與而非旁觀者，教學的重心由「教師教」轉移至「學生學」。

由此可知，體驗學習的定義是指「學生在學校或教師安排之下，體驗各種學習活動，從事有意義的學習，並從活動中習得各種生活實用能力，俾能應用於實際生活情境。」本研究體驗學習是指在教學的過程中，教師針對學生生活經驗須培養的能力，以多元的教學活動設計，使學生獲得有目的性之主動學習，讓學生在親身經驗的歷程中，得到體驗、感受，進而認知、理解的一種學習方式。

## 貳、體驗學習思想背景

體驗學習的概念源自於二次大戰後的英國，當時有見於傳統教學模式由教師講授知識、學生被動學習的方式學習知識成效有限因而尋求解決方式，為了將抽象的學習概念應用在實務經驗上，並在真實的情況下做調整，因而促使體驗學習模式的興起，迅速流傳至歐美地區（林義閔，2014）。

1970 年代在美國外展訓練（outward-bound）應用體驗學習的教育訓練引起教育界的關注。經由活動的安排及設計，使學習者身歷其境，在學習情境中實踐、體驗及反思，以讓學習者建構新經驗的體驗式學習，不但影響了全球企業界之培訓教育，更對傳統的學校教育造成巨大衝擊，掀起一場「學習革命」，教育典範的主題從傳統以教師為主體的「教師教」轉移至以學生為主體的「學生學」的全新思維，於是「學習與經驗」和「經驗與學習」產生了密切的連結（向漢岳，2006）。

體驗學習的思想最初是來自於美國著名教育家 Dewey 的「經驗學習」，提倡做中學「learning by doing」的理念，並強調起而「行」（do）、坐而「省」（reflect）；亦即透過參與實踐中之反思及分享來學習（李坤崇，2004）。亦即知識和價值是經由這種學習發展而得，是經由實踐才能獲得有意義的知識和價值，因此，在學習歷程中若無親身經驗機會，或經歷價值形成的過程，就難以發展成為自身的價值。以下簡述體驗學習之思想背景（王全興，2006）：

## 一、社會教改運動

在二十世紀初，美國為尋求適應劇烈的都市化與工業化，而興起一連串的社會教育與政治改革運動，而其中「進步主義」教育運動是教改重要部份。教改認為教育即生活，學生要學習如何適應及改造目前的生活，同時教導學生民主的觀念，培育公民生活，諸如此類的教改運動，因而型塑出當時美國生活的特徵（Kolb,1984）。

## 二、對傳統教育的反動

傳統教育強調的是形式訓練的教學法、心智學習與古典研讀等，但教改人士對傳統教育方式展開嚴厲的批判，尤其到了 Dewey 時，其觀點更是將進步主義教育運動的重要理論帶入。進步主義的主要批判在於傳統是以成人眼光的教育制度，因而主張要以學生興趣為教育的中心來進行教學，認為知識應該是一種解決生活問題的能力，增進經驗轉化的能力，教材應是與學生切身相關的實用知識（Kolb,1984）。

## 三、實用主義的影響

實用主義是美國本土化的一種哲學，強調「有用者為真」的真理觀，如此一來，與學生生活經驗相關聯的實用知識就受到進步主義學者的青睞，而強調實用科學、從做中學等教育新觀念（AEE, 1995）。

## 參、體驗學習之理論基礎

體驗學習理論可上溯至 Locke 的經驗主義與 Rousseau 的自然主義。十九世紀中期美國對於正規教育的不滿，開始了所謂的體驗學習運動，希望提供學生具體可應用的知識，而不是抽象的內涵（羅寶鳳、白亦方，2002）。

Dewey 在 1938 年的「經驗與教育」一書中（賈馥茗譯，1992），強化了「做中學」的體驗學習理論基礎，直至 1984 年 Kolb 基於 Dewey 的經驗教育哲學、Piaget 的認知發展理論、Lewin 的場地理論與行動研究，提出經驗學習模式，豐富經驗學習理論的內涵，至此經驗學習理論已臻完備。而後 Jarvis 又將

Kolb 的理論加以擴張，除了持續將學習認為是經驗轉化為知識的過程外，並將技能與態度也列為經驗所產生的一部分，Jackson 與 Caffarella 又將學習後的評量納入其理論之中（王怡茹，2013）。

分述如下：

## 一、Dewey 體驗學習理論

Dewey 在 1915 年出版之「民主主義與教育」(Democracy and education; 林寶山譯，1989) 中指出：「經驗包含了主動與被動兩個要素 (element)。就主動方面來講，經驗是一種嘗試 (trying) 或實驗 (experiment)。就被動方面而言，經驗就是從事 (undergoing) 行為的結果。當經驗某種事物時，就包含了這兩個過程。我們要先對事物有所作為，然後再去承受行為的結果。」此理論認為教育的過程重於最後的結果，個體主要是透過經驗產生思考並引發學習行為。

有關 Dewey 重要觀點為（鄭英耀，2004；羅保鳳、白亦方，2002；王怡茹，2013；Kolb, 1984）：

### 1. 強調在經驗中學習的重要性

教育是經驗不斷的重組與改造的過程，教育是「屬於 (within) 經驗」、「由於 (by) 經驗」和「為著 (for) 經驗」，相信一切的教育來自於經驗。

### 2. 強調兒童是學習的主體

兒童不僅是被動的適應環境，更能主動的作用於環境，主張「以兒童的經驗為中心」，反對傳統教育的「教師中心」。認為兒童猶如太陽，而教育的一切措施則圍繞著它們轉動，兒童是中心，教育的措施均應圍繞它們而組織起來。

### 3. 強調經驗的教育性價值

並非一切的經驗都具有真正的或同樣的教育性質，經驗是否具有教育性價值的評斷標準，為經驗的連續性原則及交互作用原則。經驗的連續性乃是一連串「好的成長」之歷程；而交互作用原則是學習者在一系列的情境之中，和各種事物及他人間進行交互作用所造成的「有機聯繫」。

#### 4. 強調「反思」在經驗學習過程中的重要性

在活動中「嘗試錯誤」與「承擔後果」為經驗學習的本質，但若一再的反覆「錯誤嘗試」，同時也一再承擔不愉快的後果，將無法從嘗試錯誤中記取教訓，則完全失去經驗的真正意義。

Dewey 提出「教育即生活」、「教育是經驗不斷的改造或重組」、「教育即生長」等說法，透過思考性的觀察從而建立學習與經驗的關係，以協助學生做中學，主張「在經驗中學習」，才能產生真正的知識與豐富的理解力，就教育或學習的本質言，學習是經驗不斷地重組與改變的過程；學習是把經驗轉換為知識、技巧與態度的過程，強調經驗意義化，包含了反思與行動，個體與情境間的互動。以下簡述 Dewey 體驗學習的相關理念（王全興，2007）：

##### 1. 生活經驗與實踐

Dewey 將經驗分為日常生活的初級經驗與省思的次級經驗，生活經驗是省思性經驗的材料，對於不同思維所建構的獨特概念化世界，只有回到生活經驗，才能看清各自的發源點，疏通對話的渠道，認為人不能直接經歷、親身感覺概念的存在，概念體系不是直接而自明的知識，高度抽象的概念與理論，只有還原到生活經驗，才容易被人理解。

##### 2. 省思／反思思考

Dewey 認為「教育為經驗不斷重組與改造的歷程」，然經驗的重組與改造若缺乏理性導引，將淪為盲目改造，衍生失序與混亂，所以教育要拓展學生的經驗，導引其成長，不能忽視思考相關因素，更不應忽略省思思考的培養。

##### 3. 以社群、學生為中心

Dewey 主張實驗學校的假設係結合學習與生活，在自然情境達成學習與教化之功，學生在學校大社會結構與活動中，逐漸學習克己自律，而非純粹追求自我發展，不僅以學生為中心，重視個人能力的培養，同時也以社群為中心，強調群體生活的社會責任。

經驗之所以具有教育性，即在於經驗形成之過程中，人們會善用反思以改造



新經驗。在此過程中，「反思」乃是維繫整個學習循環歷程中有效運作的機制（引自葉麗真，2014）。

Lewin 發現促進學習的最佳環境是在情境中立即的、具體的經驗，和分析的、超然的觀念之間之中，可能具有對話性的緊張和衝突。透過開放性的氣氛，能創造出有活力與創造力的學習環境（張苑珍等，2010）。Lewin 並在有關團體動力（group dynamics）的研究到場地理論的闡述中提到，個體的學習是從當下的具體經驗開始，透過觀察行動，形成概念與類化概念，然後在新情境中，檢驗其概念之有效性，在此過程中，「反思」是維繫整個學習循環歷程中有效運作的機制。

Lewin 所述的學習過程如圖 2-1-2 所示：

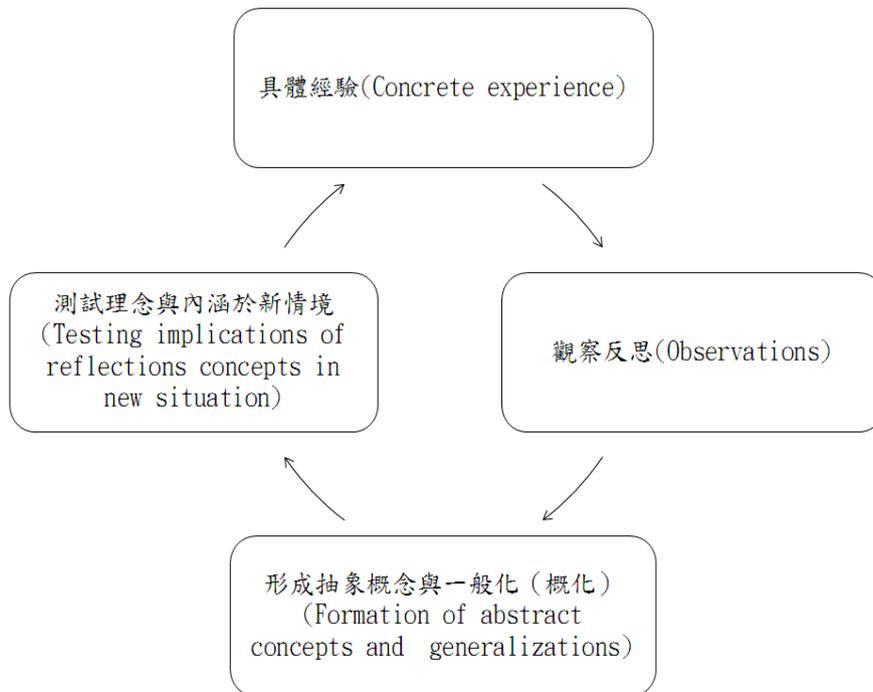


圖 2-1-2 Lewin 的體驗學習圈（引自：王怡茹，2013）

此循環中需重視當下的具體經驗與回饋機制，以共同參與所獲的經驗為主。Lewin 並依此理論提出行動研究，為一種協同一致為解決問題所採取的分析、資料蒐集、決策行動、回饋評估的循環過程，常應用於團隊組織發展的研究中（王怡茹，2013）。

### 三、Dale 的經驗金字塔理論

Dale 之經驗金字塔強調直接經驗對於學習的重要性，當學習者真正的理解來自於親身實習或體驗，便得以保持好學探究的態度、培養解決問題的能力，並且積極主動接近知識的源頭，這樣的知識轉換過程相較於其他形式之學習，將有更深刻的內化成果。雖然聽講、閱讀、視聽與示範等基礎學習活動，對於教學內容最多只能有 30% 的記憶保留率，卻可作為學習者參與討論、做中學以及教別人等進階學習活動的基礎，以獲得更好的技藝保留率（葉麗真，2014）。

張宵亭（1991）指出 Dale 所提出的「經驗金字塔」，特別強調學習是由具體而抽象循序漸進的概念，其中親自參與乃是「做中學」的經驗，包括有目的的直接經驗、設計的經驗及戲劇的經驗；觀察力成乃由「觀察中學」的經驗，有示範、研究觀察、展覽…等；最高層次是思考歷程，以「思考中學」的經驗為主，分別為視覺符號、口述符號，如圖 2-1-3 所示。由此可見，最有效的學習方式，必須是充滿具體的經驗。

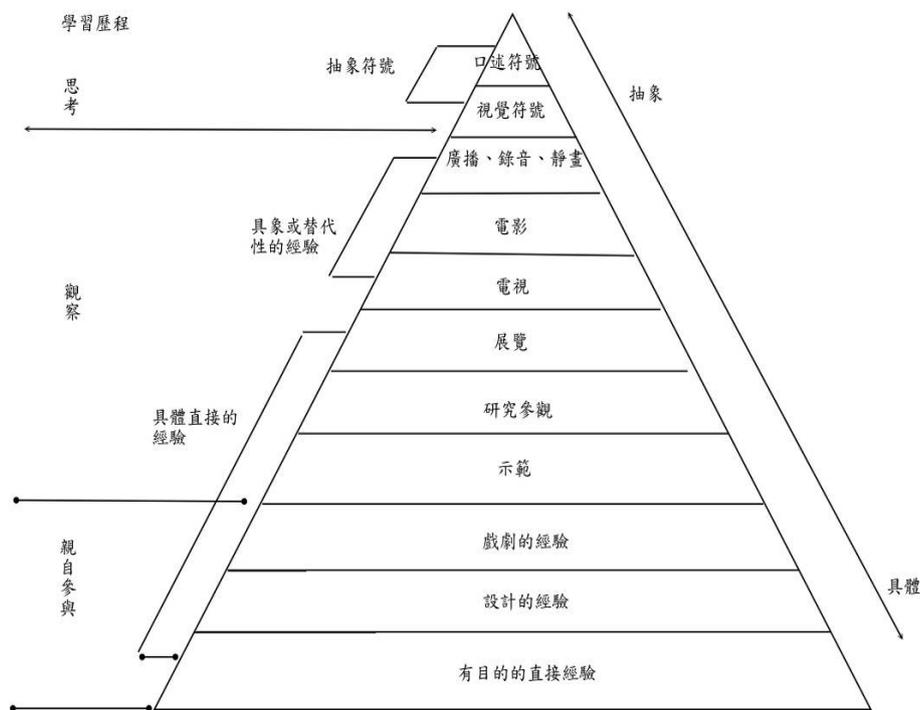


圖 2-1-3 Dale 「經驗金字塔」(引自：張宵亭 1991)

本研究將採用 Dewey 體驗學習的理念應用於課程設計與教學實踐，著重「生活經驗是省思性經驗的材料」、「省思的次級經驗」、「回溯到自身生活經驗來體驗」的生活經驗與實踐觀點，強調經驗不斷重組與改造歷程的「省思思考」，以及「兼重個人能力的培養、社會責任的承擔」。亦即 Dewey 體驗學習是以學生為主體，而不是以教師為中心，為了能發揮體驗學習效果，教師必須考量下列因素（王全興，2006）：

1. 學習者在學習過程中，必須是主動參與者，而不是旁觀者；
2. 學習過程中，教師扮演引導者角色，從旁協助學生學習；
3. 學習過程中，必須激發個人主動學習的動機和樂於參與態度；
4. 學習過程中，學習者需要不斷的反思，從反思過程中檢討和持續學習；
5. 學習過程中，是以真實自然的結果提供給學習者，讓學習者獲得真實有意義的學習；
6. 學習過程中，學習者能夠與其他成員維持良好的互動關係。

#### 四、Jarvis 的學習歷程模式

1987 年 Jarvis 將 Kolb 的學習理論加以擴張，主張學習比一個簡單的成果複雜許多，而所有的經驗均發生於社會情境中。其理論認為所有的學習源自經驗，但僅有意義的經驗才會導致學習的產生。

Jarvis 的學習歷程模式（如圖 2-1-4 所示）開始於個體進入社會情境，便具有一種經驗，它可以一直存在階段四而不改變，因為個體認為此事件並不重要，也可能從第三的經驗階段出發，進入第六的記憶階段，或者達到第九的改變階段，使自己更具經驗。在較高層次的學習上，個體可能會從第七的推理與反思階段，進入第五的實務與實驗階段，再進入第八的評鑑階段、第六的記憶階段，最後到達第九的改變階段。也就是說，個人到了一個新的情境可能採取九種選擇，這九種反應形成一個階層體系，第一、二、三種屬於非學習的反應（non-learning response），第四、五、六種則屬於非反思的學習（non-reflective

learning)，最後三種則屬於反思的學習（reflective learning），也是較高型態的學習（郭倩琳，2005）。

故經驗的轉化不但是包含知識學習的過程，也是轉化為技能與態度的過程。此理論的重心為討論個人如何獲得經驗的反應，不同反應包含了多種的學習型態及結果。

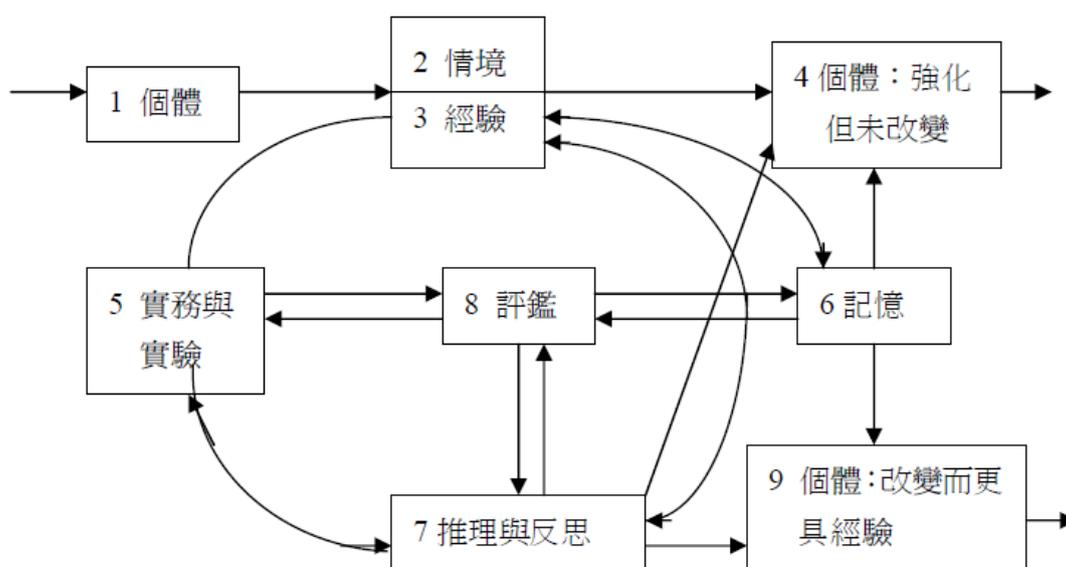


圖 2-1-4Jarvis 的學習歷程模式

資料來源：黃富順（2001）。

由此模式之建構，可知不同的路徑將產生不同的結果。因而可歸納出三種學習的類型：沒有學習、沒有反思的學習及反思的學習。於 Jarvis 的理論之中，學習被看作是一種交互的過程，而非孤立的內在歷程（莊展榮，2007）。

## 五、Jackson 與 Caffarella 的經驗學習模式

Jackson 與 Caffarella 等人於 1994 年提出新的經驗學習模式，強調是一種過程模式（process model）適用於教學情境中的經驗學習，其中包含五個變項（王怡茹，2013；Jackson & MacIsaac, 1994; Bassett & Jackson, 1994）：

### 1. 學習者的特質與需求

包括過去的知識與經驗角色、學習過程中的差異及參與、學習者的情感需求、

學習者的生活環境背景等。

## 2. 經驗學習的領念基礎

對知識的定義、認知的要素、建構主義的教學、反省實務、學習的環境等。

## 3. 經驗學習活動的方法與技術

課堂經驗的設計、實習經驗的設計、課堂與實習經驗的整合等。

## 4. 評量過程與結果（短期的成就評量）

包括有創意的資料、預算、課程設計、履歷表等，以及得獎、推薦信、工作表現評量等成就證明。

## 5. 評量過程與結果（長期學習成果的累積）

包括自我評估與自我反省、學習者的進步、對外的自我推薦等。

此理論進一步探討體驗學習的變項關係，是一種教學歷程與結果之間的模式，同時可以實際付諸執行於教育過程的課程設計。

# 肆、體驗學習之模式與實施原則

## 一、體驗學習之模式

雖體驗學習的理念來自 Dewey，但之後發展出體驗學習圈的模式，因研究學者和研究方向之不同而有許多種，其中最具代表性，也最被普遍應用的是 Kolb（1984）的四階段學習圈，係由體驗、反應、歸納及應用與實施，再回到體驗所組成的體驗學習圈模式。即所謂的「體驗學習圈」是由四個基本階段構成的完整學習系統（如圖 2-1-5），分別為具體體驗（Concrete Experience）、觀察反思（Reflective Observation）、抽象概括（Abstract Conceptualization）和主動應用（Active Experimentation）等四階段構成的一個循環模式（張淑惠，2011）

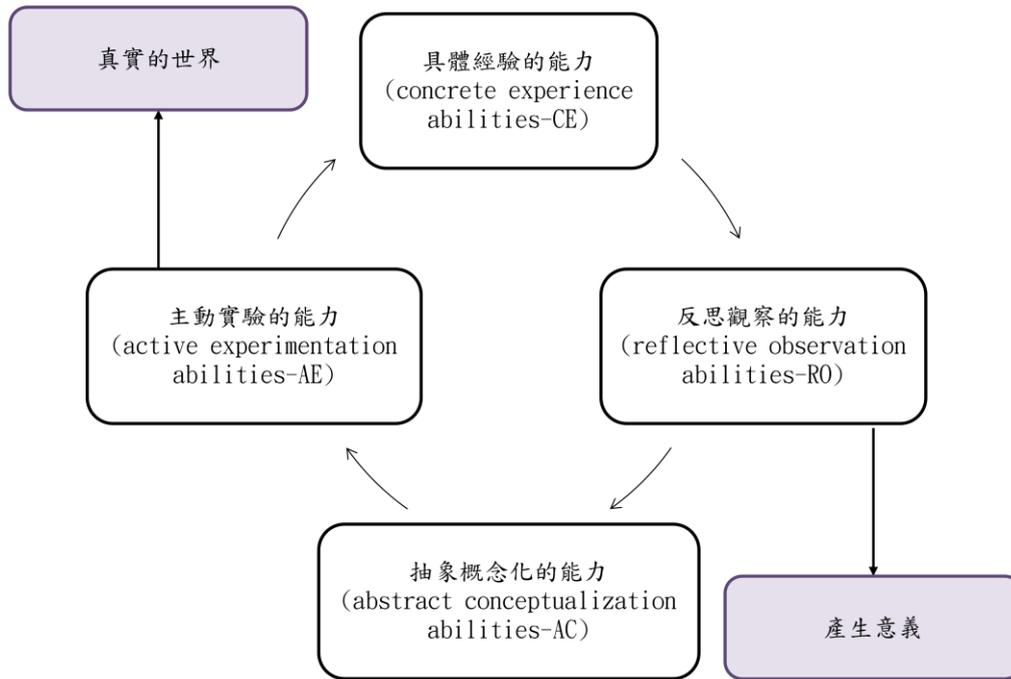


圖 2-1-5 Kolb 的四階段體驗學習圈

資料來源：謝智謀（2003）；王怡茹（2013）；葉麗真（2014）

Kolb 在 1984 年所出版的「經驗學習—經驗為學習成長的來源」(experiential learning: experience as the source of learning and development) 一書中，指出其經驗學習理論之基礎來自經驗學習的三大傳統，一為 Dewey「經驗與教育」之教育論；二為 Lewin 的「場地理論」及「行動研究」；三為 Piaget 的「認知發展論」和 Vygotsky 認知心理學，探討經驗學習之議題，並提出經驗學習理論及經驗學習歷程。

Kolb 將學習界定為是經由經驗轉換以創造知識的過程，任何的學習皆源於具體的經驗，接著個人在經驗活動中進行觀察和思考，因而獲得抽象概念並加以類化，最後在新的情境 (situation) 中檢視概念的正確性，在行動中形成新的經驗，並歸納分析出經驗學習的特質如下 (陳如山，1998；黃富順，2001；謝智謀，2003；Bruner, 2001; Kolb, 1984)：

#### 1. 學習的精義在於過程，而非結果

認為經驗學習強調之思想，是由經驗的一再琢磨，而非假設學習取決於思想元素累積之多寡，故教育的目的在於增進汲取知識過程的有效性和持續性，而非

強記大量的知識；也因此學習是過程，不是產品。

## 2.學習是植基於經驗的連續過程

人類很早便察覺經驗是連續的，且每個經驗均承續先前經驗而來，也影響者後續經驗，亦即在期待與經驗相互作用下產生了學習。

## 3.學習的過程中產生對衝突的解決

Lewin 的模式強調具體經驗、抽象概念、觀察與行動的衝突；Dewey 則認為主要的辯證在於衝動（給予想法以動力者）與理性（給予欲求以方向者）間；Piaget 提出適應與同化相輔相成的過程才是認知發展的動力。此三模式皆論及不同處事方式引發的衝突，Kolb 綜合此些論點，認為學習就是這些衝突解決的自然結果。

## 4.學習是個人適應環境的整體過程

學習是人類適應環境的過程，人生就是一個學習的過程，人類幾乎是無時無處不在學習，故學習的範圍並不僅限於某一、兩種特殊功能的運作，而是指整體的功能運作。

## 5.學習指涉入與環境的交流（transactions）

經驗學習理論中，「交流」（transactions）比「交互作用」（interaction）更適合描述人與環境的關係，所謂交互作用指兩個獨立的實體雖相互發生作用，但本身並未改變，有太濃的機械意味。而交流則為一種較流通、滲透式的關係，人與環境一旦接觸，兩者均會產生實質上的改變。

## 6.學習是創造知識的過程

Kolb 認為要進行經驗學習，需要有四種能力，這四種能力交互相關，將形成一個循環，此四階段經驗學習圈之循環。

故 Kolb 認為學習是透過轉化體驗中個人與環境互動、衝突和問題解決的結果，所創造知識的過程，亦即是知識創造過程是由學習者的具體經驗出發，透過觀察與反思，形成概念和推論，並在新情境中考驗概念。其四階段經驗學習圈簡述如下（王怡茹，2013；陳雪雲，2000）：

### 1.具體經驗的能力（Concrete Experience Abilities-CE）／體驗階段（experiencing）

是以活動 (activity) 促進參與者利用自身的能力、團隊分工合作、人際溝通、領導與被領導、面對挑戰或壓力的問題等歷程，有邏輯性具有方法的循序漸進達成活動的設定目標，並學習到有價值樂趣。即具有開放的意願，願意把自己置身於新的經驗中。

## 2. 反思觀察的能力 ( Reflective Observation Abilities-RO ) / 反思內省階段 (reflecting)

參與者藉由省思和檢視問題產生的核心所在，對活動感覺、所看、所聞、所聽，並尋求連結過去經驗來得到問題之答案。即具有觀察和反思的技巧，以便從各種不同的觀點檢視新經驗。

## 3. 抽象概念化的能力 ( Abstract Conceptualization Abilities-AC ) / 形成 (概括化) 概念階段 (generalizing)

將思考的想法與經驗做概括地說和連結，形成概念以作為解決問題的最佳應用，藉由歸納可以得知，面對新的環境，歸納吸收個人或他人的經驗，有助於人或團隊迅速地對新的情境與挑戰來適應及做出反應。即分析的能力，透過觀察創造出統整的觀念。

## 4. 主動實驗的能力 ( Active Experimentation Abilities-AE ) / 應用階段 (applying)

體驗學習的成效，即是個人能夠應用參與活動的經驗，把所學習到的知能去推理到外在世界；這個階段著重再將這些活動經驗應用到正確的情境，並將體驗學習的經驗，實際施行或做有意義的應用到個人的日常生活當中。即作決定及解決問題的能力，以便新的觀念可以在實務中應用。

由 Kolb 四階段的學習循環可知，一個學習者必須能夠完全地、開放地並且毫無偏見地投入新經驗中 (CE)；能夠從多種角度觀察與深思這些經驗 (RO)；能夠將其觀察整合成合乎邏輯的理論以塑造觀念 (AC)；能運用理論做決定並解決問題 (AE)，方能獲致真正的學習 (陳雪雲，2000)。

## 二、體驗學習的實施原則

相對於體驗教育，傳統的教學是以教師為教學的中心，由教師依據教學的需

求實施課程、灌輸知識，但在體驗教育當中，認為真正的知識是透過學習的「體驗」而產生的，藉由學習者在真實參與的活動中，經歷、反思在行動，主動建構出個人的知識體系。

故杜紅梅（2002）認為體驗學習是最基本的學習方式，透過學習者在學習過程中的反覆觀察、實踐、練習與反思體察，最終認識到知識、獲得技能、養成習慣，乃至於形成情感、態度和價值觀。又李坤崇（2004）也認為體驗學習始於體驗、再省思、討論與分析、再次體驗與評析，終於建構內化意義與價值。所以，在學校的教學現場，要以學生為中心、重視學生學習過程中是否經歷、思考與學習。具體來說，體驗學習的實施原則為（葉麗真，2014）：

1. 學習者為學習活動的主體，教學的設計以學習者為中心。
2. 教材的選擇應貼近學習者的生活經驗，並且以其興趣和心理發展順序為依據。
3. 教材的內容應以能夠提供學生觀察和反思的學習經驗，並引發學生主動探究、提升解決問題能力之題材為主。
4. 教學的方式要以強調學生學習過程中「省思」的歷程，以學習者的經驗為出發點，連結新的知識、信念、技巧和態度等，引導學生參與學習，激發學習的樂趣。

體驗學習圈是體驗學習理論的實際應用，而四個階段是連續並隨時有可能發生的，值得注意的是「體驗學習圈」中任何一個經驗的產生都會影響未來的某一個經驗。學習圈的最後也不是單純回到原點的平面循環，而是一個螺旋上升的過程（熊川武，2008）。

學生從具體體驗起步經由自我觀察後反思、再總結歸納最後主動應用再回到具體體驗，但此時的體驗已不同以往且都是嶄新的學習。體驗學習在實際應用中各階段所要達成的重點和可應用的實施策略，如表 2-1-2 所列：（林淑敏，2006；張淑惠，2011）

表 2-1-2 體驗學習應用在各階段之重點和可應用的實施策略表

教學階段	重點及目標	應用策略及方法	提問 What?Why?How?
<p style="text-align: center;">體驗 (Experiencing)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>在此階段形成感官的經驗，參與者依靠直覺和情感去反應情況。</li> <li>以活動來激發參與者的能力，注重廣泛的參與，吸收多元新經驗的學習過程。</li> </ol>	<p>教學者提供如影片觀賞、實地參觀、角色扮演等活動，讓個體能使用感官的事件來涉入經驗。</p>	<p>剛才發生了什麼？ 你願意嘗試看看嗎？ 能不能多做說明？</p>
<p style="text-align: center;">觀察反思 (Reflecting)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>學習者與過去經驗互相比較，由各種角度觀察和反思經驗。</li> <li>藉由反思檢視問題的核心、並連結舊經驗來尋找方法。</li> </ol>	<p>使學習者透過團體討論、提問、日記等方法，對獲得之經驗進行反思。</p>	<p>你的感受是什麼？ 對你而言，這事有什麼意義？ 彼此有麼關聯？</p>
<p style="text-align: center;">歸納 (Generalizing)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>運用合理的思考和評鑑作經驗的連結和歸納以形成概念去解決問題是此階段的重點。</li> <li>此階段為凝聚學習的過程、得以吸取各方經驗面對新的挑</li> </ol>	<p>教學者運用講述、類比、課本閱讀和書面方案計畫等方法讓學習者先對之前經驗進行解釋、分析、推論和做結論以形成抽象概念之歸結。</p>	<p>你剛才學到或重新學到什麼？ 這對你有什麼影響？ 這和其他體驗有什麼關聯？</p>

	戰。		
應用 (Applying)	1. 此階段著重在將這些活動經驗應用到正確的情境，並將體驗學習的經驗，實際施行或做有意義的應用到個人的日常生活中。	使學習者應用前三階段之學習內容進行主動實驗，方法有個案研究、報告或實地參與冒險活動等。	你會如何應用或處理這次體驗到的結果？ 下次你會用怎樣的處理方式來獲得不同的結果？

資料來源：曾勤樺（2015）

綜合上述，體驗學習乃主張使學生於各種體驗活動「從做中學」，期望透過教師有計畫的安排學習情境，以啟發學習者不同面向的潛能。而學生在觀察自我、發展自我的過程中，勇於探索以解決困境，這正是體驗學習以學生為中心觀念的實現。而研究者透過通識情緒教育之課程設計與教學實踐，引領學生身歷其境的感悟，鼓勵學生對感官經驗深入省思、思索意義並表達出來，最後將所得進一步遷移應用到真實生活中。

### 三、體驗學習模式的應用範圍

凡是可製造第一手經驗的活動或課程都屬於體驗學習模式的應用領域之中，如學校教育內常見的童軍、家政、輔導、環境等課程（蔡居澤，2007）。然而除學校教學外，體驗學習模式可以應用的範疇極廣。現今體驗學習模式由經驗引導個人學習的方式，已廣泛的運用在學校、社會、企業、心理輔導等方面，表 2-1-3 為體驗學習理論應用之彙整。

表 2-1-3 體驗學習理論應用之彙整表

應用層面	說明	範例
社會政策與活動	接觸並了解科技、經濟與文化的影響	實習參訪、社區服務
能力本位活動	對過去的學習進行評量，與	多元評量、學習單

	對能力本位課程進行評估設計	
終身學習與職業發展	對非正規高等教育、成人發展規劃與進修及企業人才培育，可依理論為工具，進行學習與工作的整合。	在職教育、企業培訓
體驗教育	透過戶外經驗，對生命、對個人價值重新建立其意義與定義。	PA 課程、冒險教育
學科課程開發	不再以書本知識為重，活化課程內容與創新教學模式。	主科教育、品格教育、生命教育

資料來源：王怡茹（2013）

由 Kolb 對學習的定義與其體驗學習理論，可知學習皆源起於具體的經驗，經由個體在經驗活動中進行觀察和思考，因而獲得抽象概念並加以類化，最後在新的情境中檢視概念的正確性，在行動中形成新的經驗，據此，在課程設計與教學實踐上之啟示為：

### （一）提供實踐體驗之時間及機會

必須達成學生抽象概念的獲得及類化，並且產生新的經驗，故在課程發展及設計上，必須提供學生充份的實踐體驗之時間及機會。

### （二）重視「省思」歷程

必須重視學生在學習情境中「省思」歷程，因為學生的反思觀察乃是其抽象概念化的基礎，教學者營造一個親善、安全與容易引起學生共鳴的學習環境，然後引導學習者進入教學現場，協助學習者探索、發現並幫助其釐清問題，並引領解決問題、檢視概念的正確性，從而獲得新經驗及概念的抽象化。

### （三）學習經驗的內化與轉化

必須從學生的具體經驗著手，教材內容以能提供學生觀察和反思的學習機會為主，因體驗學習始於學習者的具體經驗，接著學習者個人在教學情境中所進行的觀察與省思，再次為學習者獲得概念並且加以概括類化，最後則是在新情境

的行動中主動檢視概念的內涵，如此又再度的形成具體的新經驗，學習乃是一種不斷的循環狀態。

本研究以 Kolb 體驗階段→反思內省階段→歸納階段→歸納階段→應用階段四個階段之體驗學習圈模式，融入於大學通識情緒教育課程，進行課程設計與教學實踐。

## 第二節情緒教育之探究

### 壹、情緒的意義

從字義上來看，Emotion 一詞來自於拉丁文 *emovere*，原意是指「移動」(move) 或是指「激起」(stir up)。韋氏大字典 (1982) 以生理觀點來定義「情緒」，認為情緒是一種生理上的不穩定、不平衡，通常人們會主觀經歷到強烈的感覺，例如愛、恨、慾望或害怕，且在明顯的行為表現之前會出現神經肌肉、呼吸、心血管、荷爾蒙等其他方面身體的改變。William James 在 1884 年以及 John Watson 在 1942 年，都曾從生理層面來定義情緒，指出情緒會伴隨一些不同於正常或基準的行為而改變，而且這樣的改變是擴及全身的 (楊佳樺，2012)。

情緒既複雜又抽象，其定義隨著學者不同的主張而異，學者持著不同的觀點，進行與情緒相關的研究支持其情緒的論點，最早是從生理學的觀點，美國心理學家 James 與丹麥的生理學家 Lange 提出詹郎二氏情緒論 (James-Lange theory)，認為情緒是人們對身體變化所產生的知覺，如經由哭而發覺自己有難過的感覺，由笑的生理反應才感覺到快樂的情緒。

認知與生理結合的「斯辛二氏情緒理論」(Schachter-Singer theory of emotion)，認為生理反應確實先於情緒經驗，但產生何種情緒經驗是由認知因素決定，而情緒經驗起源於對刺激情境的認知與對生理變化的認知，因此重視個體對自己的認知解釋與歸因，所以也稱「情緒歸因論」。

Lazarus 的「認知評估理論」(cognitive-appraisal theory) 主張認知評估事情緒中的關鍵因素，在相同的環境下，不同的人可能有不同的情緒反應，是因該環境刺激對不同的人具有不同的意義，不同的意義則來自於不同的認知評估。

從上述情緒相關理論研究中可瞭解到情緒是受到相當重視的議題，不論情緒的引發是單純的生理反應、心理反應、認知反應、行為反應，或是由彼此交互作用下所引發的複雜心理狀態，都清楚的告訴我們情緒的複雜性，及難以精確掌握的程度 (馮觀富，2005)。

Goleman (1995) 認為情緒是指個體感受到的思想、生理和心理的狀態及行

為；Lazarus (2000) 指出「情緒是我們因外在或內在環境轉變而產生的生理上、主觀意識上和行動傾向上的反應」(引自李選, 2003)。

張春興 (2007) 提到情緒是個體受到刺激後所產生的狀態，個體能察覺並感受到情緒，但情緒本身不容易被控制，且情緒會導致個體在身體及心理上產生變化，此變化對個體的行為來說，是有干擾或是促進的作用，可以分為喜、怒、哀、樂、愛、惡、欲七種。許文禧 (2011) 將情緒定義為由外在事件或內心的身心狀態刺激所引發的複雜心理歷程，不同的個體對同樣的刺激有不同的解讀及因應行為。表 2-2-1 為情緒定義之彙整。

表 2-2-1 情緒定義彙整表

學者/研究者	情緒的定義
Ellis (1979)	情緒是一種生理上的喚醒狀態，此狀態引發個體行動或擴大正在進行的行動。
Kleinginna (1981)	情緒是一組織複雜的主觀因素和客觀因素所產生的交互作用，受到神經系統和荷爾蒙系統的調節，它可以： 1. 引起感情經驗：諸如警覺愉快或不快樂的情感。 2. 產生認知歷程：有關情緒的知覺作用、評價和分類工作。 3. 活化一般的生理適應成為警覺狀態。 4. 導致行為：這些行為是表達的，不一定是目標導向及適應的。
Plutchik (1994)	情緒是一種自我的感受，情緒存在於社會行為與人際互動中。
Lazarus & Lazarus (1994)	情緒包含六項心理要素，包含：個人目標的結局、自我或自尊、評價、個人意義、刺激事件以及行動傾向。
Goleman (1995)	情緒是指感覺及其特有的思想、生理與心理的狀態及相關的行為傾向。
Scherer (2005)	情緒由五個關鍵要素構成，包含 1. 認知評價：提供的事件和對象進行評估；2. 身體症狀：生理的情感體驗成分；3. 行動的傾向：一個激勵的運動反應的準備和方向；4. 表情：面部和聲樂表情幾乎總是伴隨著一種情感狀態進行溝通的行為反應和意圖；5. 情感：主觀情緒狀態的經驗。
Schacter	與特定模式的生理活動有關聯，其關聯可能是正向或是負向

(2011)	的經驗。
Izard (1991)	情緒是被經驗的感覺，這些感覺會刺激、組織及引導我們的知覺、思考與行動。
王淑俐 (1995)	情緒是一種內在的不安，會產生強烈的心理感受及生理變化。此種身心感受是屬於意識層面的情意部分，感受強烈時會促使個體採取外在行動。
黃德祥 (1995)	情緒為個體對刺激做反應所獲致的主觀感覺與個別的經驗。情緒也是一種意識狀態，對個體有促動或干擾的作用。
張春興 (1999)	情緒是個體受到某種刺激所產生的一種身心激動狀態；對情緒狀態之發生，雖為個體所能體驗，但對其所引起的生理變化與行為反應，卻不易為個體本身所控制，故對個體之生活極具影響作用。
吳英璋 (2001)	情緒是一種可以進行人際溝通和了解自我及他人的能力，人際溝通透過個體的情緒表達，而了解自我及他人則是透過情緒的覺察。
葉重新 (2004)	情緒是指個人在受到某種刺激之後，所產生的心理狀態。情緒包含生理上的激動、認知上的感受以及表現出來的行為。
楊俐容 (2006)	情緒是刺激所引發的心理感覺，個體不但會在外表上表現出來，身體內部也會產生生理變化，此外個體會對情緒刺激進行認知。綜合生理反應、外表變化和認知評估，就會產生情緒經驗，促使個體去作出情緒反應。
曾娉妍 (2011)	情緒是由內、外在刺激引發的一種反應狀態，這些狀態是由個體的心理感受、生理反應、認知評價及外顯行為交互作用而成。
黃惠惠 (2002)	情緒是受到外在刺激或感受到身體生理的變化，產生心理失衡或主觀激動狀態，引起生理、心理、行為反應，以及進行認知評估
唐璽惠等 (2005)	情緒包含內在感受與外部表現。內在感受是指，當個體遇到環境變化時，內心產生主觀的心理感受，有時個體也無法清楚描述自己的感覺；外部表現是指，身體內部反應，例如，血壓升高、賀爾蒙濃度改變；身體外部反應，包括，臉部表情、聲音變化及肢體動作等改變。
陳秀蓉	情緒具有複雜的性質。情緒的發生，與情境刺激下所引發的變

(2006)	動有關，而變動的因素含生理反應、感覺、認知和行為反應四個層面。當情緒被刺激所影響時，前面所說的四個成分幾乎同時作用，同時影響個人。然而引發不同情緒的因素除了與外在或內在情境刺激有關外，個人對情境的評價差異，更是決定人們經驗到的情緒類型。
蔡秀玲與楊智馨 (2007)	情緒包括生理、心理、認知及行為四個反應層面。當經驗某種情緒時，會感到一些生理反應，例如：心跳加快、呼吸急促；也會感到主觀的心理感受，例如：愉快、不安；另外個體對於引發情緒的事件或刺激情境，作出解釋和判斷，以及因情緒而有外顯行為的表現。

資料來源：常雅珍（2005）；蘇聖雅（2016）；馬文倩（2018）。

綜上所述，情緒的發生源自於外在事件或個體內在生理的刺激，大腦接受刺激後，依著認知判斷而產生，當情緒發生時，伴隨著心理主觀感受，以及生理、行為的反應。個人判斷產生主觀心理感受，因此相同事件依著解釋觀點不同，而產生不同的情緒，並引發不同的生理、行為反應。因此在情緒教育中，教師可由認知觀點著手出發，讓學生對引發情緒的事件，做出理性的評估解釋，進而產生理性的行為反應（蘇聖雅，2016）。

## 貳、情緒的特性

對於情緒特性的全盤了解，有助於情緒教育課程之規劃及實踐，故綜合國內學者對於情緒特性的主要之特性（唐璽惠等，2005；馬文倩，2018；張春興，1993；曾娉妍，2011；楊俐容，2006；蔡玉華，2005；蔡進雄，2009）：

### 一、情緒有主觀性

Ellis 於 1977 年提到人的行為及情緒接受到個體的認知習慣所影響，我們會持續以一些不利自己的想法或是無效用的問題解決方法，如果要改變行為及情緒，必須要先認識自己對於事實解釋的傾向，並試著去除自我設限的認知習慣（馬文倩，2018）。

張春興（1993）指出個體所經驗到的情緒事件是主觀性的，因為個體的知

識經驗不同，針對相同的刺激不一定會引起相同的情緒經驗。蔡玉華（2004）也指出個人對情境、刺激及文化背景、人際互動、自我目標的了解與評斷結果影響情緒經驗的產生。

## 二、情緒由刺激所引發

情緒是由刺激引發的，是一種複雜的心理歷程，並不會毫無緣由地發生。刺激的來源分為內在及外在刺激，內在刺激指的是個體內在所經驗到的感受所引起的情緒，例如：個體的身體狀況不佳，容易感到生氣或是沮喪；個體外在環境中的人、事、物是造成個體情緒的外在來源，例如：個體因為朋友不理會自己而感到難過，或是因為他人的一句讚美變得開心（曾婷妍，2011）。

## 三、情緒有普遍性

唐璽惠等人（2005）提出人類的情緒是與生俱來、自然的反應，且對於情緒的正、負向影響是普遍存在的，可以透過教育和學習個體對於情緒管理之能力。且從觀察動物的研究中發現，情緒有其普遍性，因為人類的基本情緒和表示是天生且共通的，情緒表現的功能即為求生和適應環境（曾婷妍，2011）。

## 四、情緒有可變性

情緒的可變性在於個體情緒的深度和廣度反應會因為年紀增長及身心發展成熟而漸漸轉變，亦即個體的情緒反應並不是一成不變（曾婷妍，2011）。

## 五、情緒有動機性

張春興（2009）提到情緒與動機兩者間的關係，一是情緒的產生是伴隨著動機性行為，二是情緒本身即是動機，個體產生的不同情緒，與動機是否得到滿足有關，而當觸發行為的動機來源是情緒時，個體所產生的行為即為情緒性行為。

## 六、情緒有其作用結果

刺激引發情緒，連帶地會影響後續的行為，只是情緒的種類或是強度的不

同，會引起不同效果的行為，而情緒影響的後續行為對個體可能產生激勵的效用，也可能瓦解正在進行的行為，例如：個體有愉悅的情緒，通常會促使個體更有信心、邁向新目標；而失望的情緒容易使人對於身邊事物都興致缺缺，甚至對於生活沒有未來感（馬文倩，2018）。

## 七、情緒有教育性

楊俐容（2006）指出人類的基本情緒是與生俱備，透過學習可以學到較為複雜的情緒及情緒的表達方式。個體如果能透過適當地管理自我的情緒，在人際關係、學習成就及自我效能等議題中，就能適應較為良好，而管理自我情緒需要透過學習與教育的過程來改善及調整個體因應情緒的模式。

## 八、情緒無對錯之分

個體評估、表達、表達情緒的方式，才是最終效果，雖然情緒是受到刺激所引發，但情緒本身並沒有所謂的對或錯（蔡進雄，2009）。個體的情緒表現有兩極之分，包括強烈和微弱、緊張和輕鬆、正向和負向、複雜和簡單，端看個體以何種方式表現出自身的情緒，只要不影響他人，在合理範圍之內的情緒發洩都是可以接受的。

由此可知，情緒是由刺激引發的，是一種複雜的心理歷程，內、外在刺激都可能引起個體的情緒反應，而情緒反應如何，端看於個體如何解釋此刺激。情緒的本身並無對錯之分，個體對於引起情緒的刺激解讀不同，產生不同的情緒反應，而情緒透過個體的年紀增長及身心成熟，加上其可教育性，故透過了解情緒的特性，更有助於提升情緒教育的教學成效。

## 參、情緒教育的意義與重要性

Aristotle 說過：「任何人都會生氣，這沒什麼難的。但要能適時適所、以適當的方式對適當的對象恰如其分地生氣，可就難上加難。」可見，情緒的本身並不是問題，重點在於個體對於情緒的了解及如何表達情緒。

## 一、情緒教育的緣由

在 1952 年時，Bullis 讓老師念情緒問題相關故事給學生聽，並鼓勵學生討論，此為最早的情緒教育（張富湖，2002）。過往美國教育太過重視智育發展，忽略了情緒，對學生的學習動機、自我概念及態度產生負向影響，因此，Moshier 和 Sprinthall 主張發展學生對於自己、他人及環境的正向態度，直接促進學生的個人發展就是從學校端開始實施情緒教育，於是，教育改革興起了對情感教育的重視（葉姿伶，2011）。

近年，歐美各國對於「全人教育」開始關注，強調兒童在認知以外的發展，認為「情緒發展」是關鍵且對於個體的成就有更大的影響（齊隆鯤等人，2011）。

而我國在升學主義掛帥的教育生態，情緒教育不被重視，認為情緒不該隨便表露出來，且因傳統禮教的觀念，乖孩子、好榜樣才是被期待的表現。直到 Goleman 的著作「EQ」一書出現，國內才開始重視情緒教育的重要性（李小觀，2004）。

## 二、情緒教育的意義

情緒教育的主要目的是培養學生學習情緒涵養與表達的方法，進而成為情緒的主人、EQ 高手。在教育系統中，情緒教育具有預防功能，實施對象為全體學生，有別於針對特殊學生，進行諮商晤談的情緒輔導。Daniel Goleman（張美惠譯，1996）認為情緒教育是探討個人及人際互動中發生的感覺，教師以學生生活中實際問題為題材。

黃月霞（1989）提到情感教育可分為狹義和廣義兩種。廣義的情感教育，包括人際溝通技巧、價值澄清、情緒教育、職業教育等間接提升學生情緒成長的心理技巧訓練；而狹義的情感教育以情緒-情感為主。

黃靖茹（2009）認為情緒教育為幫助個體了解與覺察負面情緒，並引導個體適當表達情緒，發展良好的溝通技巧；當面對不能改變之情境時，改變認知想法，調節情緒，培養適當的方法抒發壓力。

楊俐容（2010）指出，情緒教育包括認識情緒類別、覺察情緒、情緒表達的

方法、培養同理心、用多元角度看事情以及對他人的尊重與欣賞的能力。

綜上所述，情緒教育對個人的意義在於，個體透過學習了解、覺察、表達情緒，並培養同理心、溝通技巧及認知想法轉化的能力，不被情緒所奴役，並擁有健康的身心；對團體的意義在於，人與人之間能理性溝通，達成共識，增進社會和諧與進步。

陳亞穎（2013）認為情緒教育是在幫助學生自我了解與接納、增強自信心、適切表達、應用情緒與調節情緒，進而培養學生具有積極的生活態度與同理心的課程，目的在於增進其情緒能力及情緒涵養，以促使學生的身心能健全發展。

洪蘭亦提到「情緒的控制是可以教的，而且教情緒控制比教課本知識還更重要，因為出社會後決定一個人成敗的，不是學業成績，而是做人態度」。故情緒教育能幫助個體辨識引發情緒的原因及培養內在情緒的敏銳度，當面對壓力時，學習紓解情緒，而在面對他人情緒反應的情境時，對於他人的情緒變化加以解讀並面對處理（陳怡瑩，2015）。

表 2-2-2 為情緒教育定義之彙整，可更了解情緒教育的內涵。

表 2-2-2 情緒教育定義彙整表

學者／研究者	情緒教育定義
Morse (1982)	認為情感教育是有目的的情感介入，以增進學生正向自我概念，幫助學生在面對自己或他人情感時有適當的反應。
黃月霞 (1989)	情感教育是探討個體的各種感覺與衝突，及個體如何在團體中表達對自我和環境的各種感覺，其內容包括了解並接受自己、了解自己和他人的關係、感覺與情緒。
謝水南 (1995)	情緒教育是輔導學生敏於感受，學習控制情緒，使情緒穩定、成熟，而獲致健全的自我適應與良好人際關係的教育。
蔡秀玲等 (1999)	情緒教育是教師藉由活動的設計安排，教導學生對自己的情緒產生覺察力與分辨力，同時在情緒教育的過程中，學生練習應用適當且正確的情緒表達力與理性思考去面對情緒問題，藉由不斷的練習，逐漸培養出自己能控制的情緒穩定力與適應力。
吳盈瑩	情緒教育課程在培養學生關於了解自己和他人情緒、情緒表

(2000)	達、情緒管理及情緒運用等能力。
吳英璋 (2001)	情緒教育是協助孩子對當下情緒的敏感，並分析情緒的原因，使孩子無時無刻感覺、了解並體驗自己的情緒，其包含三個方面：第一，如何協助孩子認識及感覺情緒；第二，孩子是否有機會反思情緒的來源？情境對情緒的意義為何？第三則是以文字或語言紀錄孩子的情緒。
周盛勳 (2002)	將情緒教育內涵歸納為在透過教學及問題解決的歷程，協助學生學習情緒、感覺和態度，以適應環境，教師以注意學生的情感反應來了解學生，指導學生評估、表達自己與他人的情緒，透過人際互動的方式，探討各種情緒感覺，協助學生認識、反思及表達處理自身情緒。
李小觀 (2004)	情緒教育是在生活或是課程中融入情緒體驗，提供機會讓兒童認識進而感受自己和他人的情緒，並學習如何調節及視情境反應自己的情緒。情緒教育的學習不但可以增進正向的情緒發展，改善不適當的情緒及行為，人際互動關係也會跟著改善。
黃珮貞 (2008)	情緒教育是只有目的的介入，幫助學生探討各種感覺與衝突，並學習適切表達及應用情緒。
曾娉妍 (2011)	情緒教育內容以情緒的覺察及表達為主，透過認知、情意和行為的引導，讓學生體驗所學的內容，並落實在生活中。

資料來源：陳亞穎（2013）；陳怡螢（2015）；馬文倩（2018）

由此可知，情緒教育是教導學生情緒覺察、情緒表達、情緒調適等跟情緒有關的教育活動，目的在於提升個人情緒能力。情緒能力對一個人的影響層面，除了學習成就外，還包含人際互動與社會關係，亦即情緒能力發展攸關一個人的學業成就、生活適應及身心發展。

馬文倩（2018）綜合學者與研究者對情緒教育的看法，情緒教育是狹義的情感教育，是有目的性的介入，協助學生對當下的情緒敏感，就內涵來說，是教學者透過教學及問題解決的歷程，協助學生學習情緒、感覺和態度，以適應環境。實施情緒教育，首先重視讓學生覺察自己與他人情緒的存在，希望透過生活或是課程中融入情緒體驗的方式，增進學生的正向情緒發展，產生適當的情緒行為，

建立良好的人際互動關係。學生若有正向之情緒發展，較能掌握自己或解讀他人的情緒，對人際互動也會有加分的作用，亦即情緒教育不僅提升學生的情緒智力，增進情緒察覺、情緒表達、情緒理解及人際關係上的能力，亦能提升解決問題之能力。

### 三、情緒教育的功能及重要性

情緒是個體的一部分，但常因無法完全瞭解及掌握情緒導致無法收拾的後果，顯現情緒與生活是密不可分的。Gardner 指出學習困難者，因情緒表達詞彙有限且無法分辨情緒表現是否恰當，以負向情緒因應人、事，需要透過教育教導有效的情緒反應（葉姿伶，2011）。

Goleman（1995）在其著作《情緒智商》（EQ：Emotional Intelligence）一書中特別強調情緒智商的重要，情緒為影響個體一生的關鍵，而因為這本著作，引發國內開始重視情緒教育的重要。情緒會影響個體的身體、心理健康、家庭生活及事業表現，而情緒教育能預防問題行為且能提升學生的情緒智力，其重要性不容小覷。

黃月霞（1998）提到情緒教育的重要功能之一在於預防問題行為的發生，曾娉妍（2011）指出情緒教育在透過認知、情意及行為的引導，讓個體將親身體驗的情緒教育內容落實在日常生活中，促進個體擁有健康的身心、良好的人際互動、理想的學業表現和事業，及幸福的家庭生活。

故情緒教育之主要功能有（蘇聖雅，2016）：

#### 一、減少負向行為發生

Daniel Goleman（張美惠譯，1996）指出，情緒教育具有解決問題及預防的功能。能解決衝突問題，預防衝突惡化；能解決衝動易怒問題，預防暴力行為。情緒是一種能量，當無法被抒發表達，經年累月壓抑在心裡，如同龐大能量的巨獸，一旦超過個體所能負荷的程度時，這股具有破壞性的能量，不是向外爆發形成攻擊行為，就是向內侵蝕，形成自我傷害。向外攻擊的形式很多，凡舉，肢體

暴力、言語暴力或精神暴力等，形成偏差、違規甚至犯罪行為，由此可知，情緒若有好的調節與轉換，可預防負向行為發生。

## 二、促進身心健康

當壓抑的情緒向個體心理侵蝕，行為及生理的表徵分別為自我傷害及產生身心疾病。自我傷害的形式繁多，凡舉透過認任何形式的傷害皆是，嚴重時甚至威脅自身的生命安全。情緒與身體的關係在於，身體內部傳導情緒反應的關鍵是神經系統，而體內每一個細胞都有情緒的接受器，其責任為命令細胞分裂、再生、成長、耗損或保留能量及修復等，而身心對話的基礎結構為賀爾蒙神經傳導者與神經元（王佑驊，2010）。因此，情緒壓抑或激動的情緒，往往會反應致身體器官及生理改變上，例如血壓上升、賀爾蒙分泌改變、消化系統異常，甚至導致大腦化學物質變化，時間久了，引發身心疾病的產生。反之，穩定的情緒能帶來滿足愉悅的感受，也促進生理機制的正常運作，帶來身心健康。

## 三、促進人際和諧

黃惠惠（2002）闡述，情緒教育能促進個體身心健康，進而達到適切的自我了解、具有高自我價值感、擁有良好人際關係、良好的自我控制、合理的期待以及能自我激勵。個體擁有前述特質方能與團體有良好合作，促進社會和諧與進步。人是群居的動物，需要相互合作與共同生活，當擁有良好的情緒表達與適切的溝通方式，能減少不必要的誤會，增進人際和諧，使得生活更加融洽，甚至因良好的團隊合作，更創造出不同凡響的成果。

## 四、提昇自我價值

蔡秀玲、楊智馨（2007）認為情緒教育能提升個人挫折忍耐力、問題解決能力，建立自尊與自信，促進生活滿意度及自我實現。有穩定的情緒表現後，方如上述幾點，個人不論在行為、身心健康及人際關係等各項生活層面，有更佳的展現，促使個人對自己有正向的回饋，提昇自我價值感。

## 肆、情緒教育的目標

自從 1996「EQ」一書問世後，全球掀起一波波「EQ」熱，情緒相關議題紛紛被探討。

楊佳樺（2012）根據 Peter Salovey 與 John Mayer（1990）、Daniel Goleman（1995）對情緒智慧的理論論述，情緒教育的目標整理如下：

### 一、能覺察自己的情緒

在教學過程中，使學生能察覺與認知自己的情緒，並能思考各種感受的發生都有其前因後果，並能認知感覺與行為上的差異。

### 二、能做好個人的情緒管理

教導學生能有較高的挫折容忍力，懂得紓發自我的情緒，適當的表達情緒，讓學生對自我、學校及家庭有正面的感受，減少不愉快的情緒，保持愉快的心情。

### 三、能將情緒導向正途

教導學生成為善於紓解壓力，較少感到孤單或焦慮的人，並努力將個體的負面情緒導向正途，能清楚表達自我的情緒。

### 四、培養學生的同理心

培養學生能學習從他人的觀點來看事情，設身處地的感覺他人所感覺的情緒，並為他人著想懂得用心去傾聽他人的心聲與情緒。

### 五、做情緒的主人

使學生能掌握自己的情緒，並且懂得和情緒和平共處，不被自己的情緒所淹沒或控制，進而能利用這些情緒來面對生活中的各項挑戰。表 2-2-3 為情緒教育目標之彙整。

表 2-2-3 情緒教育目標之彙整表

學者／研究者	情緒教育目標
黃月霞 (1989)	1. 瞭解與接受自我 2. 察覺及了解感覺和情緒 3. 成熟的情緒 4. 發展自我責任感

	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. 建立人際關係</li> <li>6. 學習如何「作決定」及「解決問題」</li> <li>7. 培養生活適應能力</li> <li>8. 發展對教育的正確判斷及工作世界的了解</li> <li>9. 發展價值系統和理想</li> </ol>
郭有遙 (1997)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 情緒的了解與表達</li> <li>2. 情緒的管理</li> <li>3. 情緒的利用</li> </ol>
鄭惠文 (2000)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認識、察覺自身的情緒</li> <li>2. 具備妥善管理情緒的能力</li> <li>3. 認知他人的情緒</li> <li>4. 增進人際關係的能力</li> <li>5. 促進個人自我實現</li> </ol>
張振成 (2001)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 將行為規範內化、增進自我控制，使情緒表現符合社會文化</li> <li>2. 建立具有建設性的的情緒表達方式</li> <li>3. 在情緒上獨立。</li> <li>4. 拋棄自我中心，多關懷別人，增進情緒的適切與深度</li> <li>5. 了解並接納自己，避免因過於嚴苛的評價而產生情緒困擾</li> <li>6. 增進認知及判斷力，能客觀解釋所遭遇的情境</li> <li>7. 面對問題勇於承擔，增進挫折容忍力</li> <li>8. 維持情緒穩定，常保持快樂的心情</li> </ol>
陳秀蓉 (2001)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助個體認識自己的情緒，進而接納別人的情緒</li> <li>2. 協助個體反思，自己為何有這樣的情緒？</li> <li>3. 協助個體表達及處理自己的情緒，進而協助別人</li> </ol>
王惠如 (2001)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認識自己的情緒</li> <li>2. 妥善管理自己的情緒</li> <li>3. 自我激勵</li> <li>4. 認知他人的情緒</li> <li>5. 人際關係的管理</li> </ol>
周盛勳 (2002)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 情緒察覺與瞭解</li> <li>2. 情緒表達與建立正向人際關係</li> <li>3. 適切的情緒表達</li> <li>4. 情緒反省與調整</li> </ol>

	5. 情緒推理與判斷 6. 建構自我概念 7. 改善生活適應 8. 情緒激勵
--	---

資料來源：盧瑩榕（2009）

由此可知，大多數認為「覺察情緒」、「理解情緒」、「表達情緒」、「做好情緒的調適」是情緒教育的重要目標，也是本研究的重要參考依據。

## 伍、情緒智慧的層面

Goleman（1995）提出的情緒智慧共有五個層面，第一個層面是認識自身的情緒，對於情緒智能來說是一個重要的關鍵，在教學面向中將此層面歸類於情緒覺察；第二個層面是管理情緒，當中提到管理是需要對自己的情緒覺察並可以加以轉化調適的，因此在這一層面歸類於情緒調適；第三個層面是自我激勵，需要擁有支配與控制的能力，因此將此層面歸類於情緒調適；第四個層面是認知他人的情緒，包括具有同理心，同理心就必需產生彼此的理解，因此將此一層面歸類於情緒理解；第五個層面是人際關係管理，人際的藝術互動上需要有調適與理解的能力，因此將此層面歸類於情緒調適與情緒理解。表 2-2-4 是 Goleman 提出情緒智慧的五個層面以及教學面向之歸納與統整。

表 2-2-4 Goleman 提出情緒智慧的五個層面

情緒智慧的五個層面	教學面向
認識自身的情緒：自我覺察，瞭解當事情發生時的感受，對於具有良好情緒智能來說是一個主要的關鍵。	情緒覺察
管理情緒：適當的管理情緒是一種建構自我意識的能力，奠基於自我覺察的能力。	情緒調適
自我激勵：專注、自我的積極性與支配、創造對情緒是有幫助的。情緒的自我控制包括延緩滿足與衝動。	情緒調適
認知他人的情緒：必須具有同理心，其他的能力必須奠基於自我覺察。	情緒理解
人際關係的管理：具有藝術的人際關係很大部分在於情緒技能的管理上。	情緒調適 情緒理解

資料來源：Goleman (1995)

Goleman 在其專書中將 J.Salovey 和 D.Mayer 以及 H.Gardner (1983) 的理論加以整理，認為情緒智力是一種能認識自身情緒、管理、堅持和熱誠且能自我激勵的能力，所提出之情緒智力的面向分述如下（陳亞穎，2013）：

### **一、認識自身情緒**

是指對情緒本質、感覺瞭解的能力，越能瞭解自己感覺的人便越能掌握生活，這是一種隨時隨刻認知自己感覺的能力。

### **二、妥善管理情緒**

合適的感覺處理是植基於自我察覺的能力，運用策略、技巧來管理情緒。對自己情緒掌握自如，勇敢面對生命的挫折。

### **三、自我激勵**

將情緒專注於一項目標的完成，包含克制衝動、延緩滿足與保持高度的熱忱。能自我激勵的人在活動上有較高的成效。保持高度熱忱、幹勁和信心，是一切成就的動力。

### **四、認知他人情緒**

是同理心的應用，越有同理心的人越能體察出他人的情緒，洞悉他人的需求。

### **五、和諧的人際關係**

處理他人情緒的技能，此能力優良能和順的與人互動。意即能適度表達感覺、調適壓力及維持良好的人際關係。

本研究係以此五面向為教學目標與學習評量設計之依據。

## **陸、情緒教育的教學方法**

情緒具有抽象的特質，需經過觀察、體驗、討論等方式，方能窺得全貌，與之和諧共處，故在情緒教育中常使用的教學方法，且為本研究通識情緒教育之主要教學方法如下：

## 一、體驗活動

在情意教育中，講述方法比較無法引發學生的共鳴，因此，許多人開始研究如何運用體驗活動，讓學生從活動中產生感覺，進而思考改善的方法(張景媛，2004)。學生於體驗活動過程中產生感受及想法，並留下深刻印象，進而改變認知觀點，或將體驗的心得轉化為生活上的應用。在情緒教育中，運用體驗活動進行教學，可讓學生產生「感同身受」的同理心，並對情緒的認識具體化。

## 二、故事討論

精彩的故事情節可增進學生學習動機，而故事內容的包羅萬象、變化萬千，不受時間、空間限制等特性，把故事做為教學題材，可以提供多元情境的教學內容。在情緒教育中，教師可透過故事中深刻人物的描寫及各種場景的設立，引導學生進行相關討論(周宜蓁，2007)。

## 三、案例教學法

透過案例教學法的真實案例分享與討論，學生能接觸各種情境所引發的情緒案例，藉由彼此討論、分析及研議，激盪多元觀點，提出適切情緒涵養的方法。此種學習與討論，成為學生的替代性學習，將來能靈活運用於實務情境當中。饒見維(2011)針對大學生的情緒教育，採用案例教學法。可以讓學生積極主動參與分析與思考的練習，協助把學會的分析與思考方法遷移運用到生活上，以免在各種影響情緒的情境中被負面情緒所困，並能採取合宜的行動來因應各種生活情境。

## 第三節 體驗學習相關研究

國內體驗教育相關研究，可分為四項領域來做探討，分別為：特殊團體治療方面、行為與心理方面、教育與休閒方面（蕭鈺慈，2014），以下分別以研究對象、研究主題、研究設計等進行分析。

### 一、以研究對象言

體驗教育實施的對象可用在特殊對象以及一般對象，而特殊對象較針對犯罪的青少年做探討，一般對象則較常探討國小生、國中生、高中生，但大學以上的成年人之研究較少被討論。

目前就臺灣博碩士論文知識加值系統檢索結果（至 2019 年 2 月止），有關「體驗學習」之學位論文百餘篇，其中研究對象為國小教育階段者（含師生）有四十餘篇，中等教育階段有三十餘篇，即國內研究對象主要多以國小、國中為主，亦有少數以大學生為研究對象，國外則多以成人為研究對象。

### 二、以研究主題言

研究主題呈現多樣性，從探討自我概念、生活效能、自尊心，到近年探討內在動機、活動投入程度、問題解決能力、團隊建立、品格教育實施成效以及生命意義感等，可見教育領域運用於教學現場或活動中，日益增多，主要為自我效能、課程發展教材編寫、品德教育、結合社區資、學習態度或教學成效等，進行實徵研究，且多為正面之研究成果。

### 三、以研究設計言

多數之研究以實徵研究進行，且多為正面之研究成果，亦有行動研究法、準實驗研究法及個案研究法等，相關研究法除了量化資料外，亦有輔以學生作品、學習日誌及教師教學省思等質性資料加以說明

以下就近年有關大學階段之相關研究，做一簡述。

賴星宏（2014）的研究採用準實驗設計，研究大學生使用擴增實境學習系統

於農村體驗學習中的學習成效，研究對象為生命教育課程的修課學生，其結果顯示體驗學習對於大學生的學習有正面的幫助；大學生普遍滿意擴增實境學習系統帶來的幫助。

曾婉瑜(2016)運用現今的體感互動與實境科技,建構出體驗式的探索空間,改變學習的本質,引發學生自主學習達到翻轉教學的目標,故藉由文獻探討歸納出體驗學習環境的三大面向—空間、內容、科技,以完成實體學習環境的配套建置。

秦邗煜(2016)的研究以大學通識「生態旅遊」課程學生為探索對象,研究結果發現,在課程當中的自由探索,對於參與者在體驗學習、影像學習、生態旅遊等方面的認識,都有與書本上不同的發現與學習。

廖皓翔(2018)以大學 EMBA 行動領導力課程與戈壁挑戰賽為例,探討冒險教育課程對於學習轉換領導力成長之成效,並尋找影響學習成效的因子。研究結果發現:(1) 冒險教育能有效提升學員的領導能力;(2) 參與最後的遠征能更顯著提升學員的自我效能、情緒控制、韌性等能力;(3) 感知社群支持對於學員的自我效能、時間管理、應變能力、社交能力、情緒控制以及韌性成長具有正向影響;(4) 挑戰與技能匹配對於學員的自我效能、時間管理、應變能力、社交能力、情緒控制以及韌性均有正向影響。

廖麗玲(2017)之高等教育體驗學習與就業力提昇之關聯研究,指出人力資本是國家競爭力的根本,高等教育是培育高素質人才的重要關鍵。教育的目標及策略必須能與國家發展目標相結合,重視專業與核心素養理念,兼顧社會期待,才能使個人潛能能獲致發展,整合通識與專業之高等教育圍繞著終身學習,以發展公民宏觀視野和體魄強健,便能培育優秀傑出且術德兼備的人才。故透過軟技能(Soft Skills)和服務學習(Service Learning)等體驗學習對就業力提升的作用,可藉自我效能與就業準備之調節(mediation)增強作用,及其與情緒商數(Emotional Quotient)和文化智商(Cultural Quotient)的調整(moderation)作用,讓專業職能依不同的學習與從業組織鞏固強化適應組織綜效並大量提升就業

力。

黃素惠等（2018）以學生為主體的學習教學策略，進行體驗學習方式帶給學生嶄新學習感受之研究，發現大學生對於體驗學習融入通識健康促進課程之學習滿意度高，且進一步進行體驗學習課程學習滿意度之差異分析，發現在性別、年級別及學院別上之看法皆未達顯著差異。又黃素惠（2018）亦對於通識性別教育課程翻轉教室「教」與「學」進行滿意度調查研究，研究顯示學生對翻轉學習課程具有極高之學習滿意度。綜上，本研究將採行動研究法，並將體驗學習融入於大學通識教育課程之設計與實踐，以探討學生學習成效與教師省思。

綜上，本研究將採行動研究法，並將體驗學習融入於大學通識教育課程之設計與實踐，以探討學生學習成效。



## 第三章研究設計與實施

本研究是教師在教學現場的行動研究，目的是針對大學通識情緒教育課程之研究，以期將體驗學習融入於情緒教育課程，提升學生的情緒智慧與人際溝通，在教與學的歷程，不斷反省、修正教學以確保通識情緒教育之學生學習成效。

### 第一節採取行動研究的理由

本研究是教師在教學現場的行動研究，旨在針對大學通識情緒教育課程之研究，將體驗學習融入於情緒教育課程之設計與實踐，以提升學生的情緒智慧與人際溝通，故本研究目的不在於預測與推論，主要是能發展出適合通識情緒教育課程，故採取行動研究法，以下敘述行動研究的定義與採取行動研究的原因。

本節旨在說明行動研究的意義、類型、進行研究之方式與程序。

#### 壹、行動研究的意義

陳伯璋（1990）認為行動研究強調研究是一種方法，也是一種行動，是研究（知識）和行動（解決問題）結合的一種研究，並且在不斷的批判和反省的循環歷程中，可使研究結果導致問題的解決，建立理論與實際互相辯證的關係。

蔡清田（2000）指出行動研究是由實務工作者在工作情境當中，根據實務活動遭遇到的實際問題進行研究，研擬解決問題的途徑策略方法，並透過實際行動付諸實施，執行後加以評鑑、反省、回饋、修正，以解決實際問題，重視行動能力的培養，更重視批判反省能力的培養，以增進實務工作者的實踐智慧。

故行動研究法是一種「實踐取向」的研究方法，它鼓勵實務工作者，採取質疑探究和批判的態度，在實務行動過程中進行反思，以改進實務工作，增進對實務工作的理解，並改善實務工作情境（蔡清田，2000）。換言之，行動研究的意義是針對教學現場中所遇到的困難與問題，進行系統化的探究與行動，藉以尋找解決的策略，透過實際實施、反省檢討、修正、再實行的循環過程，以期改善

問題現況，進而促進教師專業成長及增能的一種研究方法。

在行動研究中，教師和學生均為研究的主體，教師為研究者，學生則為參與者。在過程中，研究者透過觀察紀錄，省思札記或是閱讀相關文獻來界定問題及研究焦點，並對所處的狀況進一步分析探討。它可以增進研究者對自我專業的瞭解，以及自我評估採取行動的有效性，修正行動策略，提升專業知識。因此，對於身為實務現場工作的老師而言，是一個解決教學困境的有效研究方式（楊佳樺，2012）。

## 貳、行動研究的特性與類型

Holter 認為行動研究的特性有研究者與參與者合作、實際問題的解決方法、改變實際狀況、發展理論（引自賴秀芬、郭淑珍，1996）。潘慧玲（2006）整理學者蔡清田（2000）、McNiff, Lomax 與 Whitehead（1996）、Noffke（1992）等人之論點，行動研究的五大特性：

1. 研究者兼具研究者與行動者的角色。
2. 以解決實務問題為主要導向。
3. 實施過程兼具研究、行動兩大面向。
4. 對象或問題具有特定性，結論亦僅適用於特定情境的改善。
5. 重視研究者的自我反省。

基於研究目的、研究者與成員的參與程度、實施成果等不同應用之領域，行動研究依目的和方式產生不同的類型。Calhoun（1993）將教育研究分為個人行動研究（individual action research）、協同行動研究（collaborative action research）、全校性行動研究（school-wide action research）三種。

本研究擬採取個人行動研究之自我反省探究模式，落實教學實踐作者即研究者之理念與作為，對教學現場與教學實踐所蒐集之資料進行分析，再修正其方案與教學活動，以期課程能確保並提升學生學習成效。

## 參、行動研究的實施程序

行動研究之所以成為研究，是因有一套系統性的探究，且必須公開於眾人之前（Stenhouse, 1981;引自潘慧玲，2006）。蔡清田（2000）整理國內外學者之論點，統整出行動研究的歷程如下：

1. 陳述所關注之問題（能力可解決的問題）。
2. 研擬可解決上述問題的可能行動方案。
3. 尋求可能的合作夥伴。
4. 採取行動、實施方案。
5. 評鑑回饋與公開研究成果。

行動研究強調以實務工作者的需求與立場出發，對本身所處的工作情境與內涵進行反省與批判，目標不只是對研究的現象與行為進行詮釋，同時也要找出解決或改變實務工作困境的方案或策略，達到對現象進行改變，並提升實務工作者的研究能力與專業技巧（王怡茹，2013）。

趙長寧（2001）指出教師從事行動研究可彌補教育研究與教學實際的鴻溝。本研究以體驗學習理論融入於通識教育之情緒課程，藉由研究者的課程、行動設計與教學實踐，不斷反思及修正，此循環式的歷程即是採取行動研究之歷程。

行動研究能縮短研究與實證的鴻溝，強調以教學實務工作者的需求與立場出發，對本身所處的教學情境與內涵進行反省與批判，故研究目標不僅僅是進行研究的現象與對象行為的詮釋，同時也要找出解決或改變實務工作困境的解決方案或行動策略，達到對研究現象進行改變、同時也提升教學者的研究能力與專業技巧。

## 肆、採取行動研究的原因

研究者本身即為教育現場之實務者，觀察與感受到教學現場中的一些問題與現象，期望能改善問題，增進教學品質，並提升學生學習成效。因此，本研究採取行動研究方式進行，主要的理由如下：

## 一、教師即研究者

知識必須透過不斷的吸收、修正、建構，累積無數經驗下才能獲得，面對現今多變的教育環境，問題的解決已無標準答案可追尋，而需要因時、因地、因人制宜。教師既然是教育現場的工作者，不論是在課程設計與教學實踐上，都應扮演著研究者的角色，用研究直接改進或精進教師個人之專業實務，在教師的教學與學生的學習實踐歷程中，有機會將理論內化與轉化為教師能靈活運用之教學技巧，不僅提升教師個人之教學能力，透過行動與研究之結合，縮短了理論與實務間的差距。

在行動與實踐歷程中，透過多元資料的蒐集、整理與分析，讓教師對自己的行動深入研究，不斷反省、批判、質疑、辯證，產生屬於自己的知識。所以行動研究的特徵符合教學現場教師之需求。

## 二、情緒教育需以學生的反應作調整，適合以行動研究方式進行

情緒是複雜且多變的，教師面對教學現場變化萬千的人、事、物，會產生情緒上的波動，大學生在校園內、外，每日心情也不盡相同，當師生這麼多不同變化的因子聚集在一起，也會產生不同之人際關係，故教師之因應策略與方法，當然亦無唯一標準公式可遵循。

故本研究透過行動研究反覆循環之特性，讓課程設計與教學實踐，可以修正、實施、再修正，讓師生可以在共同學習之歷程中，因擁有更敏銳的情緒覺察與人際知覺，而能有所成長，也因此情緒教育課程的設計和實施適合以行動研究進行。

## 三、行動研究有助增進教師專業能力

在行動研究之歷程中，教師的角色不再是被動的、等待的、課程執行者，而是知識的分配與流通者，更進一步躍而成為知識的創造與生產者（楊佳樺，2012）。教師對其角色轉化的自覺與行動，讓身為研究者的教師能在教學現場中看到自己，也能在屬於自己的位置上展現能量，增進自身解決問題的能力，使教

師真正成為教學專業自主的參與者與建構者，提升了教師的專業能力與教學品質。

故研究者於本研究中具有多重角色，是課程設計者、教學實踐者及資料的蒐集及詮釋分析者。

## 第二節研究架構

課程發展係從認識「自我之美」出發，培養學生以理性的態度探討情緒管理與人際溝通的意涵，及如何面對衝突的過程，採用以學生為中心多元化之課程實施策略，透過「講述」、「影片欣賞及評析」、「師生對話」與學生之「分組討論與回饋」、「學習報告」等方式，並實施「翻轉教室翻轉教學」，鼓勵學生能自主學習，並從多元化的角度，建構情緒管理與人際溝通之知能，培養學生對情緒與人際互動行為的發展有基本的了解，且引導學生探索當代情緒與人際互動行為的主要議題。

本研究採取行動研究法，探討在面對教學問題時，如何運用體驗學習理論於通識課程—情緒教育，透過設計之「實際情境體驗、教室學習」的體驗學習教學方案，並探討學生在實施體驗學習教學方案後，學生在情緒管理與人際溝通議題上的改變情形，以及當面對困境時，如何尋求對策修正並解決問題的問題，進而提升教師專業成長。

行動研究法是一種「實踐取向」的研究方法，它鼓勵實務工作者，採取質疑探究和批判的態度，在實務行動過程中進行反思，以改進實務工作，增進對實務工作的理解，並改善實務工作情境（蔡清田，2000）。亦即行動研究的意義是針對教學現場中所遇到的困難與問題，進行系統化的探究與行動，藉以尋找解決的策略，透過實際實施、反省檢討、修正、再實行的循環過程，以期改善問題現況，進而促進教師專業成長及增能的一種研究方法。依據行動研究法之理念與實踐，本研究之架構如圖 3-2-1 所示。

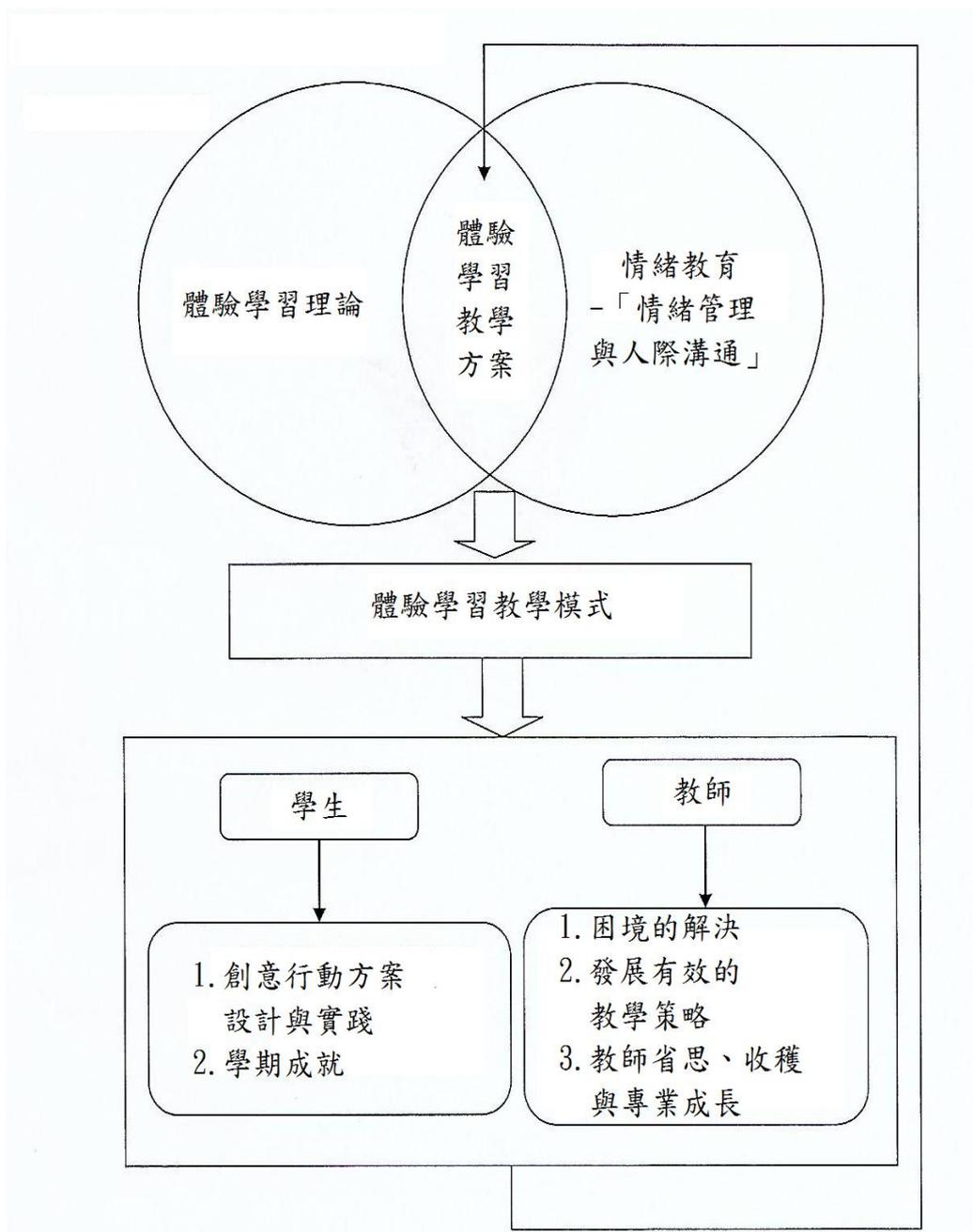


圖 3-2-1 研究架構圖

## 第三節 研究對象與工具

本研究採行動研究法，研究對象為 107 學年度修習通識課程「情緒管理與人際溝通」的學生，且為研究者開授之班級，並採用研究者依核心概念架構自編及錄製之教材，不含其他教師開授之相同課程。

本課程為單學期單一課程，本研究進行兩學期，每一學期課程與教學的實踐，皆進行兩次的循環，第二次循環將依第一循環教學現場實踐調整實踐策略，並於第二學期開學期，依據第一學期執行成果、教學反思與社群夥伴教師討論、互饋，進行修正與調整第二學期兩次循環的教學策略。

### 壹、研究對象

本校位於新竹市近郊，交通便利，每學期開設本課程約 3-4 班，學生在入學時皆有施測生活適應量表，故本研究之研究對象為 107 學年度修習通識教育核心課程—「情緒管理與人際溝通」之學生，且為研究者開授本課程中之一班，因創意行動方案採同儕合作學習法及合作式問題解決法，將採異質性分組，故於開學之初將先對修課生進行學習風格量表（分為聽覺型、視覺型、動覺型及分析型四類型），讓每組皆有不同學習風格者，以增加發想之多元化及培養團隊溝通之能力。

### 貳、工具研究

本研究是教師在教學現場的行動研究，旨在針對大學通識情緒教育課程之研究，將體驗學習融入於情緒教育課程之設計與實踐，以提升學生的情緒智慧與人際溝通，故本研究目的不在於預測與推論，主要是能發展出適合通識情緒教育課程，故採取行動研究法。

本研究採行動研究法，依據研究目的，採多元教學評量方法與策略，故主要研究工具含有期中形成性教學評量、學期末總結性教學評量、通識課程成效問卷、翻轉教學與體驗學習課程滿意度調查問卷、課程回饋單等，期中形成性教學評量作為即時調整教學參考，學期末總結性教學評量瞭解學生對教學意見，做為改善

教學參考並進行課程規劃與改善，提升教學品質；且運用通識課程成效問卷檢視課程目標及核心能力達成情形，作為教學及課程設計調整參考。

### 一、期中教學評量問卷調查

問卷內容為「教師清楚說明課程目標、進度、評量方法與標準、採用不同教學方式啟發學習動機與興趣、與教師建立良好的互動關係或溝通管道，營造班級良好的學習氣氛」，此期中形成性教學評量作為即時調整教學參考。

### 二、期末教學評量問卷調查

問卷內容為「教材或教學方式能啟發學生學習、依學生學習反應調整教學、培育課程核心能力、提高對課程專業知能之吸收、學習有關的專業知識」，此學期末總結性教學評量瞭解學生對教學意見，做為改善教學參考並進行課程規劃與改善，提升教學品質。

### 三、翻轉教學課程滿意度調查

問卷內容為「教師自我開發之教材或能啟發學習興趣、數位教材影片有助自我調整學習進度、教師引導進行作業或小組討論、翻轉教學上課模式能增強學習效果」。

### 四、體驗學習課程滿意度調查

問卷內容為「透過實作的體驗、反思，增進自我覺察與人際知覺、省思和檢視相關議題的能力、將知識轉化與內化有效的解決問題、將所學習到的知能應用到日常生活當中」，此量表為研究者依據 Kolb 的四階段體驗學習圈所編製之「體驗學習滿意度量表」，為五點量表，Cronbach  $\alpha$  信度係數為.940，表示本研究工具具有良好的信度。

### 五、通識教育課程學生學習成效評量

根據通識教育課程學生學習成效評量，檢視課程目標及核心能力達成情形，作為教學及課程設計調整參考，包含課程核心能力之認同度與課程核心能力之提

升程度，本課程之核心能力包含自我管理能力和人際溝通能力及語文應用能力，以檢視本課程核心能力之成效。

## 六、學習單—省思單與翻轉討論回饋單

依據本課程之教學目標及核心概念架構之第二層，採用半結構性問題設計省思單與翻轉討論回饋單，從學生省思與回饋的內容，分析學生的學習情形或遭遇的困難，以瞭解修課生的感受與感想，做為研究者分析學習成效之依據。

## 七、體驗學習日誌

為能掌握學生對學習活動之實踐情形，作為研究分析之參考，在各單元學習活動結束後，由學生依其個人對該單元（即第二層之核心概念）之學習內容，完成體驗學習日誌（內容含我看到什麼？我聽到什麼？我的感想是什麼？畫出或寫出我的心情故事？活動後，我的省思是…），從學生日誌中獲取重要訊息，做為檢核教學成效與學習成效之參考。

## 八、課程回饋表

為能瞭解本課程在學期末，學生對自我學習的反思，採開放式題項，「我想對自己說……」、「我想對老師說…」，以瞭解學生的學習成果，並做為課程設計與教學實踐改善之參考。

## 九、教師教師省思札記

為掌握學生學習情形、研究者教學過程及學習氣氛，以利教學後進行歷程回饋與檢討，做為研究者教學省思之依據。

## 第四節教學設計與實施

研究者採用的研究方法為行動研究法，係為結合教學現場與實務性的研究，探究與省思教學歷程，以解決研究者教學現場所遇到的問題與困難。行動研究一詞是由 Lewin 於 1940 年代提出來的，主張社會問題應該成為社會研究的動力，於是發展一種社會研究的模式-行動研究。Lewin 以「規劃」、「行動」、「觀察」、「反思」、「重新規劃」等步驟組成行動研究的動態循環歷程，此模式也成為日後行動研究歷程的主要參考架構。

林佩璇（2012）提出行動研究的目的不只在解決個人的問題，而是藉由主動的參與，發現問題，對日常課程實踐有所反省，以改進課程品質，又蔡清田（2009）亦指出，行動研究是透過行動與研究合而為一，企圖縮短理論與實務的差距。行動研究是一個不斷循環的過程，在過程中，研究者擬透過反省、討論與分析，不斷的修正問題的假設與研究方法，以適應實際情況的需要與限制，做出適切的反應與改善。

故張德銳、李俊達（2007）綜合了學者的看法提出行動研究具有的功能：

1. 提升教學反省思考能力，有助於本身教學理念的澄清。
2. 協助教師解決教學問題與困境，提升教學成效。
3. 教師建構教學現場知知識，提升教師專業地位。
4. 透過協同行動研究，可促進教學者與同儕的專業對話，有利於彼此良性互動與專業成長。

### 壹、課程目標之訂定

本課程在課程規劃上，主要是依據本校通識教育理念（以全人教育為最高的教育理念，推動本校勤樸、誠正、關懷、創新的核心價值及品格教育）、通識教育目標（培養學生成為具備社會關懷、創新創意暨身心健康的現代公民）、通識核心能力（自我管理能力的、人際溝通能力、社會關懷能力）、時代脈動及學生特質，訂定課程目標（含認知、情意與技能方面）、課程主題、通識核心能力、課

程架構、課程核心概念架構、教學方式、評量方式等。

本課程特別針對學生情緒管理的需求，透過課程的實施，協助學生建立正確的情緒管理觀念，同時透過抒發情緒壓力的課程，培養學生具有良好的自信心並激發其個人潛能，進而提升其自我形象及人際關係，即藉由本課程，讓學生瞭解何謂情緒？從情緒引發的那一刻，知道本身生理、心理及認知的相關反應，進而透過相關的溝通技巧、衝突管理及情緒管理的有效方法，讓學生成為 EQ 的高手，且具有圓融的人際關係，進而「樂在生活」中。

教育的目的不只是著重於知識上的學習，更重要的是學習如何「學習」，學習如何生活，學習如何幫助自我成長及自我實現，也就是讓學生學得更好，讓學生學得更有成就感。因此，在課程的設計與教學的實施，除了引導學生在認知、技能、情意上的發展外，更培養學生具有通識教育之「自我管理」、「社會關懷」及「人際溝通」之核心能力。

故本研究特別針對學生情緒管理與人際溝通議題的需求，融入體驗學習之理念，透過課程的實施，協助學生建立正確的情緒管理觀念，同時透過抒發情緒壓力的課程，培養學生具有良好的自信心並激發其個人潛能，進而提升其自我形象及人際關係，故本課程之課程目標為：

1. 瞭解並運用高 EQ 核心能力於生活情境。
2. 科學化檢測自我的情緒抗壓能力。
3. 學習自我情緒覺察、自我情緒管理、社會覺察以及人際關係的經營。
4. 學習有效處理衝突的能力。
5. 學習有效的人際溝通技巧。
6. 培養各類關係與互動能力。

本課程主題：包含認識情緒、EQ 專論、壓力管理、人際知覺、人際溝通、溝通技巧等六大主題（如圖 3-4-1 所示），依課程設計理念與課程目標建構此課程之架構圖（如圖 3-4-2 所示），並再依此架構，發展三層次之課程核心概念架構，第一層包含「情緒管理」及「人際溝通」，第二層再依第一層發展出相關之

15 項議題(單元),再依此發展出第三層之 70 子項主要內涵,並以磨課師(MOOCs)課程錄製方式,錄製數位學習材影音檔共 81 支影片。



圖 3-4-1 課程主題規劃

自我探索：情緒管理與人際溝通					
<b>認識情緒</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識情緒與情緒發展</li> <li>• 影響情緒表達的因素</li> </ul>	<b>EQ專論</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 情緒內涵</li> <li>• 防衛機制與情緒觀察</li> <li>• 情緒管理的方法</li> </ul>	<b>壓力管理專論</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 壓力管理與調適</li> <li>• 情緒障礙</li> <li>• 情緒溝通</li> </ul>	<b>人際知覺</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 自我知覺與人際知覺</li> <li>• 語言溝通與非語言溝通</li> </ul>	<b>人際溝通</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 各種人際關係中的溝通</li> <li>• 思想與情感的溝通</li> </ul>	<b>溝通技巧</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 傾聽與同理心</li> <li>• 人際衝突</li> <li>• 人際影響</li> </ul>

圖 3-4-2 課程架構圖

## 貳、教學方案與實施之設計

本課程的目的,主要是透過人際互動行為的教學歷程,讓學生體驗有關情緒管理與人際溝通的重要議題,在教學過程中設計情緒與人際互動行為之相關活動讓學生能「切身」體驗,故在本計畫將依本課程之核心概念架構之第二層,設計兩大創意行動方案—「擁抱內在情緒萬花筒」與「讓溝通零距離」,並檢視自己的情緒管理與人際溝通的知能與技巧,進而清楚明瞭「我是誰?」、「我在哪裡?」,及「我將何去何從?」等人生的基本關懷議題,藉由情緒與人際互動行為之相關議題的澄清與反覆思索,促使學生建立正向積極與珍視生命的人生目標。

故本課程係從認識「自我之美」出發,培養學生以理性的態度探討情緒管理

與人際溝通的意涵，及如何面對衝突的過程，採用以學生為中心之多元化課程實施策略，以直接教學法、概念獲得教學法教授單元之主要概念、理論、原理原則與實例或個案，並就各相關議題以討論教學法、探究教學法及合作學習教學法進行討論、探索與分享，以增進心智思考，即透過「講述」、「影片欣賞及評析」、「師生對話」與學生之「分組討論與回饋」、「學習報告」等方式，並實施「翻轉教室翻轉教學」（採用研究者以磨課師課程精神錄製之數位學習材），鼓勵學生能自主學習，且從多元化的角度，建構情緒管理與人際溝通之知能，培養學生對情緒與人際互動行為的發展有基本的了解，且引導學生探索當代情緒與人際互動行為的主要議題。

本課程之通識教育核心能力－自我管理、人際溝通能力、語文應用能力，故規劃培育核心能力之教學方法及評量方法，多元教學方法包含理論與實務之講述，進行翻轉學習的省思單或同儕互動討論回饋與口頭分享，並實施自我瞭解量表之實作與省思，以增進對自我的認知，因此也採用多元評量方法，包含實作、省思單、討論回饋單、書面報告及閱讀小品文心得等，進行多元、多次評量，兼顧歷程與結果，以透過主題教學增進學生之相關知能，並進行作業、報告活動及CHUMoodle 閱讀寫作分享，且進行翻轉教室翻轉學習，提升修課者之知能、情意與行動力與語文表達與應用，確保學生學習成效，並達知識的轉化與內化。

### 參、學習評量之設計

在學習評量的規劃上，採用學習者為中心的多元評量方法，依據可預期的學習成果設定評量方向及目標，包含形成性的課堂中的學習單、討論分享單及課後e-campus 學習平台的閱讀與分享；與總結性的期末書面報告、口頭分享、學習歷程檔案及課程回饋表，即時利用學生的學習歷程表現，促進、支持並評估學生的學習並回饋改善學習，以達評量及培養學生批判思考以及問題解決的能力。

有關學習評量方法，係依據教學目標，採用多元方法，進行多次評量，同時兼顧歷程與結果，力求評量之客觀性，以測得認知表現、發現問題與解決問題的行為表現，及學習之思考與態度，確保達到成功的學習成就。

故在教學的設計與實踐上，為讓學生能有完整的學習，在認知層面，培養學生具有「我要做什麼」、「為什麼我要做」的專業知能，在技能層面，培養學生「我如何做」的技術或技巧，在情意層面，培養學生「我喜歡做」、「我抉擇要去做」的興趣、態度與熱情，故利用評量檢視教學目標的完成情形，以增強師生的教與學成果，故所設計之評量方案，包含評量項目的擬定、確定評量架構及選擇適當的評量方法，評量概念架構如圖 3-4-3 所示：

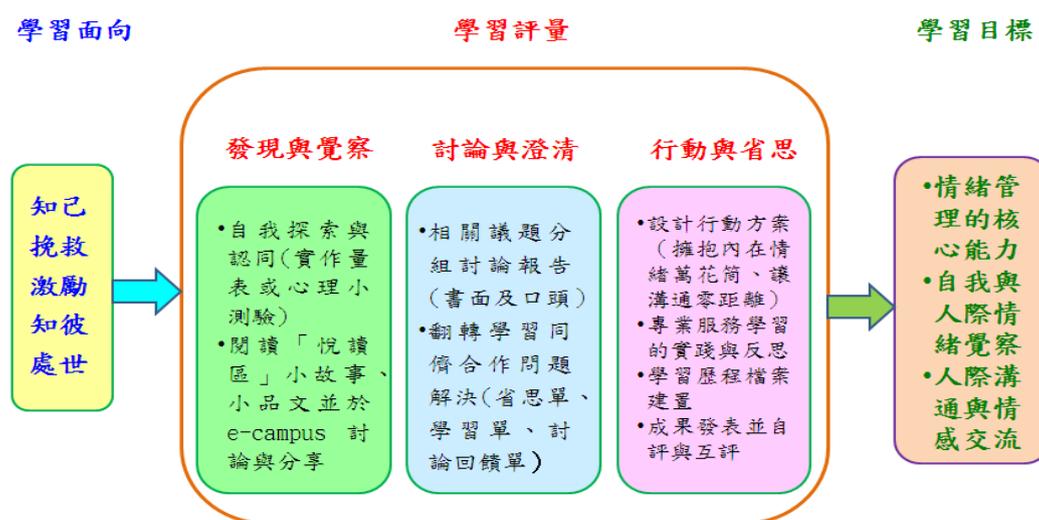


圖 3-4-3 評量概念架構圖

## 第五節 資料蒐集與處理

本研究是教師在教學現場的行動研究，旨在針對大學通識情緒教育課程之研究，將體驗學習融入於情緒教育課程之設計與實踐，以提升學生的情緒智慧與人際溝通，主要研究工具含有教學評量、通識課程成效問卷、課程滿意度調查問卷、學習單、課程回饋單及教師教學省思單等，故蒐集之相關資料包含量化與質性的資料，以下分述之。

### 壹、量化資料分析

本研究之研究工具含有期中形成性教學評量、學期末總結性教學評量、通識課程成效問卷、翻轉教學與體驗學習課程滿意度調查問卷等，所收集的數據，運用 Excel、SPSS 統計軟體進行量化資料處理，所進行的統計分析方法為：

#### 一、描述性統計

將「期中形成性教學評量問卷」、「學期末總結性教學評量」、「通識課程成效問卷」、「翻轉教學課程滿意度調查問卷」與「體驗學習課程滿意度調查問卷」進行總平均之統計，以瞭解學生對本課程之看法與滿意度。

#### 二、推論統計

為瞭解學生在進行體驗學習後，是否因學生個人背景變項有所差異，故於第二學期之「體驗學習課程滿意度調查問卷」之量表中，增加學生基本變項（性別、年級別、學院別），此部分所進行之統計分析為：

##### 1. *t* 考驗 (*t*Test)

以「性別」、「年級別」為自變項，「體驗學習滿意度量表」為依變項，進行 *t* 考驗。

##### 2. 變異數分析 (one way ANOVA)

以「學院別」為自變項，「體驗學習滿意度量表」為依變項，進行變異數分析，若達顯著性差異，則進一步進行 Scheffe 事後比較分析。

## 貳、質性資料分析

在行動研究過程中，資料的蒐集、整理與分析是持續地且循環進行，故研究者將不斷蒐集可靠資料，以增加資料的廣度，並將資料文件、編碼，做有系統地編排，以利研究時之分析、省思、詮釋，本研究主要之質性資料，包括省思單、翻轉討論回饋單、體驗學習日誌、方案設計、課程回饋單等。資料分類與編碼如表 3-5-1 所列。

表 3-5-1 編碼說明表

資料類別	代碼	說明
省思單	省 1-1071-S0005	學生 0005 號(學號後四碼)在 107 學年度上學期省思單 1 之資料
翻轉學習回饋單	翻 1-1071-S0005	學生 0005 號(學號後四碼)在 107 學年度上學期翻轉學習 1 之資料
體驗學習日誌	日 1-1071-S0005	學生 0005 號(學號後四碼)在 107 學年度上學期體驗學習日誌之資料
擁抱內在情緒萬花筒方案設計	擁 1-1071-S0005	學生 0005 號(學號後四碼)在 107 學年度上學期擁抱內在情緒萬花筒方案設計之資料
讓溝通零距離方案設計	讓 1-1071-S0005	學生 0005 號(學號後四碼)在 107 學年度上學期讓溝通零距離方案設計之資料
課程回饋表	饋 1-1071-S0005	學生 0005 號(學號後四碼)在 107 學年度上學期課程回饋表之資料
教師省思札記	思 1070901	研究者在 107 年 9 月 1 日之省思札記

行動研究需透過不斷反省與修正，為了保持資料的客觀，研究者採用三角檢證法，提升研究的信效度，透過質性與量化的蒐集、不同資料來源、不同參與研究人員來進行交叉檢核（蔡清田，2000b）。

在研究過程中，為避免個人的主觀意識或個人盲點影響研究信度，故在本研究進行中，將與社群夥伴教師進行專業對話，以求得對學生學習情況資料分析的一致性（信度），因本研究主要是以觀察、省思和文件等收集資料，為提高本研

究的可靠性，資料彙整後即進一步以三角檢核法的方式將資料整理成可用的資訊，呈現於研究當中，並針對同一個事件使用一個以上來源的資料並透過不同資料、方法與社群夥伴教師，進行交叉檢核。

## 第六節 研究流程

### 一、準備階段

研究者在教學現場發現教師教學與學生學習的問題，期望將體驗學習理論融入於通識情緒教育課程，以期提升學生的學習興趣與問題解決的能力。確立研究主題後，蒐集體驗學習理論和情緒教育教學的相關文獻，從中找出相關資訊，並且將資料統整，發展出本研究的架構，依序進行研究步驟。

### 二、發展階段

研究對象是為本校修習通識課程－「情緒管理與人際溝通」之學生，教材為研究者自編教材（含研究者錄製之數位教材），並以體驗學習理論融入教學之模式，運用於通識課程－「情緒管理與人際溝通」之課程。主要研究工具含有期中形成性教學評量、學期末總結性教學評量、通識課程成效問卷、翻轉教學與體驗學習課程滿意度調查問卷、省思單、翻轉討論回饋單、體驗學習日誌、課程回饋單、教師教學省思單…等，將行動改變的理念透過課程方案的實踐，以達成課程目標與教學目的。

### 三、實施階段

本研究實施階段為 107 學年度之上、下學期，每學期十八週，每週二節依據體驗學習課程方案進行教學活動，並蒐集相關資料。

### 四、整理成果、省思階段

方案課程結束後，依據研究目的及研究問題，將蒐集的各相關資料進行分析，其中量化的資料進行統計分析，再彙整教師教學省思單的質性資料，進行研究結果分析，經由資料的彙整、解釋、歸納，撰寫研究之結論與建議。

本研究之流程與實施程序，如圖 3-6-1 所示。

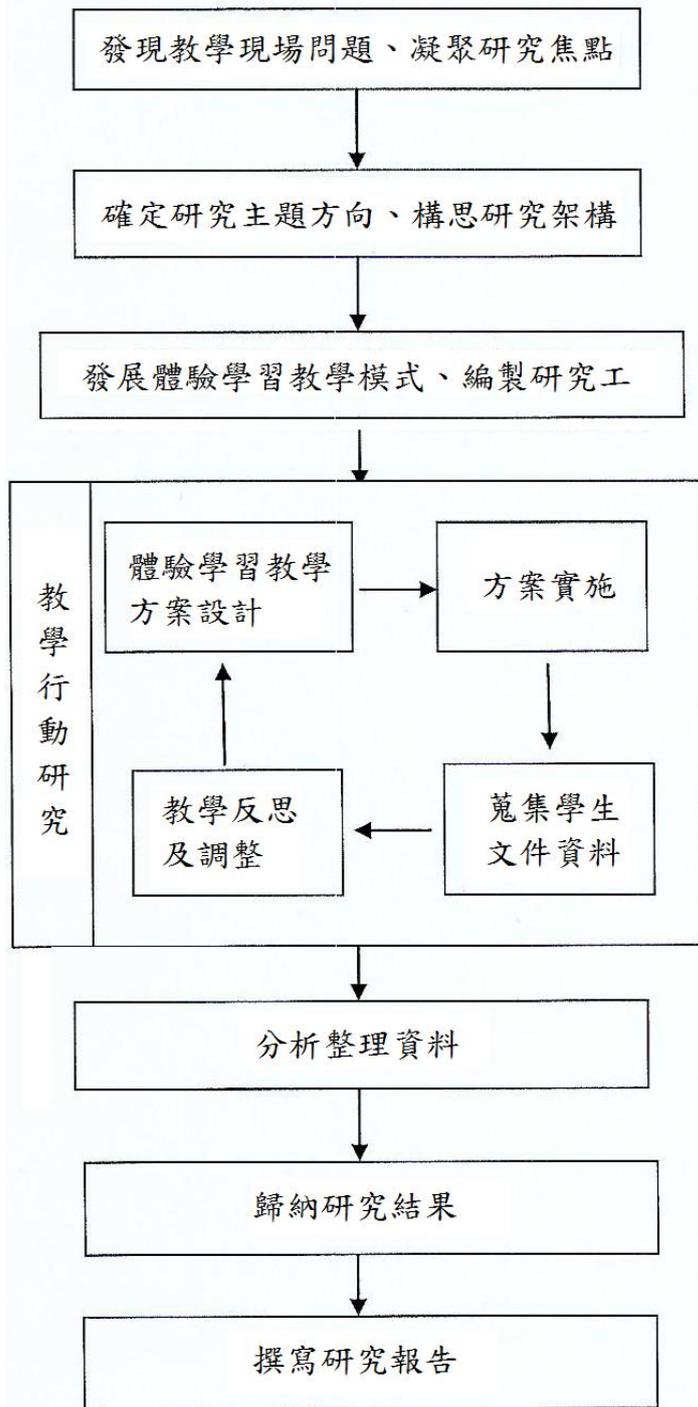


圖 3-6-1 研究流程圖

## 第四章 研究結果與討論

### 第一節 體驗學習教學方案與教學歷程

#### 壹、教學理念

##### 一、教學理念依據

*教育之道無他，唯愛與榜樣而已。*

~~福祿貝爾

社會在進步，教育的內涵與方法要體察社會的脈動而有所變革與創新，因「學會學習」比學到什麼更重要，讓學生「學會學習」的管道與方法，就能享受到學習的樂趣，學生也才會不斷的學習與成長，故在課程設計上，特著重在學生的思考、合作，創造能力的培養，讓學生們能健康成長，並學會與人和諧相處，才能適應環境、解決問題、懂得生活、運用科技、體認文化、尊重生命。

研究者之教育理念是透過個人對教育之熱忱，不斷地充實自我專業知能，促進自我成長，讓自己具有「LOVE」的素養：(1) Loyalty：忠於志業；(2) Originality：創新教學；(3) Vitality：活力充沛；(4) Enlightenment：啟發開導，以追求精緻與卓越的教育品質。

研究者主要開授的課程為「情緒管理與人際溝通」、「親子關係與親職教育」、「性別教育」，因此，我秉持著「愛」的教育與理想，即以「LOVE」為教學理念核心：(1) Laughter：歡笑；(2) Openness：開放；(3) Versatility：多元性；(4) Encouragement：鼓勵—即讓學生敞開心胸、快樂學習、建立願景、豐富生命(Laugh and Open your mind. Have your own Vision and Enrich your life.)，亦即我的教學理念是以愛為核心，成就學生具有「自我管理」、「人際溝通」、「語文應用」

的通識教育核心能力，因而在「教」與「學」的一連串師生互動歷程中，課程設計與教學實施的切入點，從尊重關懷開始，因為心中有「愛」的學生才能學

得更好。

## 二、教學情境規劃：運用教學媒體並營造有感的學習氛圍

在硬體方面：授課教室皆有資訊講台與投影機，是課程進行的基本設備，故在教學媒體設計上，善用 e 化科技媒材（含網路之教與學資源），同時在軟性方面，建構個人教學專業的展現，與學生主動積極學習的投入之教室圖像，在師生真情的互動中，促進學生全面的發展，且為學習氛圍的營造，使用生活中常見的事物或現象，結合生活與教育經驗，引發學生的學習動機，再從學生所熟悉的知識慢慢架構，層層推演至將要學習的知能，透過當下的經驗，讓學生思考、感受、發現，使學生更瞭解自己、週遭的社會及所處的時代，並進而體認人生的道理與文化規範的價值。

在學習氛圍的營造上，主要為：

### 1.情感性的激發和培養

課程實踐時，重視學生情感的激發和培養，強化情感對認知的促進作用，包括興趣、情緒、自信、意志、態度、價值觀等之培育。

### 2.經驗融入引發知識的增長

知識源自於生活，故以學生日常的生活問題，或未來將面對的實際問題，使生活與知識融為一體，讓學生理解知識，熱愛知識，在親身體驗和探索中認識知識。

### 3.創設問題情境激發思維

透過創設生活情境或故事情境或質疑情境，激發學生的參與意識，讓學生充分經歷發現問題、探究問題、解決問題的過程，培養學生的問題意識，提高學生分析問題、解決問題的能力和創造力的發展。

即在教學情境方面，首先訂定適切的教學目標，並依此教學目標，營造學生學習為中心之教室圖像，在教學實踐上，提供學生有意義的學習活動與充分的學習資源，以達成預期之目標（如圖 4-1-1 所示）。



圖 4-1-1 營造學習教學圖像之歷程

### 三、教學歷程規劃

在教學歷程規劃與實踐方面，就開學前預備、教學前準備、教學中實施、及教學後省思分述之（如圖 4-1-2 所示）：



圖 4-1-2 教學歷程規劃與實踐歷程

#### 1.開學前預備

- 依時代脈動、通識教育核心能力，與教育現場的反思，更新教學大綱
- 依社會變遷、議題發展趨勢更新教材內容
- 於選課後，進行學生背景特性的了解，設計適切的教學活動，並依學生經驗調整實例與引喻融入課程
- 持續蒐集與課程議題相關之最新資料（如研究報告、實例…）
- 將課程各主題之靜態、動態教材上傳至 CHUMoodle 網路學習平台
- 製作多媒體教材

#### 2.教學前準備

- 檢視教學進度
- 檢視本週課程主題綱要，並依主題、學生特質及社會現況與發展備課
- 檢視已上傳至 CHUMoodle 網路學習平台之本週課程自編教材，並依課程需求將補充教材及參考資料上傳
- 檢視本週課程之多媒體教材（含課程主題、模擬生活情境量表、體驗量表、

或影音檔等)

- 檢核本週課程主題相關之思維或討論議題
- 持續蒐集與課程議題相關之最新研究報告融入課程
- 準備自我瞭解量表／體驗量表，讓學生透過心理測驗認識自我、辨識自我，進而肯定自我

### 3.教學中實施

- 引起學習動機：以與課程有關之新近研究報告或案例引起興趣，讓學生瞭解最新發展及趨勢
- 維持學習動機：應用模擬情境小量表，讓學生瞭解自我特質，並瞭解個別差異或性別差異，且開放學生相互交流機會
- 介紹本週主題內容：鳥瞰本週課程主題或單元內容
- 採用多媒體教材：使用具有視、聽覺效果的豐富多樣之 ppt、動畫、影音等，進行教學實踐
- 營造快樂的學習氛圍：透過風趣、幽默的解說，營造快樂、幸福的體驗學習氛圍，並讓學生能延伸到日常生活情境中並具實踐力
- 適時給予學生回饋：如讚美、肯定、鼓勵…等，增強學生學習興趣及維持學習動機
- 實施課程議題量表：配合課程主題，進行量表、測驗或問卷，並即時計分、解釋，讓學生即時瞭解自我，若須進一步分析者，則利用學習輔導時間（每週安排固定八小時）進行諮詢或輔導
- 課堂中隨時提供發言機會，及實施雙向互動：開放 Q & A 時間，或分享交流時刻，並鼓勵學生對問題追本溯源的深度對話
- 強調生活應用：鼓勵學生課後立即應用於日常中之應對及問題解決

### 4.教學後省思（如圖 4-1-3 所示）

- 教學目標有無達成？

- 教學方法有無變化？
- 教材內容是否適當？
- 教學進度是否適中？
- 教學氣氛是否熱絡？
- 教學實例是否恰當？
- 教學活動是否豐富？
- 核心能力是否達成？

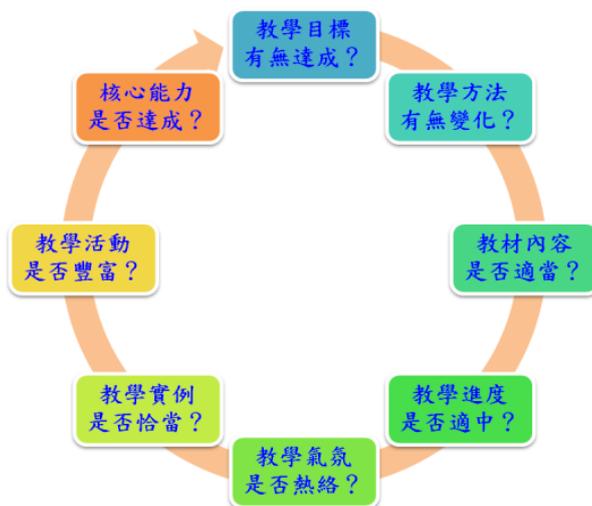


圖 4-1-3 教學後省思之內涵

## 貳、課程與教學設計

在本部分主要就課程計畫理念與架構、教學規劃、教學呈現、教學策略及學習評量進行說明。

### 一、課程計畫理念與架構

在課程規劃上，主要是依據通識教育理念（以全人教育為最高的教育理念，推動本校勤樸、誠正、關懷、創新的核心價值及品格教育）、通識教育目標（培養學生成為具備社會關懷、創新創意暨身心健康的現代公民）、通識核心能力（自我管理能力的、人際溝通能力、語文應用能力）、時代脈動及學生特質，擬定課程

目標（含認知、情意與技能方面）、課程主題、通識核心能力、課程架構、課程核心概念架構、教學方式、評量方式等。

本課程在課程設計與教學實施方面，主要是培育學生具有三大能力（專業知能、通識教育核心能力、自主學習能力）及二項基本素養（讀與寫），如圖 4-1-4 所示：

1. 培育讀與寫基本素養：於學習平台設「閱讀寫作」區，推薦情緒覺察與人際知覺議題之書籍（含電子書），讓學生課後自主閱讀，培育學生「讀」與「寫」的基本素養。
2. 規劃多元化作業：為讓學生能將所學轉化付諸實踐，規劃不僅理念的思維且設計具行動力之方案，且以具創意的活動實踐之。
3. 注重合作學習：採取翻轉學習模式，結合數位教材，規劃情緒覺察與人際知覺議題之討論議題，透過腦力激盪、小組互動方式，達成問題解決，澄清價值觀。

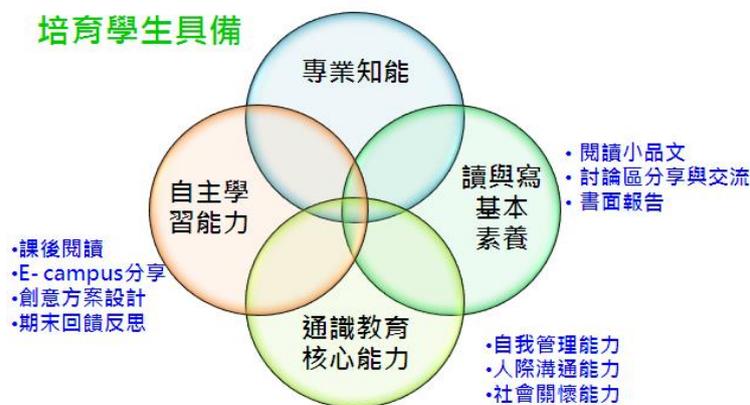


圖 4-1-4 培育學生能力及基本素養規劃

每個人都有情緒，如何察覺自身的情緒反應，並且將其適當地導引是一種智慧。祈藉由本課程，讓修課者瞭解何謂情緒？從情緒引發的那一刻，知道本身生理、心理及認知的相關反應，進而透過相關的溝通技巧、衝突管理及情緒管理的有效方法，讓修課者成為 EQ 的高手，且具有圓融的人際關係，進而「樂在生活」中。故本課程之課程目標為：

1. 瞭解並運用高 EQ 核心能力於生活情境。
2. 科學化檢測自我的情緒抗壓能力。
3. 學習自我情緒覺察、自我情緒管理、社會覺察以及人際關係的經營。
4. 學習有效處理衝突的能力。
5. 學習有效的人際溝通技巧。
6. 培養各類關係與互動能力。

本課程主題，包含認識情緒、EQ 專論、壓力管理、人際知覺、人際溝通、溝通技巧等六大主題，詳見圖 3-4-1 所示。本課程主要分成十五單元：

1. 認識情緒與情緒發展
2. 影響情緒表達的因素
3. 情緒內涵
4. 防衛機制與情緒覺察
5. 情緒管理的方法
6. 壓力管理與調適
7. 情緒障礙
8. 情緒溝通
9. 自我知覺與人際知覺
10. 語言溝通與非語言溝通
11. 各種人際關係中的溝通
12. 思想與情感的溝通
13. 傾聽與同理心
14. 人際衝突
15. 人際影響

依據本課程之課程主題及課程單元，訂定課程之架構圖（詳圖 3-4-2 所示），與課程核心概念架構，如表 4-1-1 所列。

表 4-1-1 「情緒管理與人際溝通」課程核心概念架構

第一層	第二層	第三層
情緒 管理	1.心理健康先備知識分析	1-1 心理健康的重要性 1-2 大學生身心發展特徵
	2.認識情緒與情緒發展	2-1 情緒的涵義 2-2 情緒的種類與特性 2-3 情緒的影響 2-4 情緒的功能 2-5 大學生的情緒特徵 2-6 男女情緒表達上的差異
	3.情緒理論與影響情緒表達的因素	3-1 情緒理論 3-2 正向心理學觀點影響情緒表達的因素
	4.情緒內涵	4-1 憂鬱 4-2 焦慮 4-3 害怕 4-4 憤怒 4-5 無助感 4-6 悲傷 4-7 羞愧感 4-8 罪惡感
	5.防衛機制與情緒覺察	5-1 防衛機制 5-2 情緒調整方法 5-3 情緒覺察三部曲
	6.情緒管理的方法	6-1 改變想法、轉換情緒 6-2 做情緒的主人 6-3 EQ 高手
	7.壓力管理與調適	7-1 壓力的義涵 7-2 大學生的壓力源 7-3 壓力的影響 7-4 有效調適壓力
	8.情緒障礙	8-1 情緒異常 8-2 情感性疾患 8-3 治療方法 8-4 增進心理健康
	9.情緒溝通	9-1 情緒表達在人際溝通的功能

		9-2 有效表達情緒的原則 9-3 面對他人的情緒
第一層	第二層	第三層
人際 溝通	1.自我知覺與人際知覺	1-1 自我知覺之義涵 1-2 人際知覺之義涵 1-3 大學生的人際問題 1-4 溝通能力的達成 1-5 達成溝通技巧
	2.語言溝通與非語言溝通	2-1 語言溝通 2-2 非語言溝通之義涵與應用 2-3 非語言溝通之義涵 2-4 非語言溝通之特性 2-5 非語言溝通之應用
	3.各種人際關係中的溝通	3-1 人際關係理論 3-2 關係的特質 3-3 關係的週期與溝通 3-4 大學生的人際關係 3-5 組織中的溝通 3-6 團體中的溝通 3-7 親密關係的溝通
	4.思想與情感的溝通	4-1 思想溝通的意涵 4-2 自我表露 4-3 情感表露 4-4 擁有感情 4-5 讚美與鼓勵 4-6 批評與說服
	5.傾聽與同理心	5-1 傾聽 5-2 同理心的反應技巧
	6.人際衝突	6-1 人際衝突的本質與義涵 6-2 面對大學生常見的人際衝突問題 6-3 人際衝突的功能 6-4 處理衝突的模式 6-5 情緒調節與幽默感 6-6 建設性處理人際衝突的策略
	7.人際影響	7-1 自我肯定 7-2 社會影響力

		7-3 增進家人關係 7-4 性別平等與尊重
--	--	---------------------------

## 二、教學設計與實踐

本課程之通識核心能力，主要為「自我管理」、「人際溝通」、「語文運用」，故課程進行中，著重於透過人際互動行為的教學歷程，讓學生體驗相關之課程議題，在教學與學習過程中，設計情緒與人際互動行為之相關活動，讓學生能「切身」體驗，並檢視自己的情緒管理與人際溝通的知能與技巧，進而清楚明瞭「我是誰？」，「我在哪裡？」，及「我將何去何從？」等人生的基本關懷議題，藉由情緒與人際互動行為之相關議題的澄清與反覆思索，培養學生具理性的態度，促使學生建立正向積極與珍視生命的人生目標。

在教學實踐時，採用以學生學習為中心之多元化課程實施策略，透過「講述」、「影片欣賞及評析」、「師生對話」與學生同儕之「分組討論與回饋」、「學習報告」等方式，並實施「翻轉教室翻轉教學」，鼓勵學生能自主學習，且從多元化的角度，建構情緒管理與人際溝通之知能，培養學生對情緒與人際互動行為的發展有基本的了解，且引導學生探索當代情緒與人際互動行為的主要議題。

教材主要包含靜態教材（講義）、動態教材（數位學習材）、參考資料與補充教材等，課程講義的編製，依課程架構，蒐集、整理、歸納及分析相關專書與文獻，再將之編製為授課教材，並以磨課師（MOOCs）課程錄製方式，以第三層核心概念分節編製與錄製。依課程架構及核心概念架構編寫各單元教材，並依核心概念架構之第三層為錄製單位（約 5~15 分鐘），共計 16 單元（含第一單元之大學生心理健康先備知識分析），且進行翻轉教室翻轉學習模式於課程中，提升學生學習興趣與培養自主學習能力。

「擁抱內在情緒萬花筒」方案設計與實踐：「體驗→省思→實踐→分享」，從方案中體驗及瞭解情緒的變化，幫助自己或重要他人「認識情緒」，學習接納及妥善處理自己的情緒，進而引起情感共鳴，有效紓解情緒，達到心靈最佳的處方籤。「讓溝通零距離」方案設計與實踐：（1）感受：發現人際的問題（從日

常人際互動中，自己或身邊人的人際問題，或者潛在的問題出發。)；(2) 想像：各種解決的方法(想像這個問題可能有哪些解決方案？而且設想需要使用的資源，學習使用自己擁有的能力將解決方案寫成計畫。)；(3) 實踐：執行擬定的計畫(在行動期間，蒐集現有資源、改變現況，並做錄影或拍照及文字記錄。)；(4) 分享：擴大自己的影響力(最後將改變的故事，傳遞給周遭的人。)各週教學活動規劃表，如表 4-1-2 所列。

表 4-1-2 各週教學活動規劃表－單元實作及省思單規劃

週次	單元名稱	實作量表	省思或翻轉學習回饋 (以◎表示翻轉)
2	認識情緒與情緒發展	—	◎我是誰？我喜歡自己
3	情緒理論與影響情緒表達的因素	測量樂觀	我對樂觀的詮釋與行動
4	情緒內涵	董氏憂鬱量表	◎向憂鬱說不
5	防衛機制與情緒覺察	左腦型／右腦型測驗	理性與感性
6	情緒管理的方法	快樂量表	◎找回快樂的鑰匙
7	壓力管理與調適	壓力指數量表	抒壓作法
8	情緒障礙	挫折容忍力	3Q Very Much
9	情緒溝通	人際風格	◎祛除先天的弱點
10	擁抱內在情緒萬花筒	體驗→省思→實踐→分享	「擁抱內在情緒萬花筒」 創意行動方案
11	自我知覺與人際知覺	坦露與隱藏自我檢測	情緒表達策略
12	語言溝通與非語言溝通	解讀測驗	◎愛，每天都需要加溫
13	各種人際關係中的溝通	人際關係的型態	人際互動上對自我之期許
14	思想與情感的溝通	問題解決自我檢核表	提升問題解決能力
15	傾聽與同理心	A 型人格量表	◎愛的框框
16	人際衝突	解決衝突量表	有效處理衝突的作為
17	人際影響	你自我肯定嗎？	活出健康出色的自我
18	讓溝通零距離	感受→想像→實踐→分享	「讓溝通零距離」 創意行動方案

為確保通識核心能力之達成，並依課程目標及課程主軸，規劃達成核心能力的教學方法及評量方法（如表 4-1-3 所列），以有效培育相關之通識核心能力，並規劃達成核心能力指標之方法，進而提升學習成效。

表 4-1-3 核心能力達成指標規劃表

核心能力指標			培育核心能力的方法	
核心能力	核心能力百分比	核心能力達成指標 (學習成效指標)	教學方法	評量方法
自我管理	50	透過主題教學增進修課者之相關知能，並進行作業、報告活動及討論分享提升修課者之情意與行動力。	直接教學法、概念獲得教學法；實作及省思；翻轉教學—分組討論與分享、互饋。	書面報告、議題省思、IRS 討論分享、分組討論與分享及互饋。
人際溝通	40	透過主題教學增進修課者之相關知能，並進行作業、報告活動及討論分享提升修課者之情意與行動力。	直接教學法、概念獲得教學法；實作及省思；翻轉教學—分組討論與分享、互饋。	書面報告、議題省思、IRS 討論分享、分組討論與分享及互饋。
語文應用	10	運用作業、報告活動及討論分享提升修課者之語文表達與應用。	直接教學法、概念獲得教學法；實作及省思；翻轉教學—分組討論與分享、互饋。	書面報告、議題省思、IRS 討論分享、分組討論與分享及互饋。

### 三、多元化教學策略運用

依據課程目標與學生學習中心理念，研擬課程大綱、教學進度，規劃適切的學習教材、教與學資源、教學活動與學習評量方式，故進行教學實踐時，結合學生的生活經驗與教育經驗，引發並維持學生學習動機，有效地連結學生的新舊知能，並且澄清迷思概念或澄清價值觀，透過所設計學習情境啟發學生思考與討論，

以建構學生正確概念，且依實際需要選擇適切的評量方式，適時檢視學生的學習情形或評量結果，分析學習成效、調整教學。

同時，在進行課程時，每單元進行前先實施起點行為之分析（即瞭解學生需求、教育情境與教學目標之關係），以直接教學法、概念獲得教學法教授單元之主要概念、理論、原理原則與實例或個案，並就各相關議題以討論教學法、探究教學法及合作學習教學法進行討論、探索與分享，採用多元教學方法及同儕合作學習法，以增進心智思考。

運用同儕合作學習策略，培養學習共同體之理念，在體驗學習活動中，包含兩個方案的設計與行動（「擁抱內在情緒萬花筒」、「讓溝通零距離」），及校外體驗學習與反思，並建置服務學習歷程檔案，故課程之進行兼重歷程與結果，讓學生擁有學習共同體之理念，運用同儕合作學習策略，提升學生的情感與行動力。

#### 四、多元化學習評量機制

採用學生中心之形成性（反思單、討論分享單、體驗學習日誌、課後CHUMoodle 學習平台的閱讀與分享）與總結性（方案設計與行動、學習歷程檔案及課程回饋表）多元、多次評量方法，培養批判思考及問題解決能力，促學生發揮多元智慧，即教學的設計與實踐，兼重認知、技能與情意之完整學習，確保學生學習成效，並達知識的轉化與內化，圖 4-1-5 為評量概念架構圖。

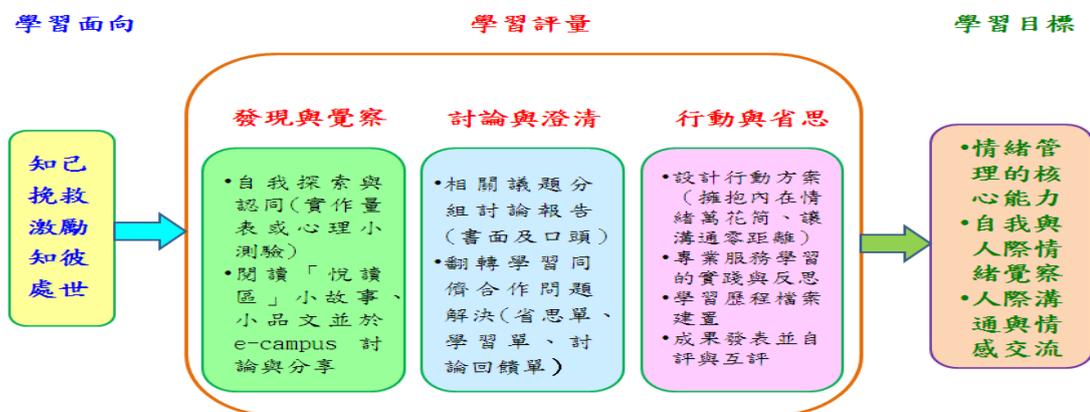


圖 4-1-5 評量概念架構圖

本課程採多元學習評量方式，包含形成性評量之體驗量表與省思、翻轉學習之學習單或分組討論與分享、「閱讀、悅讀、樂讀」寫作、體驗學習日誌反思，與總結性之行動方案設計與行動、課程回饋等，如圖 4-1-6 所示。

項目	比例(%)
方案設計與行動 - 擁抱內在情緒萬花筒	15
創意行動方案設計 - 讓溝通零距離	15
閱讀、悅讀、樂讀	10
實作：IRS體驗量表 + 省思單	24
翻轉學習：學習單 + 討論回饋單	12
體驗學習日誌	10
出席-缺課倒扣制	10
服務學習歷程檔案	4
健康真好講座 + 反思	額外加分

圖 4-1-6 「情緒管理與人際關係」評量規劃

本課程採用直接與間接評量機制，確保學生學習成果，學生學習成果的評量，主要是收集與記錄學習成果的資訊與資料，再回饋至改善教學及學生學習的品質與成效。在學生的學習評量方面，形成性的學習評量（學習單、討論分享單、閱讀心得與分享等）應用於瞭解學生起點行為、激勵學生學習動機、幫助學生學習遷移、並作為補救教學依據；總結性的學習評量（方案設計與行動與課程回饋單等）應用於評定學生學習成果、確保教學目標達成，並作為改進教學參考。同時在學習輔導上，每週安排兩個半天之 Office Hours，進行課後輔導或補救教學，並即早輔導被預警之學生，改善學習不佳情形。

## 第二節 學習成效分析－形成性評量

依據本課程之教學目標及核心概念架構之第二層，採用半結構性問題設計省思單與翻轉討論回饋單，從學生省思與回饋的內容，分析學生的學習情形或遭遇的困難，以瞭解修課生的感受與感想，做為研究者分析學習成效之依據。

### 壹、量表實作與議題省思

#### 一、第一循環

##### (一) 自我覺察－我對樂觀的詮釋與行動

透過體驗測量樂觀量表，瞭解自我有多樂觀後，進行省思議題：「樂觀是指對未來充滿『信心』的人生態度，故樂觀的人積極進取，而且隨時隨地在生活中看到希望，也積極地追求希望的實現，即使處於逆境，也能懷抱希望而奮鬥不懈，亦即樂觀的『態度』對一個人有完全『正面』的意義。故請分享對樂觀的詮釋與行動，即您對樂觀的看法、想法、做法……」。

##### 1. 對樂觀的自我詮釋，並有行動力

經實作量表體驗後，學生能瞭解自我覺察與樂觀指數，進而對「樂觀」有自我的定義與詮釋，並且能付諸行動力。

我對樂觀的定義是，每當遇到任何困難時，就算別人都覺得不太可能做到，但你永遠朝著正面的想法去思考，因為這種想發會改變周遭的人，所以在分組活動中，每組一定要有一位能帶動大家朝向正確的道路。(省 3-1071-S1025)

樂觀，我想不外乎就是對於什麼事情都報以好的心態，無論有多麼糟糕總是能找到讓自己前進的動力，而我想最好的例子莫過於閉門苦讀了，盡管書本有多麼的乏味，但只要想到這一切的努力往後都將成為你富有競爭力的代表，那麼我想不管再難熬再孤獨，終將獲得成功！（省 3-1071-S5027）

樂觀就是什麼都往好的地方想。像是遇到難題，不要覺得「如果做不到怎麼辦」，也

不要怕受傷，就是勇於嘗試，一切都會好的！Don't think about what might go wrong. Think about what could go right. Fighting~（省 3-1071-S3011）

樂觀：我覺得樂觀是對任何事情都能保有正面的態度。遇到困難時，也是以正面的態度去面對。

我對樂觀的定義是，每當遇到任何困難時，就算別人都覺得不太可能做到，但你永遠朝著正面的想法去思考，因為這種想發會改變周遭的人，所以在分組活動中，每組一定要有一位能帶動大家朝向正確的道路。（省 3-1071-S1025）

樂觀是指一種對一切事物採與正面看法的觀念。當然樂觀是好事，不管是對自己還是對他人，但是人啊，就是會有情緒，當我們沒有辦法去控制我們的情緒時，就不可能往好的方向去思考了。大家都想快快樂樂的當好人，卻被情緒所困，所以要用樂觀的態度去看待事情，首先就要先學著認識自己、控制自己、尊重他人。（省 3-1071-S 0011）

## **2.自覺樂觀者／非樂觀者，但可正向思維**

有學生自覺是樂觀者，也能有所自覺察與成長，而較非屬中／高度樂觀者，不僅自我體察，亦能有所正向思維，並能實踐。

我認為並沒有天生的樂觀，通常樂觀的人都是從低潮走出來的人，因為他懂得什麼是最低落最難過的時候，他知道不會有比這些更難過的時候了，如果沒有經歷過痛苦，不會知道痛苦長怎樣，如果沒有從陰影中走出來，不會知道雨過天晴是怎樣，事情往往都會有出口，如果認為自己是最悲慘的人，那你一輩子都會很悲慘，如果凡事都往好處想，那事情或許會好轉許多。（省 3-1071-S5017）

其實樂觀只是一瞬間的一個念頭，當自己願意往好的地方想，其實就不容易沮喪，雖然自己是容易不樂觀的人，但我還是會用我自己的方式來讓自己得到幫助，使自己不會一直再糟糕的情緒裏頭。（省 3-1071-S5213）

樂觀跟信心我覺得是分開的，樂觀的人可以把事情想到很美好，但是不代表他他有信心做好，有信心的人不一定對事情都很樂觀，我覺得樂觀的人如果不夠厚臉皮不夠真

的樂觀，很容易跟自卑有關係，樂觀只是為了讓自己不要那麼難過的隱藏而已（省 3-1071-S7009）

樂觀跟信心我覺得是分開的，樂觀的人可以把事情想到很美好，但是不代表他他有信心做好，有信心的人不一定對事情都很樂觀，我覺得樂觀的人如果不够厚臉皮不够真的樂觀，很容易跟自卑有關係，樂觀只是為了讓自己不要那麼難過的隱藏而已（省 3-1071-S7009）

我認為樂觀很好，但是也不能太過於樂觀，例如我跟主管面試後，心裡雖然抱持著會錄取的心態，但是我還是會繼續替自己尋求其他的機會，也努力著不要讓自己過於期待，以免結果令自己失望。會把事情的正反兩面，都做好周全的考慮，替自己先想好新的一條路。（省 3-1071-S1053）

我覺得保持樂觀的態度是非常棒的一件事 如果什麼事的不保持樂觀的態度 那你可能會讓自己的心情越來越不好 這樣的話對自己身心各方面都沒有好處的 所以我們要時常保持著樂觀的態度才是最好的（省 3-1072-S4011）

但有修課在樂觀的看法，較持負面腳本，希望課程的實踐能對他有改善，其自我覺察為：

我覺得要我樂觀是一件非常難的事，對於不確定的事我總是先想到不好的一面，導致我很多事都顧慮太多，不敢去做。至於改變的方法....之前有問過老師，就是與其往不好的方向想，不如不要想太多，一切順其自然就好，所以我覺得一個人要完全樂觀是不可能的（省 3-1072-S5018）

### **3. 能自許學習正向思考，且付諸行動**

透過實作量表體驗與省思後，對自我許下了期望與目標，相信堅定意志與勇氣，再加上持之以恆，必能提升正向思維的能力。

我們能多學習正面思考，用比較「樂觀」的角度來看待事情，心情一定更愉悅、更快樂。樂觀的人，是從挫折中「發現希望」、「喜悅、樂觀、正面思考」。樂觀也是一種習慣，它使我們避免自艾自怨、悲觀自嘆！平時，我們可以多閱讀，從中找到人生或

參加一些活動，讓自己心情變好...等。(省 3-1071-S4034)

我認為人的樂觀及悲觀想法真的會大大影響人是否會退步樂觀的人即使失敗了難過一下後又會告訴自己 沒什麼！就再努力一點就可以了！並給自己繼續努力的自信和勇氣 這是非常重要的 越挫越勇極大部分的都是樂觀的人(省 3-1071-S1095)

樂觀我覺得是一個人與生俱來也不是每個人都擁有的 但也不是先天沒有後天就無法取得 樂觀可以改變一個人對事情的看法與態度 而我平常都是以正向和一最好的但也不能是完全完美的狀態去看一件負面的事情 以自己最快樂最舒服的方式去解決和活著(省 3-1072-S3031)

我認為並沒有天生的樂觀，通常樂觀的人都是從低潮走出來的人，因為他懂得什麼是最低落最難過的時候，他知道不會有比這些更難過的時候了，如果沒有經歷過痛苦，不會知道痛苦長怎樣，如果沒有從陰影中走出來，不會知道雨過天晴是怎樣，事情往往都會有出口，如果認為自己是最悲慘的人，那你一輩子都會很悲慘，如果凡事都往好處想，那事情或許會好轉許多。(省 3-1072-S5017)

我的家人其實生病了，我當時憂鬱症很嚴重，而我也因此休學一年，照顧家人的同時也調整心情，如今已穩定，雖然時不時還是會有一點狀況，但我想用樂觀面對，否則我會一直往不好的方面去(省 3-1072-S7021)

我覺得樂觀是每個人都需要有的，否則就是人類的末日，因為沒有樂觀的想法，如何驅使人們去嘗試、去努力、去實現呢？比如愛迪生沒有持續努力的嘗試，而是抱持著悲觀的想法，早早的就放棄走人，人類的文明依舊始終只有黑暗.我覺得抱持著樂觀的信念，就算是失敗、痛苦、折磨，依然會開心的面對未知的事情，因為我相信明天會更好！（省 3-1072-S1017）

我覺得樂觀真的很重要，它影響了我們的情緒和態度，讓我們即使身在逆境也能撥開烏雲，繼續向上衝。我自己是很樂觀的人，所以我知道樂觀的力量非常強大，有時會因為一些事情而受到打擊，但樂觀讓我換個角度，來思考事情，使我不再悲傷或難

過。提起精神，繼續向前走。(省 3-1072-S1042)

其實本身是個滿矛盾的人，有時候想法會很悲觀，自己的思考總會先往壞的方面想，但常常事情一過去，不論結果是好是壞，我都會直接從我腦袋裡丟掉，因為事情過了就過了，我不會一直糾結於過去發生的事情，這樣應該也算是半樂觀的人吧。我是認為，人一生中會遇到太多事情了，不可能做到一直都是樂觀開朗的狀態，所以我認為樂觀就是能夠順順利利的過日子，將所有人生中所面臨的挑戰一一完成，也可以算是一種樂觀吧。(省 3-1072-S5033)

## (二) 對「理性與感性」的看法.....

人類是萬物之靈，兼具「理性」和「感性」，科學人雜誌一天才的特殊思維頂葉負責掌管腦中的數學和邏輯，這也是愛因斯坦成為天才的秘密。但不可否認的，愛因斯坦豐富的想像與創造力，是使他的右腦不斷激發出潛在能力的重要因素之一。

左腦因為是以語言處理訊息，控制知識、判斷力、思考力因此被稱為「知性腦」；右腦則控制著自律神經與宇宙波動共振，由於是圖像腦，因此造型能力優越，被稱為「藝術腦」。左腦理性思維、右腦感性思維，讓學生省思自我對「理性與感性」的看法.....

### 1. 對理性與感性的覺察與詮釋

在實作量表的施作與體驗活動後，學生對理性與感性有了覺察與詮釋。

理性為有理智、有邏輯思考、不受到感情因素的想法感性為因感情、心情、情感等因素而自己比較偏向感性，但這也常使事情做不好的因素，所以我覺得理性應該更為重要一些(省 5-1071-S06053)

感性是遇事在處理中以個人情感為依據的心理過程，通俗的說是感情用事。感性是生而俱有，不帶修飾的，野性而原始的感性可以直接獲取快樂，理性可能暫時抑制快樂，但最終仍會獲得滿足。我以為感性就是一種表面的，是一種感覺，沒有理由的，但是自己認為就是這樣的；它和理性相對的，它沒有理性的深度思考和琢磨。也就是一

種經歷豐富的表現。 理性是指可以客觀的幾乎不帶個人色彩的評判事物(省 5-1071-S 1010)

人類社會之所能夠形成就是因為理性，同樣的事情再度發生時，我們會用已受廣泛肯定的方法去處理。但人類終究是感性的動物，大多數時候我們都被情緒左右。如果硬要靠理性來處理事情，往往不太快。面對一件事情，通常我們成年人人都知道該怎麼處理是合理的，但必須同時顧及雙方心裡的感受。如果一個人比較傾向於講理，那麼就是理性；如果以每個人的喜惡做優先考量，就是感性。(省 5-1072-S3031)

理性，根據現實去思考，想法會比較可行性，在面對事情時，會更分析的思考，還能避免很多無法挽回的事情，雖然說可能有時因為理性而有點突兀，可是在大部分狀況下，還是很重要需要的。感性，依照並追求自己心中內心裡的感覺，不僅僅是有圖像，藝術的那種更多。也透過想像，注重自己內心內的感覺，發展更多的思考。(省 5-1072-S 1040)

我在安排事情上是絕對的理性，假如旅遊好了，我一定會排好行程才出門，絕對不會玩到哪再看要去哪玩。我個人是比較偏理性，但遇到感人或感傷的事，我會很感性甚至掉下眼淚。(省 5-1071-S 21025)

## 2. 理性與感性的兼融

在實作量表的施作與體驗活動後，學生希望自己能兼融理性與感性，並成為全腦開發的人。

覺得左右腦平均發展是很重要的，我自己本身是比較理性的，但感性也蠻重要，因為自己不會去欣賞美麗的東西，生活就會變得比較單調，所以要訓練自己右腦的發展。(省 5-1072-S0026)

我覺得理性與感性都是缺一不可的，在和人相處上，覺得適合感性多一點，這樣一來就能替生活增添很多的小確信，而在決定事情上就覺得適合理性多一點，以避免猶豫不決。(省 5-1072-S2035)

其實我覺得理性和感性，不只跟我們自己的特質、思考有關，對象跟事情也是影響感性與感性的重點。譬如：和自己較親密的人，我們多會用比較感性的態度來看待；不熟的人則是用較理性的態度來面對。這其實也是身為人，對他人不公平的地方。但，不管如何，感性和理性都是很棒的，不管我們是偏向哪邊，都是值得開心的事情。（省 5-1072-S1042）

不倫是理性思想還是感性思想，所看待的同樣事物都會有不同看法，理性比較重於現實與自身利益，感性比較重於感情上的私事，有個人向你告白，拿理性來說他會覺得，愛情是不能去強求，如果去勉強在一起相處，最後受傷的會是雙方，換感性方面，他會覺得不好拒絕，擔心會這樣結束朋友之間的關係。（省 5-1072-S18025）

### 3. 做回原來的自己，勇敢做自己

在實作量表的施作與體驗活動後，不論是理性，還是感性，或者兩者皆融，決定做回原來的自己，勇敢做自己，做自己的主人，不被綁架。

人類社會之所能夠形成就是因為理性，同樣的事情再度發生時，我們會用已受廣泛肯定的方法去處理。但人類終究是感性的動物，大多數時候我們都被情緒左右。如果硬要靠理性來處理事情，往往不太愉快。面對一件事情，通常我們成年人都知道該怎麼處理是合理的，但必須同時顧及雙方心裡的感受。如果一個人比較傾向於講理，那麼就是理性；如果以每個人的喜惡做優先考量，就是感性（省 5-1071-S6107）

雖然時常想要理性，但是為了應合人群大多我都選擇了感性的狀態。而大多的領袖也是理性居多，而被領導的氣氛感染而跟隨的大多也都是感性。感性雖然可能大部分是跟隨著，但也時常扮演著鼓舞者的角色。（省 5-1071-S1201）

理性與感性沒有好與不好之分，2者各有不同的發展結果，注重理性的人通常比較容易直接說出事實，而感性的人會在經過感情這一段才表達出來，對我而言2者是互補的，發現哪一部份有缺就往那部分補強（省 5-1071-S0006）

如果人很偏袒某一邊如果人很偏袒某一邊，不見得是件好事完全注重感性:容易感情用事，也較容易被情緒所影響完全強調理性:容易太過於科學邏輯的分析，少了做人

的情感我個人是希望能做到理性 70%感性 30% 家庭教育和性向發展結果都是偏向理性，因此希望理性占比較多。(省 5-1072-S2009)

### (三) 有效的抒壓作法

大學生常見的壓力，主要有身心發展壓力（自我身體意象、追求認同、社交與人際關係、情緒困擾、情感問題…）、生活環境壓力（獨立或依賴適應困難、家庭困擾、經濟壓力）、生涯發展壓力（課業壓力、生涯規劃）…等，透過實作量表體驗自我的壓力指數後，進行議題反思，可感受到學生能從生理面、心理面及社會面進行反思，並有行動力與實踐力。

冥想每天練習幾分鐘的冥想有助緩解焦慮情緒，有研究表明，冥想時，能使大腦的神經通路達到最平靜的狀態，調節呼吸屏除雜念，使得身心放鬆，情緒也能獲得紓解。(省 7-1071-S 3008)

聽音樂、玩遊戲、找朋友聊天、看課外書、做正事、適當的排解情緒，但在正當的時間處理正確的事情，才不會讓壓力更大。(省 7-1071-S1042)

去想些快樂的事，或者，讓自己沉浸在自己的小小世界，等到心情舒緩之後，再回到現實。(省 7-1071-S 048)

1.運動（爬山、健走、跑步、游泳、打桌球）2.聽音樂 3.唱歌 4.吃美食 5.親近大自然 6.露營、旅行 7.自己煮飯、做甜點（省 7-1071-S1053）

第一先放下手上任何會造成壓力的事，接著去買吃的和喝的打開音樂 或是自己喜歡的電影來放鬆心情若已經是身心疲倦 就關掉周遭的電子產品 躺在床上閉目養神（省 7-1071-S1095）

面對老是睡不好，常常失眠或睡眠品質不佳，在睡前用精油保養品按摩焦慮 低落的時候會聽音樂到外面走走注意力不集中的時候會先深呼吸再從新再努力 充滿恐懼的時候會找朋友談心（省 7-1072-S1050）

面對壓力的時候，我會大吃一頓，做一些自己喜歡的事情或看一些搞笑的影片讓自己可以開心一點，然後儘量先不去想那些讓人有壓力的事情；又或者我會找朋友吐露心聲，抒發自己不開心的情緒。(省 7-1072-S1007)

在我面對壓力時，我會暫時放下手中的工作，先做一些自己喜歡的事情來放鬆心情，譬如：看個小影片或吃個小零食。做完後，再回到工作上，這時我會跟我自己說：「趕快做完工作，就可以大玩特玩了，加油！」這樣，我就有動力，快速地把工作做完。(省 7-1072-S1042)

聽自己喜歡的音樂，先讓自己可以先自我消化壓力，這樣可以避免波及他人，可以避免多出來可能的麻煩。除此之外，平常養成多運動的習慣，發洩心中的負面情緒，也可以避免壓力的堆積。也可以多和朋友說說自己的想法，盡量讓自己的壓力慢慢減輕，畢竟，壓力大長時間下來，也是會生病的。我在壓力大時，會一直彈鋼琴，一直彈，彈古典樂，彈到自己的心和音樂一樣平靜，壓力慢慢的就減少了。只要做自己喜歡的事，應該是都可以減緩壓力的。(省 7-1072-S1040)

與家裡狗狗一起玩耍，一起在校園內奔跑，並且找一個風景幽美的地方冥想，閉著眼睛聽著大自然歌唱的聲音，手上抱著家裡狗狗，讓我感覺世界都暫停在當下(省 7-1072-S11017)

當我感到壓力很大的時候，我會找我喜歡的事情做，像是看電影或是聽音樂，有時候有空也會出去散散心、逛街購物，對我來說這些方法都還滿有效的，當然抒壓完還是要面對，但感覺會更有能量去面對挑戰。(省 7-1072-S5033)

我是個不太喜歡把負面情緒讓別人發現的類型，所以情緒的波動我習慣在心裡先壓下去，但是有時時間久了我自己會感受到心裡有種悶悶的感覺，這時候通常我就知道我需要找一個方式把情緒排解掉，沒有很嚴重的情況通常我會吃個美食，那嚴重的話我會找個好哭的影片大哭一場，通常哭完之後就沒事了。(省 7-1072-S5004)

#### (四) 成功關鍵「3Q Very Much」的解讀

成功的關鍵「3Q Very Much」，包含了 IQ（智力商數）是把事情做對，EQ（情緒商數）是把事情做好，AQ（逆境商數）是把事情做成，經由實作量表的施作與體驗學習活動，讓學生以自我的認識、瞭解與理解，對 3Q 進行解讀。

3Q 在我們的生活中都扮演著極重要的角色，EQ 與 AQ 相較之下比 IQ 容易，IQ 多屬於先天的一種比較無法改變，而 EQ 與 AQ 則可藉由後天的努力去改變以及增強，對於生活中的各種問題，3 者缺一不可（省 8-1071-S0006）

我覺得 IQ 把事情做對就是，能找到自己想要的目標，然後做對的事情，然後 EQ 就是堅持自己的目標，無論遇到什麼困難和挫折都不能放棄，AQ 就是把一件困難的事情，用另一種比較適合自己的方法或把難度降低，來達到預期的結果（省 8-1071-S1074）

AQ（Adversity Quotient）逆境智商達人是指具有良好的挫折忍耐力，能以彈性面對逆境，積極樂觀，接受困難的挑戰，發揮創意找出解決方案，不屈不撓，愈挫愈勇，表現卓越有具體事實者。EQ（Emotional Quotient）情緒智商達人是指具有良好的情緒管理的能力，激勵自己愈挫愈勇，能設身處地為人著想，良好之溝通能力及人際關係，克服困難，積極樂觀影響別人，有具體事實者。（省 8-1072-S3006）

其實這 3Q 不只是天生就具備的，而且可以藉由後天的學習與歷練的，就我自己這麼多年工作的經驗來看，很多人剛從學校畢業時，可能這 3Q 都不具備，但是經過自己一段時間的努力學習，最後就慢慢培養了這 3Q 的能力。（省 8-1071-S3004）

我覺得三樣是可以說是缺一不可，但如果說在我自己要排順序的話，我會把 AQ 排第一順位，因為所有事情做成，無論對錯無論好不好，願意做才是最重要的（省 8-1072-S5017）

我覺得還是 IQ 比較重要，因為如果沒把事情做對，做的再好再完美，都會有人說你的缺點，而且你也沒有很好的理由反駁，畢竟事情沒做對，而且既然你不管做的好還是做的差世界上總是有奇怪的人會對你指指點點，還不如把事情做對就好了。（省

8-1071-S 7009)

我認為三樣東西必須達到平衡，才能造就一個成功的人，其中一樣特別突出是沒有用的。智商高是用於解決問題、情商高是用於面對別人、逆商高是用於面對困境，所以三樣都一樣重要的。(省 8-1072-S 3011)

學生也能從職場或職涯層面，來詮釋對成功關鍵的省思，可見學生能覺察到 3Q 的重要性，且更能體察何者更是關鍵中的關鍵。

職場 3Q 中，IQ 是天生的，而上班族可用主動、積極、負責的工作態度來提升 EQ；也可培養正當嗜好如玩橋牌、聽音樂、瑜珈、靜坐、按摩、打太極拳、針灸、能量舞蹈、韻律操、有氧舞蹈、看電影、甚至看 A 片等來紓壓以提高 AQ，全美已有 20% 老闆提供員工減壓課程作為一項(省 8-1071-S1010)

IQ：在社會工作上，不能太死板，還是必須要有創意 EQ：面對人工智慧時代的來臨，情緒控管和有效溝通，就是你要具備的軟實力 AQ：不管在是工作或平常生活中，必定會遇到挫折，必須要具備調適及克服(省 8-1071-S3203)

不管是職場上或是都是需要這樣的能力一個人人生下來 IQ 是大概定好的 EQ 是可以後天努力的 我覺得一個人可以沒有 IQ 但 EQ 一定要好 因為在社會上 EQ 好的人會比較好 也不太會跟人有衝突到 自然而然 AQ 也比較會好因為沒有太多的衝突(省 8-1071-S0048)

而更有學生能從人際關係的層面與角色，詮釋對於成功關鍵之看法與實踐，以營造更優質的人際關係與人際情感交流。

我覺得 3Q 在生活的各個層面有著重要的角色：它決定了個人主觀上認為生活是否順心，也會影響個人與他人(如家人、朋友、配偶、上司、同事、客戶)之間的關係，甚至會影響學業及工作表現。試想：一個不能處理好自己情緒的人，如何把事情做對做好做成？而且這樣也會很容易受情緒所左右，表現出衝動的行為，因而破壞人際關係；如果與身邊的人不能相處融洽，不論在家庭、學校及工作環境中都存在不滿的情緒，覺得大家都對不起他、認為一切都是別人的錯，或者陷入深深的自責中，形成惡

性循環，當然活得不快樂。相反地，若能敏銳地察覺自己及他人的情緒，坦誠面對自己的負面感受，同理對方的感受，不任意批評，並且將生活中的困境視為合理的挑戰，有堅定的信念去完成艱鉅的任務，對人對事做出適切的反應，那麼就容易與他人保持良好的關係，能夠得到他人的幫助，這樣一來，許多事情都能迎刃而解。（省 8-1071-S8033）

## 二、第二循環

### （一）情緒表達策略與應用

我們都會有正面的情緒與負面的情緒，而真正的關鍵不在於情緒本身，而是我們情緒的表達方式，在實作量表實作與體驗活動後，請學生分享如何表達適當的情緒，成為情緒的主人……

當情緒進入負面狀態時，我大多都會沉默不語、並且開始思考自己的所作所為是不是正確的。先要求自己才有要求別人的權利，所以我會希望先從自己身上找出問題，為什麼會這麼負面。（省 11-1071-S1201）

當自己遇到不愉悅的事情時，先靜下來思考自己是為了什麼事情或什麼人不開心，而非直接將情緒表達出來，將負面情緒加注在他人身上（省 11-1071-S0006）

快樂的時候和別人一起分享喜悅，傷心的時候和朋友聊聊，並且找出解決問題的方法。（省 11-1071-S1099）

當情緒進入負面狀態時，我大多都會沉默不語、並且開始思考自己的所作所為是不是正確的。先要求自己才有要求別人的權利，所以我會希望先從自己身上找出問題，為什麼會這麼負面。（省 11-1072-S1201）

當自己遇到不愉悅的事情時，先靜下來思考自己是為了什麼事情或什麼人不開心，而非直接將情緒表達出來，將負面情緒加注在他人身上（省 11-1072-S0006）

俗話說，人並沒有完美的，就好比 IQ 高的人 EQ 多半不高，但基本上我認為 IQ 高的人 AQ 自然會高，因為把事情做對自然容易把事情做成，但若只有把事情做好，那可

能會因為部分因素好比說臨場的場面又或著是太過注重細節，而導致最後努力付之一炬。(省 11-1072-S5027)

年輕時 血氣方剛 常常以破壞東西或是遷怒於身邊最親近的人來發洩情緒心智成熟之後 慢慢發現 有很多種可以發洩情緒的方式 而現在 我發洩情緒的方式是去運動聽音樂 並且認清情緒高漲的原因 在反覆的情緒發洩裡 一同學習在同樣原因下 不會在情緒高漲 (省 11-1072-S4027)

## (二) 人際關係的型態與自我期許

每個人都在自己所處的環境中去尋求三種基本人際需求(包容、控制、情感)的滿足，惟各人的需求又受主動性和被動性二取向的影響而各類(逃避型、順應型、競爭型、妥協型、合作型)殊異，由學生透過實作量表施作與體驗學習活動，分析自我較傾向於那一類型之人際風格，並請分享在人際互動上對自我之期許為何？

經學生的自我分析，可知多數學生屬順應型，而且能對自己有正向的思維與期許。

我覺得順應型很好，不予別人衝突也很隨和與他人相處愉快，可是我有時候也會表達自己的意見，所以我有一點點偏向合作型的人際關係，我希望我能繼續維持自己的初衷。(省 13-1071-S1025)

我覺得會說話很重要 因為在群體當中時常說錯話後就很容易就有摩擦發生 在人際互動上我希望更會說話一點 不管是會看說話的地點或是人 都是需要去細微的觀察 所以我自我期許的是在人際社會上會說話一點 (13-1071-S0048)

即使是較屬於被動型的學生，亦能在此體驗活動後，能對自我有所待許，也願意付諸行動力與實踐力。

在人際互動上，我期許自己能由被動轉主動，自己找機會去認識別人，而非等待別人來跟自己認識，讓自己的人際狀況能有所改善，從內向轉為外向主動 (省

13-1071-S10006)

才是屬於被動型的！通常都在一個陌生的環境裡，我會希望別人來跟我打招呼示好～  
那我就會很熱情的回覆他人！我希望在面對人可以再更勇敢一點～(省 13-1072-S1002)

而且學生也從覺察當自己有負面情緒或想法時，亦能有所領悟，也對自我許下了承諾。

小時候總是隨時表現出自己心情，不管他人感受，總覺得不開心就應該要表現出來，覺得大人或不表現出來的人都很雙面無比噁心，但長大後才發現原來，在很多地方隱藏自己心情，是尊重其他的人，也是確保大局的一種方式，小時候以自己為主，長大以大局為重，每當自己情緒要爆炸時，從另一個角度去思考，會降火許多(省 13-1072-S5017)

當我們遇到困難時 可能會有不好的情緒 如果自己沒有不好的情緒說出來 而是一直累積在心裡 久了可能會造成不好的影響 所以我覺得在遇到這種情況時 可以試著找好朋友說出內心的想法 把不好情緒釋放出來(省 13-1072-S4011)

當我覺得很生氣或是不開心時，我會去做一些讓自己開心的事情，如果是身邊的人讓我不開心，我會試著跟他溝通，讓他了解到我對於他的一些想法。(省 13-1072-S 1075)

我認為最適當的發洩情緒方式就是設立原則，我自己本身只要未達我的底線，多半我都會一笑置之甚至是以笑帶過，但倘若今天只要觸碰到我的底線，那我則會以循序漸進的方式來讓人知道，若到非不得已的地步我不會選擇發脾氣，畢竟，先處理好情緒再處理事情，這一直都是我管理情緒的宗旨。省(13-1072-S5027)

學生也有從人際互動與情感交流上，對自我許下了期望，且有所轉化與行動力。

希望自己更用于和別人沟通，敢于表达自己，做自己，不委曲求全。很常时候，为了以和为贵都会忍一忍，不然就自己在心里碎碎念却不敢说出来不敢表达，真心希望可以改掉。(省 13-1072-S 8124)

每個人都希望自己在人際關係方面是很好的，想要當個很受大家歡迎的人，然而我認為這樣的人既不是很被動的人也不會是很主動的人，應該是要處於平均上，因為有時候太主動可能別人會認為自己在跟別人裝熟，太被動可能就會被別人忽視，所以我覺得要當個該主動的時候就該主動、該被動的時候就該被動的人。(省 13-1072-S1007)

我自己平常都算滿平和的，但只要遇到自己不喜歡、不認同的事情，就會讓我變的煩躁甚至生氣，這種負面情緒有時還會影響到他人並讓別人不喜歡跟我相處。其實，我自己都知道不應該這樣子，但都會控制不了自己。只希望我自己，在大學這幾年能控制住自己的情緒，不要有太多的負面情緒並去影響到他人，使自己的人際變差。(省 13-1072-S1042)

能夠更認真聽取別人的交談，並且能夠適時的發表意見，而不是聽到一半就興趣缺缺，敷衍了事，認真聽取並發表意見不僅是尊重對方也讓自己可以培養耐心和專心。真心的給與想法意見，真誠的意見其實對方是能夠感受到的，而不是隨便的給不真誠的意見。所以希望自己可以在更真誠，專心並且認真的給與意見。(省 13-1072-S 1040)

自己算是不太會去主動認識新朋友的人，大部分都是別人先來跟我搭話，我是希望自己未來能夠主動積極一點去認識新朋友，朋友多且人際關係融洽的話，在人際互動上也不會顯得生疏生硬。(省 13-1072-S5033)

更有學生從職涯發展觀點，對自我許下了承諾。

在未來工作上，能主動發現自己學習需求，把握學習機會，不斷充實工作相關知能，在工作中發揮所長，透過與長官的溝通及經驗交流學習，努力充實自我，面對壓力能使用適當方法處理與因應，並維持穩定工作表現與人際關係，相信對於今後工作能有所幫助。(省 13-1071-S1117)

### **(三) 提升問題解決能力**

問題解決能力可歸納為發現問題的覺察力、對問題的分析力、擬訂解決方案的思考力、對解決方案的執行力、基本知識及決心、自信和毅力等心理質素，故

實施實作量表與體驗學習活動後，從學動學生進行省思，可見學生在面對自我問題解決能力之省思，實能從自我覺察，進所思索如可增強自我之覺察力、分析力、思考力、執行力、基本知識及心理質素。

增強察覺力，和別人發生衝突時，發現溝通上哪邊出現問題，心平氣和與他人溝通，便能夠慢慢去解決問題。(省 14-1071-S1099)

首先提升自己的自信，然後先參考多人的解決方式，然後自己用自己想出來的方法解決，不過還是要有勇氣才能(省 14-1071-S1074)

1. 確認問題是什麼，要解決的是什麼問題。2. 分析問題的過程中，仍要不時回頭思考最初的目的和問題的本質，才不至於見樹不見林。3. 蒐集資訊、判斷來源是可信的？再開始搜尋。並以蒐集最少量的有效資訊為最終目的。(省 14-1071-S 8101)

當自己面對問題時，不要一直只想要別人告訴自己解決方案，而是要試著自己去思考，如何解決問題，不斷的這麼做，就可以提升自己面對問題的解決能力。(省 14-1072-S1075)

勇於嘗試任何事情，遇到的事情多了應對方式相對也會比較靈活我認為坐而言不如起而行，這是最好提升問題解決能力的辦法。(省 14-1072-S5027)

重點式閱讀報紙和網路上的資訊，提升分析問題的能力。每周選出一件「沒有辦法」的事情，透過思考變成「有辦法」的事情。(省 14-1072-S1027)

關鍵在於你對這個問題的看法、觀察，並加以分析。平時養成能冷靜分析事情的習慣，學習去聽、去觀察周遭發生的事情，對於問題的解決能力會有所提升。(省 14-1072-S2026)

更有提出具體的做法，亦有自許從每周開始進行，與持之以恆，以提升自我問題解決能力。

分析信息。要查看收集到的數據並分析其重要性。分析時要統籌全局，尋找聯繫和線索。有計劃地收集信息。在明確問題與目標的同時，還要儘量收集問題相關的信息，

讓自己的思路更加清晰。明確自己的目標。表明目標是另一種觸及問題實質的方法。明確自己的問題。倘若不能正確理解問題，制定的解決方案就可能沒那麼奏效甚至完全沒用。要想明確問題，就得提出疑問，從多角度進行思考。(省 14-1072-S 1040)

每周選出一件「沒有辦法」的事情，透過思考變成「有辦法」的事情重點式閱讀報紙和網路上的資訊，提升分析問題的能力(省 14-1072-S3011)

我覺得想要提升問題分析與解決能力，應該必須堅持每次在處理完緊急問題後省思，找出個人在面對問題時的反應模式，並且透過檢討改善修正。問題分析得越透徹、解決方案越明確具體、妥善解決的機會也越高。(省 14-1072-S1007)

同時亦有從團體互動的觀點分析，以提升自我之合作式問題解決能力，進而增進覺察力、分析力、思考力、執行力。

通常我在團體裡時，不會是在前面就出頭的人，我習慣先觀察別人怎麼處理事情，也因為如此，我覺得能讓我學習很多平常不會注意到的事，還有在解決問題前，先好好思考問題的根本，對於事情的處理上會有很大的幫助。(省 14-1072-S5004)

#### **(四) 處理衝突的有效作為**

當一個人的需求或想法，在認知上與另外一個人的需求或想法不一致或相反的情境，也就是人與人在互動中，有利益上的不同，或出現相反的意見，就可能產生之間的衝突，而為了有效處理人際之間的衝突行為，在實作量表施作與體驗活動之後，學生進行生活中，如何有效的處理衝突，以達到互相的尊重、了解。

以坦誠、相互包容的態度處理衝突，往往更能贏得支持和理解，使衝突處理取得意想不到的結果。傾聽是溝通行為的核心過程。因為傾聽能激發對方的談話欲，促發更深層次的溝通。另外，只有善於傾聽，深入探測到對方的心理以及他的語言邏輯思維，才能更好地與之交流，從而達到協調和溝通的目的。(省 16-1071-S 2078)

以後印象深刻的應該是走路互相撞到事情，年輕血氣方剛，就互相吵架了，但是後來用以講話的幽默方式，讓雙方臉色變好，互相道歉了事(省 16-1071-S)

當我們面對衝突時，一定要與對方坦誠對待，通過多種手段與其進行積極溝通，把事情真相和自己的觀點清楚地展示給對方，讓對方理解。如果隱瞞，則會給對方造成更大的傷害，彼此心存芥蒂，最終不利於衝突的處理。(省 16-1072-S 3011)

先冷靜，再慢慢說。如果還是不行，可以先以紙條或訊息回覆，過個幾天一定要講出來，但不能總以自己為主，要適時聆聽很重要(省 14-1072-S 4034)

在省思歷程，學生能從自己或第三者的協助或觀點，進行衝突行為之處理，進而營造優質的人際關係。

先將自己的情緒管理好，在聆聽對方的想法並且站在對方的角度來想，在冷靜分析誰對誰錯，不管自己理念對或錯，也要先為自己衝突的行為道歉。(省 16-1071-S5016)

找第三者的協助先詢問對方對現在的想法是怎樣然後去站在對方的角度理解看看在找對方一起聊天適者了解對方解決彼此的問題(省 16-1071-S 3004)

衝突往往都來自雙方不願溝通因此傾聽對方的發言及觀點，再提出自己的感受，才是避免衝突之道(省 16-1071-S5306)

應該要反省自己的態度是否合理與切合實際並試著站在對方的立場了解對方的意見，說話的語氣要溫柔有耐心一點，不能一直批評對方。(省 16-1072-S1007)

且有從溝通的行為來化解衝突，並將衝突性，尤其是負面的影響，降至最化點。

我會將動手擺在最非不得已的步驟，先以直接了當的溝通來了解衝突點，再以理性溝通來嘗試化解衝突，再不行若當下還有第三方我會選擇讓第三方客觀評論整起衝突，若再不行我會以武力當作最後解決辦法。(省 16-1072-S5027)

首先一定要面帶微笑再來分析衝突對象是明理還是不明理的人若是前者則用就事論事共同找尋解決方法好好處理反之則是迴避與此人的溝通若對方咄咄逼人那就跟他拼了(省 16-1072-S4027)

在解決衝突時，除了要有一個坦誠的態度外，還要有有容乃大的胸襟，做到互相包容，以自己想被對待的方式對待他人。「態度決定一切」，以坦誠、相互包容的態度處理衝突，往往更能贏得支持和理解，使衝突處理取得意想不到的結果。(省 16-1072-S1028)

先讓彼此雙方冷靜下來，在針對問題先一個一個講出自己的想法，用講出來的想法來討論，並且也要學習接納不同的意見，面對衝突時可以有情緒但是不能沒有理智。溝通協調是重要的，沒有好的溝通，有可能會讓衝突嚴重，還有可能因此加深對彼此的誤會。(省 16-1072-S1040)

若是遇到雙方有衝突時，等彼此都能冷靜時，我會先開口的告訴對方我的想法，也會嘗試去以對方的角度來思考衝突點。而這時候往往會有第三者來幫助我們協調事情。因為我個人不是很喜歡把衝突擱置在一旁，所以會盡量當下發生當下就處理好。(省 16-1072-S2026)

先將情緒緩和下來，如果雙方都呈現不理智的狀態的話，很難有效處理衝突，試著和對方理性溝通，不要太過情緒化，然後試著了解對方的要求，反省自己有沒有做錯的地方，站在對方的角度想，是不是自己有任何不妥的地方才造成這次的衝突。也可透過第三人從中協調，比較公立且客觀。(省 16-1072-S5033)

在學校大家一起做團體作業時，常常會發生意見不合的狀況，我通常都會請雙方先冷靜，大家把想法慢慢說出來，因為有的時候脾氣不好時，說話的語氣會容易讓人誤會，之後從中請組員一起投票決定有爭議的項目。(省 16-1072-S5004)

## **(五) 活出健康出色的自我**

為培養學生能接納自己的不足，在不侵犯別人權利下，誠實而直接表達個人感覺及想法，滿足個人需要，不只維護自己的權益，也顧及別人的權益與感受，故進行實作量表與體驗學習活動後，觸發學生思維如何活出健康出色的自我？

一個人只有在欣賞自己的前提下，才能夠充滿自信地從事自己喜歡的事，也才能取得成功。順著自己的個性，贏得不應該失去的機會，才能得到別人的欣賞與讚賞。當你

放棄追求眾人讚美自己時，你才能讓自身的完美真正地顯露出來。來自他人真誠的鼓勵和真正的欣賞，往往可以幫助一個人重塑自信心，從而更加勇敢地面對生活。但是，別人的讚賞雖然容易得到，但真誠的鼓勵卻可遇不可求。因此，最簡便易行的讓自己快樂起來的方法就是學會自我欣賞，自我肯定，只要學會適當地自我鼓勵，我們就能夠從點點滴滴的自我完善中獲得持續性的快樂。欣賞自己，並非狂妄自大，而是要從自己內心出發，欣賞自己，表現出對生命的珍視和熱愛，不是讓自己成為「井底之蛙」，忽視了更廣闊的天空。縱然我們有不足的地方，我們始終應該學會欣賞自己，欣賞自己的開朗自信，欣賞自己的聰慧大方，或者欣賞自己的平凡普通，欣賞自己的獨一無二。只要我們學會欣賞，就能發現自己與眾不同的一點，就此幫助自己以陽光的態度為人處世。人的一生，或許會遇見不少自己特別欣賞的人，但是最應該欣賞的還是自己，因為只有你自己提升了，你才能夠得到別人的認同，從而避免成為人生的旁觀者。

（省 17-1072-S1040）

別去在乎自己的心情處理眼前的問題 Do not go gentle into that good night  
Old age should burn and rave at close of day  
Rage rage against the dying of the light（省 17-1071-S1069）

每天睡前告知自己還有什麼事沒做，應該要做什麼早上洗完臉之後再次提醒自己如果  
想完成未來的事情就要先完成現在的事情（省 17-1071-S1201）

我認為要活到健康出色必須獲得別人的肯定但要獲得別人的肯定之前要先增加自己的  
自信心肯定自己然後多展現出自己的特色（省 17-1072-S3031）

讓自己保持好心情每天的一開始深呼吸後告訴自己今天是美好的一天好心情一天壞  
心情一天我選好心情（省 17-1072-S 7021）

從外表的改變，先找回自信，進而昇華至內在，促進身心的健康。

活出健康出色的我，我選擇從外表做起，同時不斷提升自己的內涵，因為我覺得健康  
顧名思義是你必須看起來健康，倘若只有思想健康而身體卻不健康的話，那我認為並  
不真實。外表部分我會選擇定期上健身房維持自己的體態，而內涵方面我則會多聽、  
多看、多學。（省 17-1072-S 5027）

人的一生有許多可以追求的事物，將自己的每一天過得精彩充實無非就是活出健康出色的自我。我覺得每天把自己該做的事盡力做好，每天把自己需要做或是想做的事列成表單，照著表單完成就會很有成就感。我即將畢業了，想找一份上班族的工作，每天 1700 下班的時候去健身房，運動完回家就看看電影或聽音樂，然後準備明天上班要用的東西，假日休假的話就帶爸媽出去走走，其他假日也安排去學校進修學習，充實自己，對我來說，這就是活出健康出色的自我了。(省 17-1072-S 5033)

學生也深刻的體驗到從自我出發，活出健康出色的自我，不僅有想法也有做法。

給自己自信和努力做到那個最喜歡的自己，如果遇到挫折也會努力找出方法，讓自己更快的解決挫折，重點是要夠樂觀，不能輕易被不好的心情打敗。(省 17-1072-S 4012)

做自己，聆聽別人的想法，如果合理，加以改進。不合理就沒有必要為了一個人改(省 17-1072-S 4034)

自信與肯定運用資訊建立人脈彈性與欣賞願意多元擴張與學習多一點不同的嘗試(省 17-1072-S 3201)

自信與肯定：相信自己做得到潛能開發：翻騰更進一步打破觀念限制：男生也可以當啦啦隊上層勇於穿越自我限制：瘦也可以當底層(省 17-1072-S 3006)

生活中有很多的不如意，但是就算這些事情讓人很不開心但是時間還在動地球還在轉不能因為一些障礙就不繼續前進，所以保持愉快的心情繼續走下去。(省 17-1072-S 1032)

我覺得要活出健康出色的自我不僅要能面對自己的缺點，更能發現自己的優點，用優點蓋過缺點，舒服的生活，才是真正的自我。變老和醜陋，都不是我們想要的，可是卻無法改變。但是，如果能真正認識到這些之後，通過內在和外在的改變，把缺點變成優點，得到的肯定比失去的要多得多。(省 17-1072-S 1007)

1.停止批評和責難自己 2.學習積極正面的自我對話 3.停止和別人比較，珍惜自己所擁

有的 4.用建設性的方法來解決問題（省 17-1072-S 1028）

1.) 日常生活應該儘量順應自然，不要違逆身體的各種自然運作功能。2.) 人類是「日行性」動物，最好遵循「日出而作，日入而息」的作息規範。太陽下山後兩小時之內要睡著，睡飽就起來；可試試在太陽下山後把個人的電器用品都關閉，包括電燈、電視、電腦、手機等等；該做的事不要在睡前做，等睡飽起來再做。3.) 睡覺時是身體各器官做各種保養維修工作的時間，身體除了心臟之外都必須在「停機」的狀態才容易進行保養維修工作；睡前四小時內不要吃東西，否則胃無法停機，也會帶動身體大多數的器官繼續工作，導致整個身體都得不到適當的保養和維修；睡前半小時就應該停止一切心意識的活動，而只做一些能協助身體準備入睡的動作。（省 17-1071-S8101）

勇於創造與突破自己，不要因為一些不如意的事就停滯不前，並且自我肯定，相信自己一定能做到（省 17-1072-S 1017）

我是內向，很沒自信的一個人。或許看起來和誰都能聊但實際孤獨得很。若要說我如何活出出色的自我應該是經過歲月磨煉，逼迫自己成長並進步吧？（省 17-1072-S 8124）

## 貳、翻轉學習

本課程進行翻轉教學與翻轉學習模式的教學，選定六個單元，配合課程主題，由學生於該單元進行前先於 CHUMoodle 網路教學平台，自主觀看相關動態影音教材，及至 youtube 觀看網路參考教材，再於課堂中進行相關活動（分組討論與互饋），相關省思單及討論回饋單皆於課堂上運用 IRS 系統進行，以下就六大主題分述之。

### 一、翻轉學習（一）：「我是誰—我喜歡我自己」

根據帕爾摩之「喜歡自己」（生命潛能出版）一書述及「要讓別人真正喜歡你，就要培養喜歡自己的特質」，足見對自己的認識與瞭解是萬分重要的，故由學生對自己的認清與對自己的肯定，完成相關敘述句。

我是一個\_\_\_\_\_的人。

我喜歡我\_\_\_\_\_。

我也喜歡我\_\_\_\_\_。

我還喜歡我\_\_\_\_\_。

我願意做\_\_\_\_\_，讓我變得更好。

學生能從外在至內在，從自我到人際，分享了現在的好，與未來的更好，如圖 4-2-1 所示。

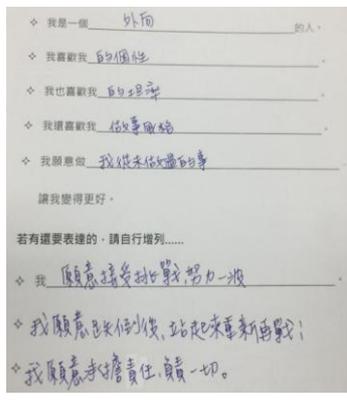
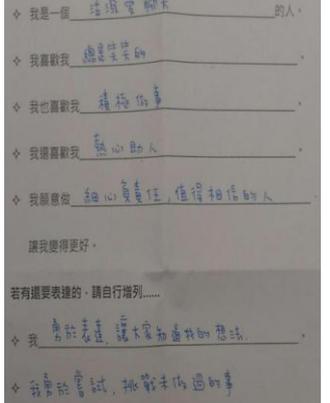
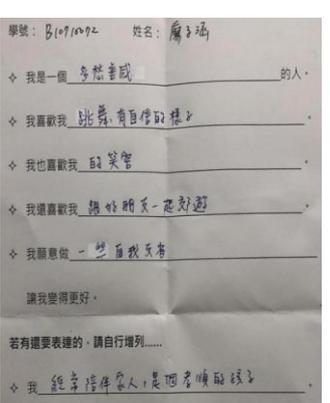
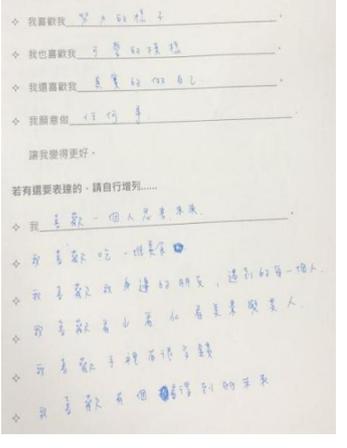
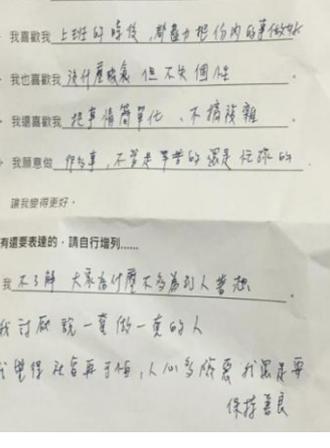
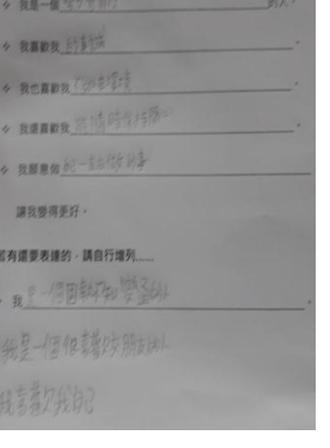
 <p>我是一個 <u>外向</u> 的人。</p> <p>我喜歡我 <u>自由個性</u>。</p> <p>我也喜歡我 <u>自由坦率</u>。</p> <p>我還喜歡我 <u>做事專注</u>。</p> <p>我願意做 <u>我從未做過的事</u>。</p> <p>讓我變得更好。</p> <p>若有還要表達的，請自行增列.....</p> <p>我 <u>願意接受批評，努力一試</u>。</p> <p>我願意 <u>站出來，站起來重新面對我</u>。</p> <p>我願意 <u>承擔責任，負責一切</u>。</p>	 <p>我是一個 <u>活潑愛聊天</u> 的人。</p> <p>我喜歡我 <u>總是樂於助人的</u>。</p> <p>我也喜歡我 <u>積極的事</u>。</p> <p>我還喜歡我 <u>熱心助人</u>。</p> <p>我願意做 <u>細心負責任，值得相信的人</u>。</p> <p>讓我變得更好。</p> <p>若有還要表達的，請自行增列.....</p> <p>我 <u>勇敢表達，讓大家都知道我的想法</u>。</p> <p>我 <u>勇敢嘗試，挑戰未做過的事</u>。</p>	 <p>學號: B1071072 姓名: 廖子涵</p> <p>我是一個 <u>多愁善感</u> 的人。</p> <p>我喜歡我 <u>跳蚤，有自信的樣子</u>。</p> <p>我也喜歡我 <u>的笑容</u>。</p> <p>我還喜歡我 <u>跟好朋友一起旅遊</u>。</p> <p>我願意做 <u>一些自我反省</u>。</p> <p>讓我變得更好。</p> <p>若有還要表達的，請自行增列.....</p> <p>我 <u>經常陪伴家人，是個孝順的孩子</u>。</p>
<p>翻 1-1071-S5064</p>	<p>翻 1-1071-S0060</p>	<p>翻 1-1071-S0072</p>
 <p>我是一個 <u>善良，有禮</u> 的人。</p> <p>我喜歡我 <u>笑臉的樣子</u>。</p> <p>我也喜歡我 <u>學習的積極</u>。</p> <p>我還喜歡我 <u>真實的做自己</u>。</p> <p>我願意做 <u>任何事</u>。</p> <p>讓我變得更好。</p> <p>若有還要表達的，請自行增列.....</p> <p>我 <u>喜歡一個人安安静静</u>。</p> <p>我 <u>喜歡吃一些東西</u>。</p> <p>我 <u>喜歡跟身邊的朋友，遇到的每一個人</u>。</p> <p>我 <u>喜歡看山看水看風景</u>。</p> <p>我 <u>喜歡看各種不同的書</u>。</p> <p>我 <u>喜歡有個值得信任的朋友</u>。</p>	 <p>我是一個 <u>樂觀，多愁善感的人</u> 的人。</p> <p>我喜歡我 <u>上班的時候，願意多花份內的事做</u>。</p> <p>我也喜歡我 <u>沒什麼感覺，但不失個性</u>。</p> <p>我還喜歡我 <u>把事情簡單化，不精複雜</u>。</p> <p>我願意做 <u>作事，不管是苦還是好玩的</u>。</p> <p>讓我變得更好。</p> <p>若有還要表達的，請自行增列.....</p> <p>我 <u>不了解，大家為什麼不為別人著想</u>。</p> <p>我 <u>討厭說一套做一套的人</u>。</p> <p>我 <u>覺得社會再可怕，人心多險惡，我還是會保持善良</u>。</p>	 <p>我是一個 <u>多愁善感</u> 的人。</p> <p>我喜歡我 <u>的善良</u>。</p> <p>我也喜歡我 <u>的熱情</u>。</p> <p>我還喜歡我 <u>的活潑</u>。</p> <p>我願意做 <u>的一些小事</u>。</p> <p>讓我變得更好。</p> <p>若有還要表達的，請自行增列.....</p> <p>我 <u>是一個開朗的學生</u>。</p> <p>我 <u>是一個很喜歡交朋友的人</u>。</p> <p>我 <u>喜歡我的</u>。</p>
<p>翻 1-1072-S3082</p>	<p>翻 1-1072-S3201</p>	<p>翻 1-1072-S6011</p>

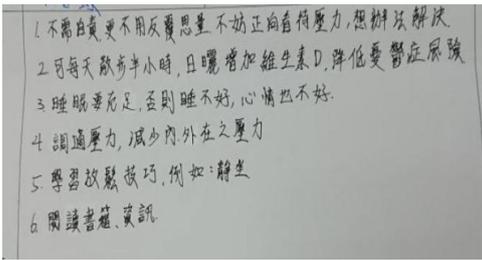
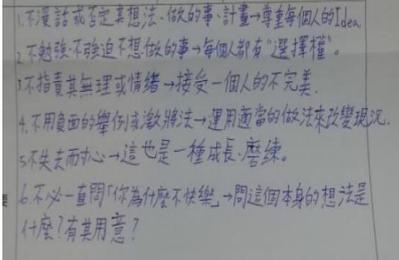
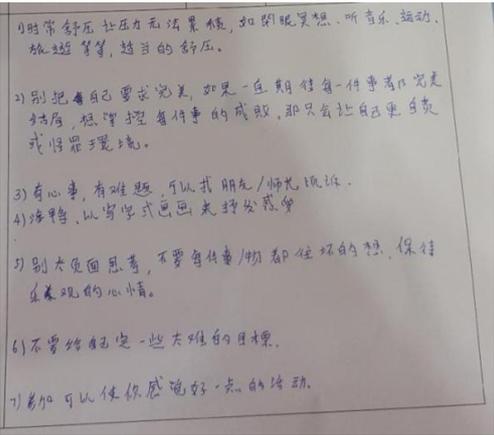
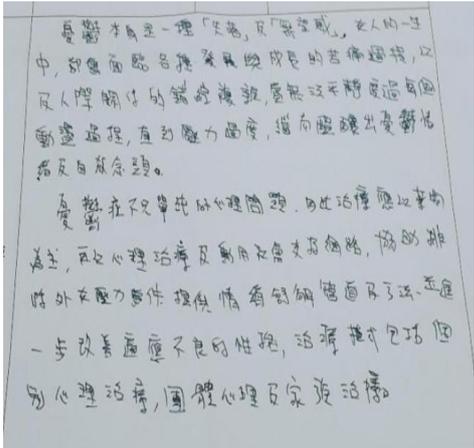
圖 4-2-1 翻轉學習（一）討論回饋單

## 二、翻轉學習 (二)：向憂鬱說不

世界衛生組織報告指出：「2020 年是憂鬱的世紀，與愛滋病、癌症並列為新世紀三大疾病。」憂鬱症將是 21 世紀人類三大健康殺手之一，如何透過六不的原則，向憂鬱說不？增進學生都有健康的身心！

1. 不要罵或否定其想法、做的事、計畫
2. 不勉強、不強迫不想做的事
3. 不指責其無理或情緒
4. 不用負面的舉例或激將法
5. 不失去耐心
6. 不一直問「你為什麼不快樂？」的話

在實施實作量表與自主學習後，進行學生分組討論、互饋與分享，可見學生能就六不原則，提出對向憂鬱說不的想法與作為，如圖 4-2-2 所示。

	
<p>翻 2-1071-組佛</p>	<p>翻 2-1071-組熊</p>
	
<p>翻 2-1071-組劉</p>	<p>翻 2-1071-組 D</p>

<p>在這個故事中的女性，他是怎麼樣的人？</p> <p>把煩惱寫在沙灘上這部分討論的是回憶著年紀增長中逐漸初來的人，因為覺得三年越來越空虛寂寞，而醫生給她四個方向分別是「聽、看、想、做」。</p> <p>檢討你的動機：把煩惱寫在沙灘上</p> <p>醫生的四個方向「聽、看、想、做」，檢討你的動機，把煩惱寫在沙灘上這部分代表什麼意義？聽聽代表了解自己的內心觀察與感受的現狀，回想代表想以前做過的每件事檢討你的動機代表想以前做過的動機是因為什麼原因而導致現在這樣，把煩惱寫在沙灘上代表與其把煩惱糾纏在腦上，不如將心敞開它再從前。</p> <p>什麼時候你「聽」過介紹？那是多久以前的事？</p> <p>在外面坐在椅子上被風吹著的時候，1年多以前</p> <p>什麼時候你會回憶？</p> <p>放鬆身心的時候</p> <p>你從事現在工作的初衷是什麼？</p> <p>為了自己的夢想</p> <p>你有些煩惱？你是如何放下煩惱的？</p> <p>在準備考研究所的時候，不知道要什麼方面的，害怕自己學的東西很難到工作也做不出來。</p> <p>後來是聽老師討論後大概了解以後科技業的後，大概稍微對配人生有些目標對未來煩惱減少許多</p>	<p>許多人都以為憂鬱症患者，不願自己快活，完全自己折磨，其實不然，每位患者都想快活，但阻礙中走出來，這個感覺就像是被情緒控制身體，整個行為都被其所支配，所以才需要人陪伴。</p> <p>陪伴和傾聽是每個人都需要的，對於患者這些時間也獻需要更多，但是並不是每人都有義務這麼做，期許大家都能對此有所理解，而不是出言攻擊。</p> <p>每人的人生階段都會遇到低潮，而憂鬱症患者只是需要更多的幫助才能走出來，防止憂鬱找上自己，除了保持樂觀，多運動，維持良好的作息外，最重要的就是發洩，不要將負面的能量累積在心理，找到一個合適的管道發洩，絕對是防止憂鬱找上你的不二法門。</p>
<p>翻 2-1072-組 F</p>	<p>翻 2-1072-組 噠</p>
<p>1. 面對憂鬱症患者可參考「三不原則」→「不鼓勵、不責備、不勸說」</p> <p>2. 至關心、傾聽，不要不理他，當患者談起自殺念頭時，坦率與他討論，並告知他的醫師或心理師，一起去玩，鼓勵他出門就醫</p> <p>3. 面對憂鬱症患者處之泰然，因為悲傷是必然的常態，從記憶中尋找快樂</p> <p>4. 憂鬱時避免做重大決定，以免決策錯誤使憂鬱更嚴重</p> <p>5. 凡事求盡力，結果的呈現並非自己能決定，放鬆自己，小步下階梯。</p> <p>6. 面對憂鬱症的人應該在他的立場與角度去跟他做的每件事，而不是去責備他的行為。</p> <p>7. 面對憂鬱症，不要怕怕要有態度，贏家是你。</p>	<p>① 建立運動習慣</p> <p>② 突破思考的盲點</p> <p>③ 適當調適壓力(休閒活動...)</p> <p>④ 周圍的人需瞭解並支持</p> <p>⑤ 建立健康的人生觀</p> <p>⑥ 比如能單獨自行動，與身邊的人多互動會更好</p> <p>⑦ 轉移注意力</p> <p>⑧ 向身邊的朋友傾訴，尋求解決方法</p> <p>⑨ 參加宗教或社會活動</p> <p>⑩ 盡所能幫助自己，並且不責備自己未達標準</p>
<p>翻 2-1072-組 慈</p>	<p>翻 2-1072-組 L</p>

圖 4-2-2 翻轉學習（二）討論回饋單

### 三、翻轉學習（三）：找回快樂的鑰匙

在進行實作量表與自主學習後，進行分組討論與互饋，讓學生思索「您的乳酪是什麼？您『快樂』的乳酪在哪裡？是誰決定了您的行為表現？「一個成熟的人是握住自己快樂鑰匙，他不期待別人使他快樂，他知道只有自己能夠帶給自己真正的快樂；更進一步，把快樂與幸福帶給別人。」，故進行學生分組討論與互饋可如何找回自己快樂的鑰匙，或者如何幫助我們關心的人找回他／她自己快樂的鑰匙……，如圖 4-2-3 所示。

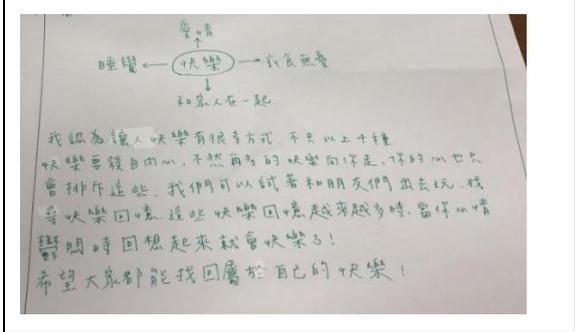
<p>Q: 我們如何找回自己快樂的鑰匙</p> <p>「學會珍惜身邊所擁有的一切」</p> <p>人總是不斷去尋找身邊沒有的東西，卻不曾去珍惜身邊所擁有的一切。</p> <p>認真檢視現在擁有的，不論是家人、愛情、專業、學業，都能讓自己更快樂，因為自己有的，別人不見得有，所以此時會覺得更加幸福、快樂。</p>	<p>我的快樂是人</p> <p>「快樂」的定義是在與人的交流間產生的</p> <p>太過在意他人怎麼看待，是我行為表現中獲得的一筆。</p> <p>我們與人交流的過程，常常因為過於在意他人如何看待自己，於是我們用了一堆常規、倫理來約束自己的一舉一動，讓自己去做自己期望如何迎合大眾，但實則不然，其實他人對你的看法不會由自己所想的那般糟糕，我們所應做的應當是學會如何回歸自己。</p>
<p>翻 3-1071-組三</p>	<p>翻 3-1071-組墮</p>
<p>我自己快樂的要素是：做自己、健康、自己保養</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 遇到事情不要怕，遇到的人就是比較快樂的人，如果可以嘗試從不同的事情中看到不同的點，那麼快樂和欣慰，心情也會比較好。</li> <li>2) 善良、仁慈、遇到困難者可以提升自己的情商，而三者去提升心靈的修養和境界。</li> <li>3) 存確定的目標，有計畫去做。增加自己的方式還有回憶，回想曾經快樂的點，當下也會感到快樂。</li> <li>4) 有自由、運動、運動可以有好心情。</li> <li>5) 隨時保持快樂、愉悅的心情，就可以帶給身邊的人快樂。</li> <li>6) 避免多級不悅的事，及給予他人不悅的人。</li> <li>7) 別對現實生活過於苛求，活在當下，保持好心情。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 停下腳步，對自己說句好話</li> <li>2. 放鬆心情，給自己一段旅行、出遊</li> <li>3. 每日帶給身邊的人微笑，讓生活變快樂</li> <li>4. 你帶給別人快樂，別人也使你快樂</li> <li>5. 做自己心儀的事，找到生活的目標</li> <li>6. 享用美食，放鬆心情，舒壓壓力</li> <li>7. 在茫茫人海中，尋找到自己的歸處</li> <li>8. 學習在自我滿足中找到快樂</li> <li>9. 努力達成他人辦不到的成就</li> <li>10. 堅持、認真、對待生活，就能得到快樂的回報</li> </ol>
<p>翻 3-1071-組平</p>	<p>翻 3-1071-組高</p>
	 <p>我認為讓人快樂有很多方式，不只以上十種。快樂要發自內心，不然再多的快樂向導走，你的心也會排斥這些。我們可以試著和朋友們出去玩，找尋快樂回憶。這些快樂回憶走來越多時，當你心情鬱悶時回想起來就會快樂了！希望大家都能找回屬於自己的快樂！</p>
<p>翻 3-1072-組里</p>	<p>翻 3-1072-組行</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>(一) 專心生活。       <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 做好自己，專心過生活。</li> <li>→ 沮喪的情緒多半總是發生在你身上。</li> </ul> </li> <li>(二) 愛慕自己的成功。       <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 不要愛慕別人的標準。</li> <li>→ 別太在意別人的看法。</li> </ul> </li> <li>(三) 學會面對艱難的生活。       <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 遇到困難時告訴自己一定要坚持下去。</li> <li>→ 學會苦中作樂。</li> </ul> </li> <li>(四) 認真生活很重要，但對那些微不足道的小事則不需太認真。       <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 簡單快樂的生活。</li> <li>→ 小事則以開闊的心胸看待。</li> </ul> </li> <li>(五) 珍惜自己擁有的。       <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 享受人生的美好。</li> <li>→ 珍惜小事帶來的快樂（陪伴、美食等）。</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 替自己安排一週旅行</li> <li>2. 讓自己放空 10分鐘 靜靜的冥想任何事</li> <li>3. 找定一個能達成的運動目標 (例如：一週再慢跑 1km, 可以平均分配，或是循序漸進)</li> <li>4. 翻開手機裡的舊照片</li> <li>5. 洗澡的時候，一邊唱著自己喜愛的歌曲</li> <li>6. 找朋友、情人或是家人一起吃飯</li> <li>7. 學習製作不同的華餅、甜點，再分送給他人</li> <li>8. 捐出舊衣物、鞋子，這是給更需要的人</li> <li>9. 安排一天跟朋友、家人玩桌遊</li> </ol>
<p>翻 3-1072-組企</p>	<p>翻 3-1072-組 Y</p>

圖 4-2-3 翻轉學習 (三) 討論回饋單

#### 四、翻轉學習（四）：找回快樂的鑰匙

風格無好壞之分，瞭解自己及他人人際風格，有助於人際關係的掌握及建立，然每類型之人際風格都有其先天缺點，若能注意到，就可依此調整作風，在進行實作量表與自主學習後，觸發學生分析自己主要是屬於那一種人際風格？如何克服可能的缺點？如圖 4-2-4 所示。

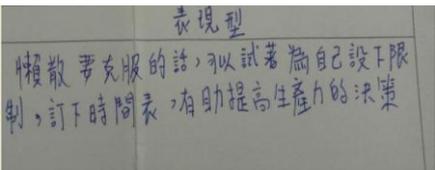
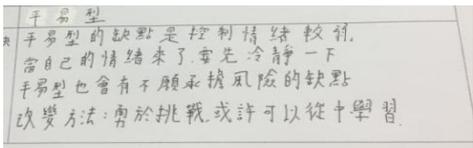
<p><b>平易型。</b></p> <p>由於這類型的有害怕結果而不敢輕易做決定地問題，所以常常會導致很多機會錯失，或是人過於小心擔心遇上衝突、優柔寡斷等等缺點，所以就要針對這點勇於去做改變與嘗試！像是有機會可以表現自己或是幫助他人，只要本意是出自於好的就不要煩惱結果如何，先做就對了！這類型的優點重視團隊合作以及關心他人，以及做事不馬虎，也可以進而增強這些長項坐彌補其他類型的缺點。</p>	<p><b>人際風格類型</b> 平易型 無尾熊的人，低調、穩定、重視安全感，跟他們相處，耐心是一定要有的，當他們出門帶了一大堆看起來用不到的東西時，千萬別取笑或指責他，他可能會在你最需要急救的時候，適時掏出醫藥箱。</p> <p><b>如何克服可能的缺點……</b> 最大的缺點：過份小心 最恐懼的事：改變 調適的方向： 1. 有時候學習說「不」。2. 冒點風險。3. 授權給他人。4. 接受合理的改變。5. 少點對人的過度在意以及敏感度。</p>
<p>翻 4-1071-S2091</p>	<p>翻 4-1071-S 8063</p>
<p><b>分析型。</b></p> <p>不擅長表達，雖然可以清楚了解事情，可以分析的比較好，但是不知道要如何表達出來給別人知道。</p> <p>改善方法：多練習與人溝通，像是多多與人往來聊天，這樣應該比較能夠多表達自己的想法。</p>	<p>平易型的缺點是不愛冒險、害怕（不主動）承擔、沒有自信。冒險是讓我們遇見並克服內心恐懼的過程。唯有經過掙扎與逆境，才能蛻變成最好的自己，我們也才終能明白失敗在人生所具有的价值。畢竟比起成功，我們總是能從挫敗中學到更多。跨出去、克服內心的恐懼，然後在未來的人生裡不斷重複著這樣的事。</p> <p>JK Rowling 受邀為哈佛畢業生演講時曾說過：「在人生經歷失敗是無可避免的事，除非你如此謹慎的活著到了像是根本沒有認真活著的地步。若真是這種情形，在人生棄權不也是一種失敗嗎。」</p>
<p>翻 4-1071-S 2038</p>	<p>翻 4-1072-S 8021</p>
	
<p>翻 4-1071-S 7024</p>	<p>翻 4-1072-S 6006</p>

圖 4-2-4 翻轉學習（四）討論回饋單

#### 五、翻轉學習（五）：「愛，每天都需要加溫」

說話的溫度影響著我們的情緒，也影響著我們的人際互動！讓我們一起讓愛持續溫暖人心，在實施實作量表與自主學習後，進行分組討論與分享，如何每天讓「愛」加溫…，如圖 4-2-5 所示。

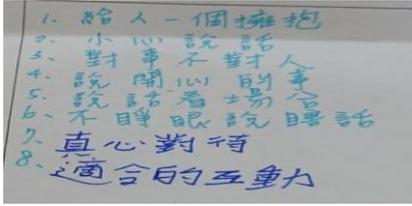
<p>① 人與人的相處，最通融的是心。心，有時像一個口氣的事，就可以讓兩者有不一樣的感受。有很多語言，只是心裏修飾再說出來，會比心直口快，更傷人。來自心。</p> <p>② 每天對自己的同學、同事說一句溫馨的話，例如：今天一天都辛苦了喔~</p> <p>③ 在我們身邊都存在著我們所愛的人，例如朋友、家人、情人，但有時心裏有幾是不滿的，我們還要懂的去表達出來，試著開懷與擁抱，讓這個世界充滿了愛時表現。</p> <p>④ 常常跟身邊的人說謝謝，讓他們知道感謝和愛。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 包容和理解多種多樣的價值觀，不要把自己的觀點強加給別人。</li> <li>● 做事將心比心，多為他人著想，就像拂過麥田的清風，帶給人自在、舒服的溫暖，才能用真心捍衛真心。</li> <li>● 注意自己的言談舉止，顧及對方的感受，不能因為你的一時痛快傷了別人的心，更不能因為一己私欲建立在別人的痛苦之上。</li> <li>● 能好好說話來解決，就不发脾气。</li> <li>● 有分寸感，知道什麼場合說什麼話。</li> <li>● 能夠覺察自身的情緒，及時抽離或控制。</li> <li>● 最重要的是，能用各種相對滿意的方式把問題解決，即：創造雙贏或多贏。</li> <li>● 注意講話方式，學會尊重和换位思考。</li> </ul>
<p>翻 5-1071-組餐</p>	<p>翻 5-1071-組餐心</p>
<p>跟朋友的互動都需要多加注意，不能把和以人情帶給別人，因為我們自己也都有情情面，彼此人也都要互相，大家才能割開心心過一天！</p>	 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 給人一個擁抱</li> <li>2. 小心說話</li> <li>3. 對事不對人</li> <li>4. 說開心的話</li> <li>5. 說話看場子</li> <li>6. 不睜眼說瞎話</li> <li>7. 真心對待</li> <li>8. 適合的互動</li> </ol>
<p>翻 5-1071-組餐魔</p>	<p>翻 5-1071-組餐雅</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.儘可能鼓勵別人。</li> <li>2.不要讓別人會感到難堪。</li> <li>3.儘可能對批評別人。</li> <li>4.承認自己的缺點，不吹噓自己。</li> <li>5.多提建議，而不要發號施令。</li> <li>6.犯錯時，要及時道歉。</li> <li>7.給出對有缺點的人建議，而自己要當個好聽眾。</li> <li>8.當爭論時，要保持冷靜。</li> <li>9.保持微笑。</li> <li>10.要從對方的角度看待事物。</li> <li>11.不要總是找理由，更要承認。</li> <li>12.不要打斷別人的話。</li> <li>13.當別人發怒時，要理解原因。</li> <li>14.讚揚他人所做的對象。</li> </ol>	<p>如何每天讓愛加溫 ~~~~</p> <p>有時候小小的一件事，短話一句話，就能讓對方感到窩心、溫暖。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 不當面的給對方擁抱或告訴他有多喜歡他</li> <li>② 最好的出現在他身邊，陪伴彼此</li> <li>③ 注意對方最近的心理需求有什麼，樂於驚喜</li> <li>④ 傾聽</li> <li>⑤ 說話的溫度，就是說話的藝術，什麼沒說，什麼不沒說，一句話總能增加溫度。</li> </ol>
<p>翻 5-1072-組生</p>	<p>翻 5-1072-組里</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 看到有需要幫助的人，主動詢問是否需要幫助。</li> <li>2. 傾聽別人心事。</li> <li>3. 常常給人快樂。</li> <li>4. 常常給人驚喜。</li> <li>5. 用心對待他人。</li> <li>6. 每天給人溫暖。</li> <li>7. 遇到他人時，他們打招呼。</li> <li>8. 讚美對方。</li> <li>9. 別人情緒低落時，給對方支持。</li> <li>10. 尊重。</li> <li>11. 友善。</li> <li>12. 包容。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 常誇讚別人</li> <li>2. 適時的安慰對方</li> <li>3. 解決別人的困難</li> </ol>	<p>到外地讀書後，多受父母說話對待，在這個科技發達的時代，不必通過書信，只需要通過網路，不論相隔多遠，都可以透過3C產品與家人面對面，每天藉由通訊軟體與父母分享校園生活的點滴。</p> <p>與父母相互溝通少時，在忙碌之下，就會口出怨言，所幸LINE有收回的功能，能讓我重新冷靜、思考，如何修飾自己的說話方式。</p>
<p>翻 5-1072-組企</p>	<p>翻 5-1072-組 Y</p>

圖 4-2-5 翻轉學習 (五) 討論回饋單

## 六、翻轉學習（六）：「愛的框框」

在實作量表與自主學習後，進行分組討論與互饋，讓學生分享在生活中的一個人、或一件事、或一個物品，加上「愛的框框」後的感覺…，如圖 4-2-5 所示。

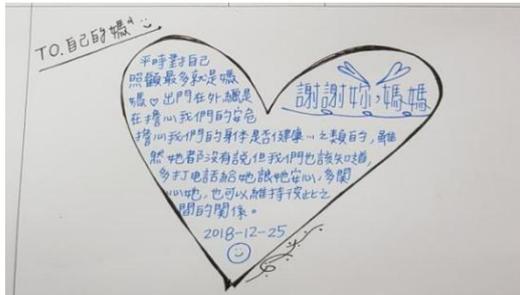
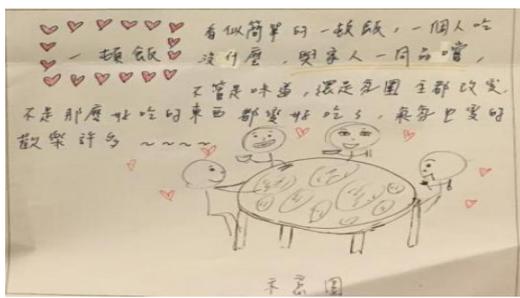
	<p>一件事情可以用對方的角度來看 像是別人給你一樣東西, 卻沒感覺 但是這對方最寶貝珍貴的東西 有時候事情不是一面的, 換個 角度就會發現對方對自己的 用心</p>
<p>翻 6-1071-組 A</p>	<p>翻 6-1071-組海</p>
<p>① 小情侶之間常常會有一些小爭吵, 男生永遠不懂女生為什麼生氣, 而我只要生氣就會生悶氣, 不會說話導致雙方都不開心, 但其實男生主動道歉, 放下身段, 放下架子, 其實根本沒有解決不了的問題, 只要雙方願意溝通。</p> <p>② 很多時候當下可能覺得很委屈, 他冷靜下來後可以站在對方的角度替對方想想看, 或許對方其實正在替自己著想。</p> <p>③ 生活中的一個人就是我們活的生理, 不管多忙都會適時的關心我們這些小員工, 也不會因為高階位的關係跟我們有距離感, 喜歡跟他在一起相處時感覺就像朋友一樣。</p> <p>④ 如果有能送禮物的, 即可以買一些小禮物, 也可以幫他買一兩樣小商品, 小小的金額或許可以幫助他們。</p>	<p>如果有一個愛的框框, 我希望把他加在下列幾樣東西上面。</p> <p>(1) 相片: 會加在相片上面是因為相片通常都常為回憶的一種, 但是通常會拍照的也都是愛自己或是自己愛的人, 所以我希望藉由這個框框能讓人在看到相片的第一瞬間就想到要去愛相片裡的人, 不要辜負他們對自己的愛。</p> <p>(2) 衣服: 我希望愛的框框加在衣服上面是因為衣服大多都是父母幫忙洗, 所以在看到衣服的那一霎那也絕對不能忘記父母親的愛, 因為父母親是花很多他們工作的而外休息時間在幫忙自己洗衣服, 所以一定要好好的愛他們。</p> <p>(3) 老師: 老師其實就是我們的第二個父母, 他們時常對我們的叮嚀或是照顧有如家中父母一樣, 也許沒有那麼身後或是讓我們感到厭煩而不理會, 但是老師們都是出於愛自己的學生才會如此苦口婆心的勸導, 這個愛的框框真的應該好好加在老師身上, 讓身為學生的我們也好好愛他們。</p>
<p>翻 6-1071-組餐</p>	<p>翻 6-1071-組姜</p>
<p>看似簡單的一頓飯, 一個人吃 一頓飯, 沒什麼, 與家人一同品嚐, 不管味道, 還是氛圍全都改變 不是那麼好吃的東西都變得好吃, 飛也也要的 歡樂許多 ~~~</p> 	<p>愛的框框, 可以套在任何人、事、物上, 讓人對一切充滿愛, 我想套在目前遇到的每個人, 有討厭的、喜歡的、在意的、開心的, 還有曾經傷害過我的。</p> <p>對我來說, 每個人都是生命中的過客, 有的讓我了解愛, 有的讓我懂的原諒和放下, 有的讓我學會反省, 還有的人讓我知道, 不能像他傷害我一樣, 傷害別人, 所以我想把這個框框, 框住所有遇到的人。</p>
<p>翻 6-1072-組里</p>	<p>翻 6-1072-組林</p>
<p>再加上愛的框框後的感覺: 在現在的社會中手機可能是一個會讓人減少去 用心關心身邊的人的物是所以我覺得讓 他加上愛的框框可能這個世界會變得更加 有愛更加溫暖。</p>	<p>別人所對你所做的事, 可能有他的用意, 可能 只想把最好的經驗, 另別先急著否定他, 雖然人生會遇到討厭的人, 但只要加上 愛的框框, 讓一切都充滿著愛。</p>
<p>翻 6-1072-組陳</p>	<p>翻 6-1072-組許</p>

圖 4-2-6 翻轉學習（六）討論回饋單

## 參、體驗學習日誌

在進行校外體驗學習活動，是至新竹縣寶山鄉新城社區發展協會，新竹縣寶山鄉擁有得天獨厚的自然環境，在日據時代即以蔗糖製造聞名，素有「糖的故鄉」之美譽。但是隨著時代演變，新竹科學園區設立後讓年輕人有了更多的工作選擇，而從事甘蔗耕種和製糖工作的村民便逐漸減少，因此寶山製糖產業日趨沒落。

所幸2004年政府為了發展在地產業，新城社區發展協會開始嘗試復耕甘蔗，進而成立產銷班，加上海南島的橡膠企業千金王翎鳳成為寶山媳婦後，與先生齊心推動下，讓老年化的農村社區和凋零的製糖業，開始有一番新的氣象。

王翎鳳是「新城社區發展協會」執行長，與社區村民們共同營造「新城風糖休閒園區」，讓老年人在生活中有新的動力，也提供返鄉青年工作機會，而所有的努力，不但獲得夫家的認可，更深獲村民肯定。

王執行長初來乍到就隨著婆婆走訪地方，了解社區事務，跟著婆婆製作黑糖饅頭，為各地遊客進行產業導覽。擔任「新城社區發展協會」和「新城風糖休閒園區」執行長後，馬不停蹄的工作似乎沒有造成壓力，反而讓他對於老人的經驗、智慧，有深刻的體認，對寶山鄉的人文特色，有深入的理解，對園區的經營管理，有深切的掌握。由於同樣自外地嫁到寶山，王翎鳳相當了解新住民的心情和處境，儘管身兼數職，也毅然決然肩負「寶山鄉新住民關懷協會」理事長一職，要為新住民的權益爭取，盡更多心力。

不論是公事還是家務，王執行長從婆婆身上看到客家婦女苦幹實幹的精神，及無怨無悔的對家庭付出，這使得她更把婆婆看成學習對象。或許如此，從社區到家庭婆媳都有相同的話題，相處互動宛如母女，2012年即受寶山鄉公所頒發「模範婆媳獎」。在她心中有著滿滿的感激，感謝婆婆的提點指導，讓他更懂得推己及人，關懷長者，認為關懷老人活絡社區仍是未來努力的方向。

故本課程由學生藉由體驗學習的活動，瞭解與關懷新住民的成長與深耕，改變對新住民之刻板印象，同時正因進入人口老化的時代，並培養學生對老年化農村社區進行友善的溝通與關懷，且進一步反思自我在社會中應有的角色與承擔的

責任，並建構互動、互重、互愛之和諧與平等的社會關係。

以下為學生在此體驗學習活動中的反思與感動的事。

它們提供工作機會給新住民，也進而成立樂齡學習中心，讓村裡長輩們有個可以交流的地方，有能力的長輩也可以來此打工自給自足。新城社區發展協會還會將部份盈餘回饋社區，與社區共享共榮共好。樂齡學習中心覺得這種方式非常好，第一不只能讓老人家走出家裡活動筋骨、強健體魄，第二也能增進更多人類之間的互動。

（日-1071-S8021）

最主要是覺得黃女士非常的用心跟積極，不是台灣人卻覺得該保存原有的價值而努力的做才有今天的新城社區，照顧老人們，也讓寶山糖廠延續下去還發光發熱，這樣的計畫不是一時的，是需要一步步嘗試跟改變，感謝他的付出，因為有他才有今天的新城社區，才有我愛吃的黑糖爆漿包子！（日-1071-S3201）

我認為最好去關懷長者們的方式莫過於陪伴了，長者們經歷了人生大半輩子的酸甜苦辣，晚年最希望的一定是與自己的子女子孫一起度過，無論平常有多麼忙碌，有時間真的要好好回到家鄉好好陪伴他們，與長者們分享我們的生活，靜靜的聽他們回憶年輕時的各種回憶。（日-1071-S5027）

覺得老人們很可愛，其實他們都缺乏關心與關愛還有最重要的陪伴，每當看到他們這樣就想未來我的父母是否也是如此，我會不會也因為忙碌而忽略了昵？

但又覺得很多時候我們真的也不願意這樣，所以我學到了凡事活在當下把握當下，比起甚麼承諾都來得重要。（日-1071-S7021）

每位老人，雖然都達七十高齡，但都保有著一顆熱忱的心，還有童心，期待著每一次的聚會，前陣子因為學校計畫案拜訪一位高齡九十一歲繡字老先生，雖然他們沒有用很豐盛的食物招待，而是很簡單的鳳梨酥與醃橄欖，但那份熱忱讓我感到溫暖，我們準備離開時，他的太太送了我們一人一條客家花布，雖然看似簡單的花布，但對我而言是思念，就好比要與新城社區的老人分別時，他們說的:有空再來玩。這

句話讓我感到感傷，因為平時他們真的很無聊，難得有人陪伴，沒一會兒就要離開了很不捨。但很開心他們拒載一起快了的樣子，很幸福。(日-1071-S7021)

我學習到了要多幫助長輩們，不要因為他們年紀大了，就拋之一邊。每個人都會變老，要抱持著同理心，對待他們。自己可以藉由假日空閒時間，到一些鄉村社區當志工，藉由帶活動、照顧他們，從中找到人生的意義。再來就是一個社區想要有所發展，我們可以事先了解該社區的特色、盛產的東西，再藉由研發、生產，製造出屬於該社區的特有食物或產品。(日-1071-S4034)

可以藉由擔任志工到當地關懷訪視，獲通過電話問安及訊問。平時也可以多舉辦活動，帶領他們從回青春，藉由與人的互動，讓大家彼此感情更融洽，更圓滿。也可以透過組織幫她們報名旅遊，陪他們一同遊山玩水。但最重要的莫過於「陪伴」，因為少了就好像少了些什麼。唯有真誠的陪伴，長輩們才會更開心。即使不能常陪伴，每天也可以通過電話聊天，分享境況或關心他們已維繫感情。(日-1071-S4034)

執行長他們對於老人家的照顧真的很貼心，他們也請我們吃了很好吃的黑糖爆漿包，希望他們社區能發展的越來越好，讓那些可愛的老人家可以繼續開開心心的聚在一起，並且也能在台灣其他社區成功打造更多銀髮族樂園。(日-1071-S3010)

在這裡所看到的景象是這些長輩不像在醫院裡的人都無精打采或者是被病魔纏身的痛苦表情，在這個社區的長輩們，他們的臉上掛著燦爛的笑容，很有活力的生活著，可以看的出來他們每一天過得很愉快又很充實，不會感到任何的寂寞。(日-1071-S1082)

我認為最好去關懷長者們的方式莫過於陪伴了，長者們經歷了人生大半輩子的酸甜苦辣，晚年最希望的一定是與自己的子女子孫一起度過，無論平常有多麼忙碌，有時間真的要好好回到家鄉好好陪伴他們，與長者們分享我們的生活，靜靜的聽他們回憶年輕時的各種回憶。(日-1071-S5027)

## 第三節 學習成效分析—總結性評量

### 壹、「擁抱內在情緒萬花筒」方案設計與行動

在成長的過程裡，有時候無法具體的用言語表達出心中的想法或感覺，甚至有時會有令人不解的反應及情緒，來表達心中的想法及感覺。在第一循環的實作量表的施作與體驗學習活動歷程中，累積了學生對議題的認識、覺察與反思，將經驗與主題學習產生了連結與意義，將之轉化與內化，進而進行「擁抱內在情緒萬花筒」方案之設計，且付諸行動力，亦即從教學方案中體驗及瞭解情緒的變化，進而轉化為方案的設計與行動，幫助自己或重要他人「認識情緒」，學習接納及妥善處理自己的情緒，進而引起情感共鳴，有效紓解情緒，達到心靈最佳的處方籤。

「擁抱內在情緒萬花筒」方案設計與實踐：「體驗→省思→實踐→分享」，從方案中體驗及瞭解情緒的變化，幫助自己或重要他人「認識情緒」，學習接納及妥善處理自己的情緒，進而引起情感共鳴，有效紓解情緒，達到心靈最佳的處方籤。此設計與行動方案之內容主要包含關懷對象、情緒內涵、行為反應、情緒結果、理由及可行策略等，從學生的方案中，關懷的對象包含了自己、朋友…等，以下分別為其方案之內容。

#### 一、關懷自己

從所述之「情緒內涵」的類型，可見學生關懷自己的多屬負面的情緒，而且在經行為的自我覺察、體認，發現有些「行為反應」確實是不具建設性行為（「情緒結果」），再次的透過「情緒結果」的覺察、反思，找出了原因（「理由」），進而對自我訂定「可行策略」，以達到本方案設計與行動之目的—擁抱自我內在情緒，詳見表 4-3-1。

表 4-3-1 「擁抱內在情緒萬花筒」方案設計與行動—「關懷自己」

關懷對象	自己（擁 072-S 7021）
情緒內涵	傷心，憂鬱，躁鬱
行為反應	無視它，不在意，包裝

情緒結果	更痛苦，產生不好念頭，情緒易失控
理由	講了怕被發現我很脆弱，怕家裡擔心，外在活潑的我，身為什麼都無所謂的我，居然會有憂鬱躁鬱甚至傷害自己的行為，擔心路出來會嚇到身旁的人，擔心負能量沒控制好會造成他人的不舒服，逃避在逃避，包裝再包裝
可行策略	尋求學校心理師晤談，少窩在密閉空間多出去走走散心，聽聽輕音樂讓自己的情緒緩解，找個有安全感的地方大哭一場，試著與自己溝通，選擇坦然面對嘗試接受
關懷對象	自己（擁 1072-S 7036）
情緒內涵	容易生氣、情緒低落、情緒起伏大
行為反應	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 做事時效率慢、容易拖延或遲交</li> <li>2. 容易跟他人發生言語衝突</li> <li>3. 暴飲暴食</li> <li>4. 沉默安靜</li> </ol>
情緒結果	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 壓力變大</li> <li>2. 容易感到煩躁</li> <li>3. 人際關係變差</li> <li>4. 身體素質變低</li> </ol>
理由	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 很難說出口</li> <li>2. 覺得很寂寞</li> <li>3. 感覺厭世</li> </ol>
可行策略	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 找男友談心或跟閨密哭訴</li> <li>2. 看視頻、聽音樂</li> <li>3. 早點睡覺</li> <li>4. 多多運動</li> <li>5. 吹風</li> <li>6. 調控飲食多喝水</li> <li>7. 規劃每日行程表</li> <li>8. 檢討自己的行為</li> <li>9. 跟朋友或同學互相監督課業</li> </ol>
關懷對象	自己（擁 1071-S 1034）
情緒內涵	悲傷
行為反應	不與人溝通 想法悲觀

	自閉
情緒結果	更悲傷
理由	覺得不被大家關心 做甚麼事都沒用 有心事不知道該跟誰說 總是被人說是想太多
可行策略	出國旅遊 大吃美食 跟朋友出去玩 摸小動物 去看海 騎車四處走走
關懷對象	自己（擁 1071-S 1074）
情緒內涵	因為課業而產生的無力感
行為反應	什麼事情都不想做
情緒結果	功課越來越差，越懶散
理由	自己欠缺的知識太多，所要學的知識太多，完全跟不上現在所教的東西，除了知識之外，還有實驗和作業一堆事情要完成，所以產生大大的無力感，和當初選擇這個科系的想像和想法不同，感覺自己不適合這個科系。
可行策略	聽音樂 唱歌 跑步 去逛大賣場 和家人討論給予一些建議 好好思考自己喜歡的是什麼
關懷對象	近期的自己（擁 1071-S 0006）
情緒內涵	憂鬱
行為反應	1.悶在心裡，不與人訴說 2.獨自一人，不想與人接觸
情緒結果	1.更憂鬱 2.情緒悲傷 3.想法負面
理由	1.不習慣大學生活

	2.分組報告不如意 3.交友情形中偏下 4.讀書環境不好
可行策略	1.跑步 2.和朋友聊天 3.露營 4.打羽球 5.閱讀 6.沉浸在音樂的世界

## 二、關懷朋友

從所述之「情緒內涵」的類型，可見學生能對週遭的人，尤其是對朋友的關懷，在對朋友的知覺與關懷朋友的負面情緒，發現負面情緒之「行為反應」確實是不具建設性行為（「情緒結果」），再加上知覺、觀察與同理，透過對朋友「情緒結果」的覺察、反思，找出了其可能之原因（「理由」），進而對關懷對象訂定「可行策略」，以達到本方案設計與行動之目的—擁抱內在情緒，詳見表 4-3-2。

表 4-3-2 「擁抱內在情緒萬花筒」方案設計與行動—「關懷朋友」

關懷對象	我的朋友（擁 1071-S 3008）
情緒內涵	悲憤、難過
行為反應	哭泣、自嘲
情緒結果	悲傷
理由	總評結果不盡理想，沒達到所想目標，覺得對自己感到抱歉。 以及，對老師給到抱歉，總覺得沒能位老師爭口氣，做出不錯的作品。
可行策略	1.聽她訴苦 2.陪她到戶外走走 3.帶她去好吃的食物 4.帶她去聽音樂 5.當一天免費勞工 6.帶她逛街
關懷對象	朋友（憂鬱症換患者）（擁 1072-S3201）
情緒內涵	傷心難過,內心崩潰,尋短念頭,負面消極

行為反應	每天壓抑自己
情緒結果	白天還像正常人,晚上負面情緒佔滿身心,更加憂鬱
理由	(不太了解,總是不願透漏太多) 1 戀情總是不美滿 2 賭博欠債 3 家人壓力 4 自己太悲觀
可行策略	1 吃藥 2 出去走走 3 講電話 4 解決問題 5 唱歌 6 運動
關懷對象	朋友 (擁 1072-S 3012、3020、3040)
情緒內涵	憂鬱與自閉
行為反應	1.常常自己一個人待在角落 2.不願與他人接觸 3.臉上總是愁眉苦臉
情緒結果	1.有問題時解決不出來 2.嘗試與人接觸時因為不熟悉導致失敗 3.壓力大
理由	1.覺得自己一個人就足夠了 2.覺得沒有人關心 3.覺得說出來也沒有用
可行策略	1.慢慢地與他溝通,不著急 2.帶他走向戶外去接近大自然 3.傾聽他的心事,幫忙他解決煩惱 4.帶他接觸人群,讓他習慣多人場合 5.引導他做自己喜歡的事情,讓心情放鬆下來 6.陪他一起運動,讓他忘記煩惱
關懷對象	高中朋友 (擁 1072-S 4034)
情緒內涵	想哭
行為反應	自己躲起來哭

情緒結果	更難過
理由	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.覺得一個人在國外生活孤單</li> <li>2.沒有人能談心</li> <li>3.想回家</li> <li>4.種族歧視</li> <li>5.想念父母朋友</li> <li>6.只能自己解決問題</li> <li>7.文化差異</li> <li>8.不同生活習慣要適應</li> <li>9.沒有安全感</li> <li>10.語言不太熟悉</li> </ol>
可行策略	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.可以養小型寵物</li> <li>2.出去交朋友</li> <li>3.和父母朋友視訊</li> <li>4.多和外國人交流</li> <li>5.假日約同學出去玩</li> <li>6.多到公園運動放鬆</li> <li>7.試著和外國人相處</li> <li>8.約朋友吃飯</li> <li>9.到圖書館練習英文</li> <li>10.嘗試接納不同文化</li> </ol>

### 三、關懷長者

本方案之設計是至社區進行體驗學習後，學生對社區長者之關懷，因學生至社區與長者互動、體驗活動中，深深的覺察到社區長者之正向情緒與正向能量，故從方案中之「情緒內涵」的類型，深深的體會與領悟到正向情緒，而其「行為反應」也是正向的（「情緒結果」），再加上知覺、觀察與同理，透過對長者「情緒結果」的覺察、反思，找出了其可能之原因（「理由」），進而對關懷對象訂定「可行策略」，以達到本方案設計與行動之目的—擁抱內在情緒，更把這份情感、正向情緒與能量傳出去，詳見表 4-3-3。

表 4-3-3 「擁抱內在情緒萬花筒」方案設計與行動－「關懷長者」

關懷對象	新竹縣寶山 新城社區 年長者（擁 1071-S8010、5014）
情緒內涵	無特別情緒內涵
行為反應	長者們很活潑
情緒結果	長者們很樂意介紹他們的生活方式,以及熱烈邀請我們一起共餐
理由	長期因行動不便的年長者們沒辦法跑太遠和現在的年輕人有太多的互動,又因近代人不像之前的人那麼親近,現代人因科技的發展漸漸的人與人慢慢地疏離,偶爾去陪他們聊聊天,聽聽他們的故事和心聲,使他們很愉悅。
可行策略	多安排學校同學到那邊陪它們聊天 安排活動使他們有機會來學校等地區表演 成立社團定期去當志工 幫忙募款使他們能夠多發展屬於他們的特色,讓社會更能夠看見他們

## 貳、「讓溝通零距離」方案設計與行動

在第二循環的教學方案實施中，即為本課程之課程核心概念架構圖中之「人際溝通」之主題，歷經第二層之教學實踐與學習活動，實作量表之施作與體驗學習活動後之反思，學生進行「讓溝通零距離」方案設計與實踐，主要設計內容與行動為（1）感受：發現人際的問題（從日常人際互動中，自己或身邊人的人際問題，或者潛在的問題出發。）；（2）想像：各種解決的方法（想像這個問題可能有哪些解決方案？而且設想需要使用的資源，學習使用自己擁有的能力將解決方案寫成計畫。）；（3）實踐：執行擬定的計畫（在行動期間，蒐集現有資源、改變現況，並做錄影或拍照及文字記錄。）；（4）分享：擴大自己的影響力（最後將改變的故事，傳遞給周遭的人。）。

本方案之設計主題，以人際關係為感受主題，以下就親情、友情、愛情、長者…等人際關係，分述其方案之內容。

### 一、親情溝通

親情是最早發生之人際關係，也是人際關係之基石，但當人們漸漸成長後，也發現了親情間的溝通是重要的，它影響著自己與自己，自己與所愛的人之關係，故在表 4-3-4 可見學生能從逐漸冷淡的關係、祖孫的關係及增進愛的關係之方案之實踐與

分享。

表 4-3-4 「讓溝通零距離」方案設計與行動－「親情溝通」

方案名稱	逐漸冷淡的關係（讓 1071-S 1201）
一、感受：發現人際的問題	
人與人之間總是會隔著一個無形的牆壁，連熟人與親人都會有這樣的情形，或許總是在意著一些瑣碎的小事才讓我們沒辦法放開來講出自己的心聲，人與人的感情就這樣不斷地消磨、如同風中的殘燭一般苟延殘喘著，直到最後的最後消逝而去。細細地回想，上次好好的陪伴家人、陪伴朋友是什麼時候呢？	
二、想像：各種解決的方法	
每天都抽出半小時來陪伴家人或是朋友來聊天，盡量在這段期間不要去使用手機來分享我們的注意力，這樣才能夠更專心地在聆聽彼此的生活之中。 保有熱情的去迎接每個人事物：人生最害怕的莫過於對所有事情都喪失了興趣，這樣就等同於放棄了來到這個世上所能夠享受的所有事物，同時也喪失了活著的意義如同行屍走肉一般，要知道我們每天都可以遇到不一樣的人，也可以去做更多不一樣的事情，世界這麼大、這麼廣，打開心胸總可以遇到你想要的那一個人、那一件你想要傾心傾力去完成的事情。	
三、實踐：執行擬定的計畫	
由於緊接而來的四天連假快要到來了，雖然認識的人都也因為快要學期末或是過年而十分繁忙，但還是約到了幾個高中認識的好友能夠出來一起玩，自從上了大學各奔東西之後就很少出來相聚了，幾乎也只有每次放寒暑假的時候才會好好的約出來吃飯，但是每次重新見面的時候大家都改變了一點，所以話題總是會有點不搭嘎，並且因此造成大家有些小尷尬而不好開口。 總之我還是約到了他們一起能夠出來放鬆，我們不斷的談笑著今昔過往，今年或許是因為大家都累了沒辦法再提起心防，又或是我不斷地把氣氛哄抬起來希望能夠有個不一樣的新年，大家都比以往的還要興奮的說著自己的事情，也燦爛的笑了一個嶄新的新年夜。	
四、分享：擴大自己的影響力	
之後過了幾天我和家人一起吃飯的時候就聊到這些事情，他們也覺得是時候該好好的跟自己的朋友聚個會了，而我們家則是定好下次有空的時候一起出去外面吃個飯，雖然他們有他們交流的方式，但是人只要再一起就會互相切磋、一齊進步，不論是好的壞的都可以成為彼此進步的因素，彼此真誠互相幫助找到更適合自己生活的方式，也以此來加強彼此之間的感情。	
方案名稱	祖孫問題（讓 1071-S3007）
一、感受：發現人際的問題	
根據群園祖孫互動調查，祖孫一年以上才聯絡者居然高達 2 成，祖父母希望天天見面高達 44.4%，遠大於孫子意願 29.1%，祖孫互動認知上的差距，顯示祖孫關係疏離的現象需要關注。這次調查中也顯示：祖孫在一起時 8 成最常做的事是「吃飯」，其次是「看電視」。在群園關懷協會服務的家庭中，約有 70% 服務的家庭成員中至少有一位長者，包括三代同堂、隔代教養、甚至還有被子女棄養之失依老人等，社工服務時發現，各服務的家庭祖孫關係落差很大，有些	

祖孫感情好到超越父母親子的感情，但很久沒聯絡的祖孫也大有人在，而最普遍的狀況是孫子忙於課業外務或低頭滑手機，鮮少和長輩互動，是造成祖孫關係疏離的原因。

## 二、想像：各種解決的方法

根據群園祖孫互動調查，祖孫一年以上才聯絡者居然高達 2 成，祖父母希望天天見面高達 44.4%，遠大於孫子意願 29.1%，祖孫互動認知上的差距，顯示祖孫關係疏離的現象需要關注。這次調查中也顯示：祖孫在一起時 8 成最常做的事是「吃飯」，其次是「看電視」。在群園關懷協會服務的家庭中，約有 70% 服務的家庭成員中至少有一位長者，包括三代同堂、隔代教養、甚至還有被子女棄養之失依老人等，社工服務時發現，各服務的家庭祖孫關係落差很大，有些祖孫感情好到超越父母親子的感情，但很久沒聯絡的祖孫也大有人在，而最普遍的狀況是孫子忙於課業外務或低頭滑手機，鮮少和長輩互動，是造成祖孫關係疏離的原因。

## 三、實踐：執行擬定的計畫

上面提到的活動實際執行後大受好評。參加者特別留言感謝：「阿公阿嬤真的好喜歡拍照哦!」，「阿公阿嬤因參加活動感到好開心」，「拍照還能拿獎品，阿公阿嬤四處跟親戚朋友炫耀哩!」，最重要的是，因為「拍照」這個祖孫一起做的事，開啟了共同話題，讓祖孫關係更加親密!投稿的照片果然都拍出阿公阿嬤的幸福笑容!

## 四、分享：擴大自己的影響力

一句溫暖問候、一個親密擁抱、談天說地話家常、沒事打手機聯絡、偶爾來個笑臉自拍，用這些日常簡單小動作，就能為阿公阿嬤找回失落已久的幸福感!

### 方案名稱

和家人團圓飯和打電話問候 (讓 1072-S 8124)

## 一、感受：發現人際的問題

發現許多人在家裡都不怎麼會和家人長時間交流，導致親子之間等關係逐漸疏離。尤其孩子們長大了去到國外讀書以後，更少與家人聯絡。俗話說得好，慈母手中線，遊子身上衣。臨行密密縫，意恐遲遲歸。誰言寸草心，報得三春暉。孩子都是母親身上割下來的一塊肉，有誰不會關心自己孩子。父親雖然沉默寡言，但也不代表他不關心孩子們，只是他的關心，一切盡在不言中。

## 二、想像：各種解決的方法

有時間，多回去陪伴父母，留下來和他們一起吃頓飯，聊近況什麼都好，工作什麼的固然重要，父母陪伴的日子卻是一天天的減少。在外讀書的孩子，隨著科技的發達，利用網絡每天至少花 5-10 分鐘時間打電話回去也能讓父母開心。透過這兩個舉動，我相信彼此距離會增進不少。

## 三、實踐：執行擬定的計畫

- 幫忙做料理，然後和父母一起坐下來享用美食。
- 有時候做些甜點，蛋糕等和父母一起分享。
- 幫父母申辦網絡，教他們如何使用以方便每天都能打電話回去和他們聊天。

## 四、分享：擴大自己的影響力

以前和父母關係都沒那麼熟絡，透過兩個舉動我發現和父母關係增進不少。有時候我們只需要踏出一步去關心去溝通就能解決人與人的距離。現在，我更能體會父母的心情，也更愛父母。

## 二、友情溝通

當人們漸漸成長後，同時人際脈絡也逐漸的增廣與增深，尤其是進入青春期後，自己與他人，在利人與利己間的抉擇，更是重要的人際課題，故在表 4-3-5 可見學生能從人際的溫度觀點，傾聽、同理，增進了情感的交流，也縮短了人際間的距離。

表 4-3-5 「讓溝通零距離」方案設計與行動－「友情溝通」

方案名稱	溫暖身邊的人（讓 1071-S 8006）
<b>一、感受：發現人際的問題</b>	
現在科技發達，人與人之間早已不如從前親密，即使同住了一個屋簷下，即使常見面也形同陌路，等到事情發生或悲劇發生時大家才發現平時太少關注身邊的人，同學也好，鄰居也罷，其實只要一句話一個貼心的問候，都會讓人充滿活力，又有了努力的方向與動力。就像在大學上課時，即使一學期過去，同一間教室裡，認識的人幾乎沒有，缺乏互動缺乏交流，上課點名滑手機，下課鳥獸散，這就是現在社會的現況。	
<b>二、想像：各種解決的方法</b>	
1 多多和鄰居的人打招呼：因為有些人其實想認識身邊的友人，但是因為不熟悉彼此所以不敢邁出那一步。 2 做小餅乾送人：可以認識其他人，多多熟悉彼此 3 心情不好時，給他一張小便籤：就像幸運餅乾一樣，讓人有所期待和好奇，駛人充滿希望 4 陪他談談心事：即使是陌生人（出發點是好的），在你需要時伸出援手會使人內心平靜 5 抽籤：內有小紙條可以試試手氣	
<b>三、實踐：執行擬定的計畫</b>	
心情不好時我給他一張便籤希望她心情能變好；生氣時給他小餅乾順帶給他一張紙條，希望能將他的怒氣轉移，不會波及無辜；雖然過程有些問題，像是寫紙條時的內容不好想，因為每個人的接受程度不同，要先觀察一下才能下筆，有時餅乾不好做會失敗或是機器壞掉，所以花的時間有點久，不過一切都很值得。	
<b>四、分享：擴大自己的影響力</b>	
幫助需要幫助的人，從身邊人做起，一句問候一個微笑都能讓人精神滿滿，我將他們實踐也和朋友們分享，不需要做太多，只要有心，一切都會變好，人不要想太多，不要思考你做這件事所帶來的好處，只求問心無愧，希望身邊的人不再感到孤單無助。	
方案名稱	久違不見的好友之旅（讓 1071-S 7037、7010）
<b>一、感受：發現人際的問題</b>	
高中畢業後大家各奔東西，上了自己喜歡的大學或是去找了適合自己的工作難免就會越來越疏離，能一起聊天的話題也變少了，也都沒辦法見面，也很懷念高中時下課大家在一起的吵鬧時光。	

<b>二、想像：各種解決的方法</b>	
可以保持聯絡，像是又賴聊天啊或是好朋友發自己的近況時留個言關心一下也可以寄個明信片，又或者可以大家起約出來玩個兩天一夜，或是跑去自己同學的學校找他，也可以約一約要回家時一起搭火車。	
<b>三、實踐：執行擬定的計畫</b>	
我和我高中同學找了一個六日我們總共七個人一起去台北玩了兩天一夜就像回到了高中時大家吵吵鬧鬧的樣子，見了面就有說不完的話，也讓我們更不會有疏離感了，還很開心的說著下一次要約去哪玩，大家一起吃飯一起玩，感覺兩天過得非常快。	
<b>四、分享：擴大自己的影響力</b>	
這次和好朋友的旅途更加確定了我們之間的友情，也為大家增添了许多美好的回憶，讓我們的友情不會因為不常見面而慢慢淡掉，而是期待著下一次能在見面一起談天說地的美好心情，很開心能有這些朋友，也因為這些朋友教會了我要怎麼和別人溝通，和出去玩時的團隊精神。	
<b>方案名稱</b>	傾聽小天使（讓 1071-S 1117）
<b>一、感受：發現人際的問題</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 情緒:每個人因為生活上遇到的事情都不同會產生不同的情緒，可能會不經意影響周遭的人，使人的情緒會互相影響。</li> <li>2. 生活:每個人生活的觀念、態度、習慣都不同，所以遇到事情的看法也不同，人際關係的相處會有各種的摩擦。</li> </ol>	
<b>二、想像：各種解決的方法</b>	
傾聽:傾聽是人與人之間良好的溝通方式，在當人發生事情還有看法上的不同，甚至於情緒上有磨擦時先學會傾聽對方訴求或者是聽對方分享情緒及生活上所遇到的事情也可在傾聽中了解對方的個性優缺點，互相傾聽能學習到人與人際關係中互相的基本方式。	
<b>三、實踐：執行擬定的計畫</b>	
兩個人或三個人每天可能約時間一起吃飯等等的活動，彼此分享生活發生的事情和情緒，有甚麼事情影響到今天的心情，或是對周遭的人事物發生了甚麼事情，或是和人有甚麼摩擦，對於事情上有甚麼想法，都可以互相分享學習人際關係上發生的事情為借鏡，學習有效的處理情緒。	
<b>四、分享：擴大自己的影響力</b>	
當自己身邊的朋友、同學、同事、家人，有發現情緒低落或是有負面情緒影響時，主動詢問對方是不是發生了什麼事情，聽取對方分享生活發生的事情或是跟人有甚麼衝突，遇到甚麼困難困境聽完之後，鼓勵對方讓對方聽聽自己意見 活幫忙想辦法有甚麼方式能解決，或建議對方抒發情緒的窗口。	
<b>方案名稱</b>	熟悉的味道最對味（讓 1072-S 2009、2023、2029、2035、2026）
<b>一、感受：發現人際的問題</b>	
最近因為期末考將近，大家為了能開心放假，不希望被當還要回來暑修，因此壓力都很大，使得有些人讀到沒日沒夜，甚至是忘了要吃飯，作息非常的不正常，疲累的身體，因而影響了健	

康和脾氣，因此脾氣變得越來越暴躁，容易與人衝突。
<b>二、想像：各種解決的方法</b>
試著去關心他，沒事多問問他課業上有沒有甚麼問題需要幫忙的、吃飯時間到了找他出來吃飯放鬆一下，畢竟休息過後才會更有動力，或是他沒時間吃飯，替上送上一份親手做的、熱騰騰的餐點，這樣一來，不僅能溫暖他的心，還能滿足他的胃，而肚子填飽之後，心情也會慢慢變好的。
<b>三、實踐：執行擬定的計畫</b>
詢問他喜歡的料理事什麼，親手替他製作一道簡單而熟悉的味道和準備一些童年的零嘴，並且邀請他來自己家吃飯，和他聊聊近況，關心他最近發生什麼事、和他分享最近發生的趣事或是一起唱唱歌，一來能讓他抒發一下情緒，二來能針對他的煩惱對症下藥，使他能放鬆一點。
<b>四、分享：擴大自己的影響力</b>
試著關懷周遭每個人，不管是認識或不認識的，都保持著熱情而燦爛的微笑，將親切又開朗的情緒帶給周遭的每個人，讓所有人都能以輕鬆的心態去認識彼此。發揮自己個性上的這點長處來散播歡樂、散播愛。

### 三、愛情溝通

當人們漸漸成長後人際脈絡增廣與增深，也開始發展了兩性（性別）關係，自己與喜歡的伴侶，亦是重要的人際課題，故在表 4-3-6 可見學生能兩性／性別關係觀點，尤其在面對衝突時，如何解決情感問題，增進之間的愛情關係，也維持了愛情關係。

表 4-3-6 「讓溝通零距離」方案設計與行動－「愛情溝通」

方案名稱	情侶談起來（讓 1071-S 8021、8220）
<b>一、感受：發現人際的問題</b>	
誤會是導致感情破裂的最大元兇，所以很多人認為要維持一段良好關係，首要是打開心房，適當向對方表達自己的感受，但原來想令一段關係持續穩定及升溫，還有很多的方法，常常因為我們過於要求對方誠為自己想要的樣子，認為太多的事情為理所當然，逐漸地彼此偏離了，也特別容易影響感情。	
<b>二、想像：各種解決的方法</b>	
維繫好情侶之間相處的方法，閒聊生活瑣碎事、主動釐清誤會、對話中不要總是高聲談論自己、保持適當沉默、用感受代替說話、細心聆聽彼此間的意見，總之要維持健康且長久的關係就意味著，你們都把對方當成生命共同體，願意一起解決所有問題。當你們兩人之間能談論的話題越深越廣，任何困難的話題都可以溝通、討論，這段關係之間互相的信任以及信心也相對地更	

穩固。

### 三、實踐：執行擬定的計畫

學會把對不起、謝謝你掛在嘴邊，會吵架會有誤會表示雙方一定都有錯誤才會導致之間開始爭議，但相對的感情中最重要的其實不是順從，而是傾聽彼此並冷靜處理彼此的感情態度可以讓你更誠實面對自己的情感，然後沉澱好自己的情緒之後，就可以跟對方展開冷靜的溝通。

### 四、分享：擴大自己的影響力

學會把自己的情緒冷卻下來，開始慢慢地去和自己的伴侶一點一點的溝通，把所有的誤會及誤解解開，不因為一個衝動將分手放在嘴邊。適時的讚揚自己的男女朋友，尤其更不要忘記要去打扮自己，讓之間的生活維持新鮮感。

## 四、長者溝通

高齡化是 21 世紀全球人口的趨勢，人口結構高齡化現象將對人類的社會制度與生活方式產生重大衝擊，再面對少子化，對長者的關懷與情感交流，是社會的重要議題，亦是重要的人際課題，故在表 4-3-7 可見學生能對長者議題有所關注，進行關懷方案設計與行動。

表 4-3-7 「讓溝通零距離」方案設計與行動－「愛情溝通」

方案名稱	老人食在開心（讓 1071-S 3005、3022、3028）
一、感受：發現人際的問題	
現在處於高齡化的年代，不少地方推動養生、老人津貼、老人照護等計畫，卻很少人真正關心老人，視老人為累贅，將老人丟給養老院。老人也是人，他們也有感情，也想向年輕人一樣，有正常的社交活動，而不是呆坐在椅子上，等待生命盡頭的到來。	
二、想像：各種解決的方法	
與其發呆什麼都不做，不如興辦老人共食，大家相約在午餐時間出來吃個飯，順便聊個天、互相交流，有著聚在一起熱鬧的感覺，好吃、好玩、有趣，又快樂，使長者們能感覺到愛，不使她們感到孤獨，了解她們真正需要什麼，而不是以「養老人」的態度來對待或是看待他們。	
三、實踐：執行擬定的計畫	
首先我們需要經費和人手，志工必須是自願，且願意關懷老人、對老人友善，食材的選擇也很重要，要配合長者適合的飲食來配置菜單，營養又不會對長者的身體造成負擔。因為幾乎什麼都是自己來，所以基本上資源還是需要大家的貢獻及幫忙，選定活動中心或是里民服務區當作場地，如果能借到大型的場地，就可以辦一些活動，例如唱歌、表演等等。	

<b>四、分享：擴大自己的影響力</b>	
我們一起烹飪了老少咸宜的美食，我們也藉由這樣的活動讓彼此更加親近，然後也帶動了幾個團康小遊戲，讓氣氛更和樂融融，看著長者們很開心，我們也開心，最後活動結束了，每位長者們都很期待下次的團聚時間。在這次的活動中，我們也希望每個鄉鎮的長者們都能享受這溫馨的氣氛中。	
<b>方案名稱</b>	養老院-關懷老人（讓 1072-S 1002、8002）
<b>一、感受：發現人際的問題</b>	
感受：隨著科技的發展，很多家庭因為生活忙碌，沒有時間和心力去照顧家中的老人，所以決定把他們送到養老院，這樣會導致老人感受不到家人的關懷與陪伴，就這樣一天過一天，為了他們的健康與心靈著想 他們現在最需要的就是一個人與人之間的關愛，讓他們得到人情的溫暖。	
<b>二、想像：各種解決的方法</b>	
想像：捕捉家人出去的畫面，為了凝聚與老人的感情，可以多利用空閒的時間多帶老人出去走走踏青，或著帶老人家參與許多社區活動，藉由這些方法可以增進與老人更多相處的時間。	
<b>三、實踐：執行擬定的計畫</b>	
實踐：藉由實際的行動，讓我們去參與與老人一起活動及種菜、拔材的種種經驗。	
<b>四、分享：擴大自己的影響力</b>	
分享：感謝老師，讓我們有這次的機會能夠更親近老人家，體驗老人家的生活，讓老人家在養老院也可以過著不一樣的生活，更重要的是希望現在的年輕人能夠多多陪伴老人家	

#### 四、愛的溫度

相較於國外，東方人較不擅長擁抱，然而，擁抱不僅可以安慰對方的情緒，近年陸續有許多研究顯示「擁抱」對身體有不少好處，如有效緩解情緒、緩解疼痛感、增強記憶力、提升免疫力等，尤其這滿滿的愛的溫度，增進了人與人之關係，增進了人與人之間的情感交流，故在表 4-3-8 可見感受到學生滿滿的愛的能量與溫度。

表 4-3-8 「讓溝通零距離」方案設計與行動－「愛的溫度」

<b>方案名稱</b>	溫暖的擁抱（讓 1072-S 1001、1032、1003）
<b>一、感受：發現人際的問題</b>	
如果世界多一分擁抱，也許戰爭就不會出現；如果種族多一分擁抱，或許歧視就不會長存；如果人和人之間都能有一次擁抱，也許人間將是滿滿的真誠與愛。擁抱的力量可以化干戈為玉帛，大到兩國交戰，小到小兒鬥毆，也許小小的握手還不足以言和，但是一個大大的擁抱卻絕對能讓他們消除仇恨。	
美國北卡羅來納州大學的一項研究表明，擁抱使人體中的賀爾蒙”催產素”濃度升高，並降低	

心臟疾病的發病率。事實上，當兩人擁抱 20 秒以上時，他們的”催產素”指標就會升高，同時，在女性身上還檢測到壓力指數的降低。

### 二、想像：各種解決的方法

擁抱的力量來自於方方面面，無論是親情、友情、愛情擁抱中的幸福，還是社會生活中大國小家擁抱的平和，都讓我們明白擁抱的真諦。擁抱他人，擁抱自己，上帝給了我們一雙擁抱的手，我們就應該張開雙臂，擁抱這個世界。

和朋友見面時除了聊天外，也可以來個溫暖的擁抱，擁抱擁有非常強大的力量，當朋友傷心時給他一個關懷的擁抱便能提供立即的支持力量。

### 三、實踐：執行擬定的計畫

為了讓擁抱留下紀錄，和朋友拍下擁抱的照片，且不分時間地點和性別，簡單而純粹的肢體接觸讓兩個人距離更近，會感覺到與對方的情感增溫。研究發現，透過這樣的親密接觸會促進體內分泌荷爾蒙，讓擁抱和被擁抱的人同時感覺到幸福。

### 四、分享：擴大自己的影響力

今天不想抱人？沒關係，抱抱心愛的寵物也能得到相同的力量，而且面對眼前的這個小家人，會更有療癒的效果。也千萬別小看床上的泰迪熊（或其他布偶、枕頭等），它雖不會說話但不吵不鬧，當你想一個人靜靜時，它可就成為你的安全感囉。兩個人見面的擁抱是一種禮貌，並且會為雙方安定情緒，不過這是建立在互相信任的基礎下的，可不是隨便一個路人人都可以抱的啦！

方案名稱

溫暖手寫紙條（讓 1072-S 4034）

### 一、感受：發現人際的問題

現今科技發達的時代，絕大多數的人都是透過網路傳達自己的想法，或手機備忘提醒。而有時手機只是看過或看過後刪除，可能不太有印象。

### 二、想像：各種解決的方法

最後想到寫紙條是最有溫度的!當一個出門人工作或上學前看到桌上貼著一張手寫紙條，上面寫著滿滿提醒或祝福的話語，嘴角一定會上揚，覺得每一天都是新的開始，充滿正能量。

### 三、實踐：執行擬定的計畫

平常如要有想要告訴家人和朋友的事情或感謝的話語盡量使用紙條，不僅能增加溫度，看到的人也會覺得比較溫馨。而且還可以收藏，回顧也特別有感覺。

### 四、分享：擴大自己的影響力

首先以我開始，我天早上出門前留個紙條放在餐桌，上面寫著滿滿祝福的話，希望家人能開啟美好的一天。放學回家，也會在念書前和還來不及與家人分享在學校發生的事情寫在紙條，拿給他們看。後來家人也習慣開始互相留紙條，有時候還會發現課本被貼了紙條，上面寫著考試加油，當下依定會覺得家人真可愛。之後我們還在了一面牆貼滿了滿滿各式各樣的紙條當作布置。

## 五、「贏」造人生

大學生除了課業、感情與社團三大學分之外，為自己的將來做生涯規劃也是

重要的課題之一。由表 4-3-9 可感受到學生對生涯發展中之人際關係的關注，如何的面對人生的課題與提出了可行的解決策略，並付諸實踐與分享。

表 4-3-9 「讓溝通零距離」方案設計與行動－「贏造人生」

方案名稱	新的大學新的生活（讓 1072-S 0075、0043、0012）
<b>一、感受：發現人際的問題</b>	
在高中時大家都會想著大學的生活是多麼的好多麼的棒，也希望自己可以認識到志同道合的同學們，但也會難免有幾個完全沒辦法合得來的同學，大家往往都會說知心的幾個就好，但是在大學時認識的人太少感覺自己又很孤僻。	
<b>二、想像：各種解決的方法</b>	
有時候自己就會想怎麼樣可以讓更多人認識自己，像是在宿舍到處串門子呀，參加許許多多的活動阿，或者是吃飯想多找一些人出門阿這些都會是自己所想出來的辦法，都有時候卻會多許多的人造成反效果。	
<b>三、實踐：執行擬定的計畫</b>	
畢竟大學要 4 年且完全不會分班在許多講話方面或是想法方面就不可以像以前在高中或是國中的想法一樣，有時候大家需要討論，或是聊天時講話需要自己要動點腦經再說出口不然這種怨恨就會跟著你 4 年或者更多，大家都會說與其多個敵人不如個朋友退一步吧。	
<b>四、分享：擴大自己的影響力</b>	
雖然大家的想法不同，有時候也可以適時地提出一些自己的意見但不要完全的把別人所給的意見都遺忘掉，或許大家所集合的意見是最好的，這也讓你在大學中會有很好的起步，至少大家是一起的不會是分開的。	
方案名稱	健築人生（讓 1071-S 5047）
<b>一、感受：發現人際的問題</b>	
有些人可能因為對自己的外表沒有自信，或是對自己的身材沒有自信導致整個人變得很封閉，沒有甚麼朋友，雖然他們的內在有很多的東西，但他們可能因為外表而常常被同學拿來開玩笑，變成自己內心的一個傷害，造成身心靈受創，或者很多人是因為這樣而沒有交到男／女朋友。	
<b>二、想像：各種解決的方法</b>	
解決外表的方法很簡單－身材，穿搭，髮型，姿勢分為這四大部分，第一個關於身材的改變，很簡單的就是運動，運動不外乎就是健身，因為健身也可以改善你的姿勢，這樣兩個大問題就解決了，再來就是穿搭，最簡單的就是你上往找一個模特你覺得跟你的身材很相近的模特，把她身上那一套全部買下來，就可以了，髮型更簡單，你只要找一間比較好的設計師幫你設計就好了。	
<b>三、實踐：執行擬定的計畫</b>	
首先我們先請一位教練來教他怎麼健身，因為健身室全部裡面需要的時間最久的，健身不像穿搭只要穿對穿好就好了，髮型也是剪一剪就好了，他需要時間的累積，跟你自己的努	

力才會有成效，所以我們把重點放在見身上，好讓她對自己更有信心。

#### 四、分享：擴大自己的影響力

我想要告訴大家，其實現在有很多人因為自己的外表，或是對自己哪裡不滿意然後就對自己沒有信心，對自己沒信心就不敢跟其他人講話，男生最明顯的就是不敢對女生講話，如果你對自己沒有信心，你做任何事情都不會有好結果的所以，信心是自己創造的，不論是外表或是其他事情，只要努力下定決心，都可以成功的。

## 第四節 學習成效分析－教學評量與課程回饋

### 壹、教學評量成果

本研究採多元教學評量，期中形成性教學評量作為即時調整教學參考，學期末總結性教學評量瞭解學生對教學意見，做為改善教學參考並進行課程規劃與改善，提升教學品質；且運用通識課程成效問卷檢視課程目標及核心能力達成情形，作為教學及課程設計調整參考。

#### 一、期中教學評量問卷調查

期中教學評量問卷之問卷內容為「教師清楚說明課程目標、進度、評量方法與標準、採用不同教學方式啟發學習動機與興趣、與教師建立良好的互動關係或溝通管道，營造班級良好的學習氣氛」，本課程之各題與總量表相關數值如表 4-4-1 所列，此評量之同意度 107-1 學期達 95.0、107-2 學期達 89.1 分，可見學生在形成性教學評量上之肯定。

表 4-4-1 期中教學評量問卷同意度統計表

題目	107-1	107-2
學期開始時，教師有清楚說明教學大綱（含課程目標、進度、評量方法與標準）	96.3	88.9
教師能掌握課程目標，且授課內容與教學大綱相符	94.4	88.9
教師上課內容是否講解清楚、深入淺出	94.4	88.9
教師上課會採用不同教學方式來啟發學生的學習動機與興趣	96.3	87.8
教師已清楚說明公平合理之評分方式	94.4	88.9
教師能留意學生的學習反應，適時發現學生的學習困難，並耐心指引	94.4	88.9
學生可以很容易與教師建立良好的互動關係或溝通管道，營造班級良好的學習氣氛	96.3	88.9
我上本課程，至目前的出席率是①95%以上 ②80~95% ③60~80% ④40~60% ⑤40%以下	92.4	92.2
我覺得我應該會把這門課學好	96.3	88.3
總量表	95.0	89.1

107-1: n=8；107-2:n=9

## 二、期末教學評量問卷調查

本課程學生學期成績平均107-1學期為62.3、107-2學期為69.2分，及格率107-1學期為62.4、107-2學期為68.7%。此期末教學評量問卷同意度皆達91.9分（填寫率107-1學期為89.9、107-2學期為91.3%），如表4-4-2所列，期末教學評量問卷內容為「教材或教學方式能啟發學生學習、依學生學習反應調整教學、培育課程核心能力、提高對課程專業知能之吸收、學習有關的專業知識」，可見學生在總結性教學評量上之肯定。

表 4-4-2 期末教學評量問卷同意度統計表

題目	107-1	107-2
老師上課時會說明課程的學習目標		
老師上課態度熱忱、認真、負責		
老師所採用之授課教材或教學方式能啟發學生學習		
老師能依學生學習的反應而調整教學		
老師在課堂內外樂於與學生討論課業		
老師會依照課程大綱進行授課與評分		
課程整體規劃與教學能培育課程所設定之核心能力		
課程內容設計有助於提高我對課程學習之興趣		
課程教授方式有助於提高我對課程專業知能之吸收		
我已確實學習到課程有關的專業知識		
總量表	91.9	91.9

107-1: n=98；107-2:n=105

## 三、翻轉教學課程滿意度調查

本課程之翻轉教學與翻轉學習模式之滿意度，107-1學期為90.28、107-2學期為92.19分，各題項與總量表之相關統計數值請見表4-4-3所列。本問卷內容為「教師自我開發之教材或能啟發學習興趣、數位教材影片有助自我調整學習

進度、教師引導進行作業或小組討論、翻轉教學上課模式能增強學習效果」，可見翻轉教學型態課程之可行性。

表4-4-3 翻轉教學課程滿意度統計表

題目	107-1		107-2	
	平均數	標準差	平均數	標準差
修讀這門課有助於提升我在本課程專業領域之知識。	91.50	9.311	92.41	9.149
教師自我開發之授課教材或方式能啟發我的學習興趣。	91.00	9.242	92.24	9.434
教師對本課程所安排的作業、報告或考試，能確實反映我們的學習內容	89.75	10.144	91.94	9.484
教師課前所提供個人錄製數位教材影片，有助於我調整學習進度。	90.00	10.577	91.47	10.432
教師在翻轉教學時會引導我們進行作業或小組討論。	89.00	11.674	91.71	9.114
教師實施翻轉教學之上課模式能增強我的學習效果。	89.00	10.648	91.53	9.941
教師上課態度熱忱、認真、負責。	92.25	10.870	94.35	8.338
我認為翻轉教學型態課程較傳統課程更具有學習效果。	89.75	9.761	91.88	9.969
總量表	90.28	8.66	92.19	7.87364

107-1: n=60；107-2:n=85

在 107-2 學年度並進行翻轉教學滿意度的差異分析，以性別為自變項，翻轉教學課程滿意度為依變項，進行  $t$  考驗，如表 4-4-4 所列，在翻轉教學課程滿意度的各題項及總量表之  $t$  值界於-.581 至-2.116 之間，其中「教師實施翻轉教學之上課模式能增強我的學習效果」之  $t$  值為-2.116，已達  $p < .05$  顯著性水準，表示男女在翻轉教學模式的看法上有差異情形，即女生比男生認定翻轉教學模式能增強學習效果，其餘各題項及總量表皆未達顯著性差異，表示學生不因性別不同，在翻轉教學滿意度的看法上，沒有顯著差異情形。

表 4-4-4 性別在翻轉教學滿意度的差異分析統計表

題目	t值
修讀這門課有助於提升我在本課程專業領域之知識。	-1.384
教師自我開發之授課教材或方式能啟發我的學習興趣。	-.730
教師對本課程所安排的作業、報告或考試，能確實反映我們的學習內容	-1.301
教師課前所提供個人錄製數位教材影片，有助於我調整學習進度。	-.707
教師在翻轉教學時會引導我們進行作業或小組討論。	-1.145
教師實施翻轉教學之上課模式能增強我的學習效果。	-2.116*
教師上課態度熱忱、認真、負責。	-1.313
我認為翻轉教學型態課程較傳統課程更具有學習效果。	-.581
總量表	-1.338

男=56；女=29      \*:p<.05

以年級別為自變項，翻轉教學課程滿意度為依變項，因通識課程的開設以一、二年級學生為主，三年級以上學生較少，故合併為二年級以上為一組，進行 *t* 考驗，如表 4-4-5 所列，在翻轉教學課程滿意度的各題項及總量表之 *t* 值界於 -.020 至 -1.817 之間，皆未達顯著性差異，表示學生不因年級別不同，在翻轉教學滿意度的看法上，沒有顯著差異情形。

表 4-4-5 年級別在翻轉教學滿意度的差異分析統計表

題目	t值
修讀這門課有助於提升我在本課程專業領域之知識。	-1.286
教師自我開發之授課教材或方式能啟發我的學習興趣。	-1.817
教師對本課程所安排的作業、報告或考試，能確實反映我們的學習內容	-1.489
教師課前所提供個人錄製數位教材影片，有助於我調整學習進度。	-.998
教師在翻轉教學時會引導我們進行作業或小組討論。	-.218
教師實施翻轉教學之上課模式能增強我的學習效果。	.020
教師上課態度熱忱、認真、負責。	-.936
我認為翻轉教學型態課程較傳統課程更具有學習效果。	-1.106
總量表	-1.159

一年級=55；二年級以上=30

以學院別為自變項，翻轉教學課程滿意度為依變項，進行單因子變異數分析，如表 4-4-6 所列，在翻轉教學課程滿意度的各題項及總量表之 *F* 值界於 .747 至

2.241 之間，皆未達顯著性差異，表示學生不因學院別不同，在翻轉教學滿意度的看法上，沒有顯著差異情形。

表 4-4-6 學院別在翻轉教學滿意度的差異分析統計表

題目	F值
修讀這門課有助於提升我在本課程專業領域之知識。	1.874
教師自我開發之授課教材或方式能啟發我的學習興趣。	1.104
教師對本課程所安排的作業、報告或考試，能確實反映我們的學習內容	2.241
教師課前所提供個人錄製數位教材影片，有助於我調整學習進度。	1.561
教師在翻轉教學時會引導我們進行作業或小組討論。	.947
教師實施翻轉教學之上課模式能增強我的學習效果。	1.181
教師上課態度熱忱、認真、負責。	.747
我認為翻轉教學型態課程較傳統課程更具有學習效果。	2.027
總量表	1.742

資訊電機學院=14；管理學院=30；人文社會學院=15；觀光學院26

綜上可得，在性別、年級別（t 考驗）與學院別（單因子變異數分析）上之看法未達顯著差異，表示在教學策略與教學方法上，可不需因個人屬性變項之不同而設計不同教學方案。

#### 四、體驗學習課程滿意度調查

此體驗學習課程滿意度調查為 107-2 學年度因研究者在教學省思後，所增加之學習滿意度調查，調查結果得學生滿意度為 91.96 分，問卷內容為「透過實作的體驗、反思，增進自我覺察與人際知覺、省思和檢視相關議題的能力、將知識轉化與內化有效的解決問題、將所學習到的知能應用到日常生活當中」，可見體驗學習型態課程之可行性。

表4-4-7 107-2學年度體驗學習課程滿意度統計表

題目	平均數	標準差
透過實作量表的體驗，增進了自我覺察與人際知覺	91.94	9.484
透過量表體驗後的反思，增進了省思和檢視相關議題的能力	92.76	9.145
透過體驗與反思，增進了我將知識轉化與內化，有效的解決問題	91.24	10.491
透過體驗學習的經驗，增進了我將所學習到的知能，應用到日常生活當中	91.88	10.235
總量表	91.96	8.89

n=85

為瞭解體驗學習教學模式之滿意度是否因學生的背景變項不同而有差異，故進一步進行差異分析，首先以性別為自變項，體驗學習課程滿意度為依變項，進行  $t$  考驗，如表 4-4-8 所列，在體驗學習課程滿意度的各題項及總量表之  $t$  值界於 .102 至 -1.338 之間，表示男女學生在體驗學習模式的看法上未達顯著差異，表示學生不因性別不同，在體驗學習課程滿意度的看法上，沒有顯著差異情形。

表4-4-8 性別在體驗學習課程滿意度的差異分析統計表

題目	$t$ 值
透過實作量表的體驗，增進了自我覺察與人際知覺	-.329
透過量表體驗後的反思，增進了省思和檢視相關議題的能力	-1.230
透過體驗與反思，增進了我將知識轉化與內化，有效的解決問題	-1.073
透過體驗學習的經驗，增進了我將所學習到的知能，應用到日常生活當中	.102
總量表	-1.338

男=56；女=29

以年級別為自變項，翻轉教學課程滿意度為依變項，因通識課程的開設以一、二年級學生為主，三年級以上學生較少，故合併為二年級以上為一組，進行  $t$  考驗，如表 4-4-9 所列，在體驗學習課程滿意度的各題項及總量表之  $t$  值界於 -.174 至 -1.134 之間，皆未達顯著性差異，表示學生不因年級別不同，在翻轉教學滿意度的看法上，沒有顯著差異情形。

表4-4-9 年級別在體驗學習課程滿意度的差異分析統計表

題目	t 值
透過實作量表的體驗，增進了自我覺察與人際知覺	-0.758
透過量表體驗後的反思，增進了省思和檢視相關議題的能力	-0.174
透過體驗與反思，增進了我將知識轉化與內化，有效的解決問題	-0.819
透過體驗學習的經驗，增進了我將所學習到的知能，應用到日常生活當中	-1.077
總量表	-1.134

一年級=55；二年級以上=30

以學院別為自變項，體驗學習課程滿意度為依變項，進行單因子變異數分析，如表 4-4-10 所列，在體驗學習課程滿意度的各題項及總量表之 F 值界於 .700 至 2.259 之間，皆未達顯著性差異，表示學生不因學院別不同，在翻轉教學滿意度的看法上，沒有顯著差異情形。

表4-4-10 學院別在體驗學習課程滿意度的差異分析統計表

題目	F 值
透過實作量表的體驗，增進了自我覺察與人際知覺	2.259
透過量表體驗後的反思，增進了省思和檢視相關議題的能力	.700
透過體驗與反思，增進了我將知識轉化與內化，有效的解決問題	2.707
透過體驗學習的經驗，增進了我將所學習到的知能，應用到日常生活當中	1.337
總量表	1.899

資訊電機學院=14；管理學院=30；人文社會學院=15；觀光學院26

綜上可知，體驗學習課程滿意度在性別、年級別及學院別上之看法未達顯著差異，表示在體驗學習之教學策略與教學方法上，可不需因個人屬性變項之不同而設計體驗學習教學方案。

## 五、通識教育課程學生學習成效評量

根據通識教育課程學生學習成效評量，本課程核心能力之認同度：自我管理  
能力達89.4、89.8%、人際溝通能力達88.8、89.5%、語文應用能力達89.0、90.1  
%，本課程核心能力之提升程度，依序為88.4、88.0%；88.3、88.6%；87.9、  
88.0%，可見學生在通識課程核心能力之成效，詳如表4-4-11所列。

表4-4-11 通識核心能力認同度與提升度統計表

題目	核心能力	同意度	
		107-1	107-2
通識核心能力之認同度	自我管理能力	89.4	89.8
	人際溝通能力	88.8	89.5
	語文應用能力	89.0	90.1
通識核心能力之提升程度	自我管理能力	88.4	88.0
	人際溝通能力	88.3	88.6
	語文應用能力	87.9	88.0

## 貳、課程回饋單

為能瞭解本課程在學期末，學生對自我學習的反思，採開放式題項，「我想對自己說……」、「我想對老師說…」，以瞭解學生的學習成果，並做為課程設計與教學實踐改善之參考。以下分述之：

### 一、我想對自己說……

#### 1.自我覺察，成就自我

從高中上來，面對大一的半學期。我學到了很多，雖然過程很累、很煩；在面對問題時，有歡笑、有淚水，但是結果都是挺好的。其實剛開始很不習慣，因為壓力突然遽增，也離開了住了 18 年的家，搬到宿舍，每到星期一要回到學校都覺得心累，不想回學校的心都有了。但是，這是我該面對的，父母也總是說，要撐下去，並且都在為我鼓勵加油。我也不能如此消沉，我得更努力才行。（饋 1-1071-S3008）

每個人其實都是獨一無二的，儘管是雙胞胎都有可能會有不同喜歡的人、事、物，甚至各種待人處事的方式都不相同，更何況我們在這個廣大社會生存上的所有人。

而這樣的我們在不了解他人的情況下不斷地過著我們的生活，庸庸碌碌的日復一日、年復一年直到老去為止，才在回憶著人生真正的意義，才在回想著自己是否有真正了解過自己，知道自己要的是什麼呢？（饋 1-1071-S1201）

我想對自己說，再更深入了解自己之後，真的要彌補缺點增進優點，不要再故步自封。隨著時間的推移，我們都要被逼迫著長大，如何在人群面前修飾自己的情緒，

還是我自己要去努力的地方，已經不是那個想鬧想生氣就是外露的年紀了。也期許自己可以越來越好。(饋 1-1071-S1018)

很開心自己有選到這門課，也很開心自己有認真上課，讓我學到了該如何去關心其他需要幫助的人，也讓自己更加的瞭解自己，知道自己的個性，還有自己遇到事情應該要去面對並解處理。(饋 1-1072-S3201)

我想跟自己說聲謝謝，謝謝自己選上這堂課，讓自己更了解自己，更能掌控自己的情緒，我學到了釋放壓力的方法，有效解決衝突的行為，我認為這些課程讓我印相深刻，都要歸功於自己與老師，雖然課程在我最愛的星期三，雖然並不想有課程，但我從不後悔選這堂課，我真的受益良多了，謝謝。(饋 1-1072-S3039)

1. 對自己多說正面的話。
2. 不要因為他人的影響而改變自己的行為與選擇。
3. 自己的情緒要管理好。
4. 朋友之間的友誼要長存。
5. 情緒之間的衝突要立刻解決是非對錯。
6. 有時吵架了，要先知道誰對誰錯。
7. 有時情緒上來了，要看場合，而不是一時的衝突而一發不可收拾。
8. 讓我能夠知道不僅進在職場上的情緒要管理好，平常的情緒也要多多去管理。

(饋 1-1072-S7012)

我想對我自己說，不要一直都覺得自己不行，努力去試試，去做做看，其實我還是有許多別人沒有的優點的，也不要太心急，一步一步慢慢來，一定會成功的。(饋 1-1072-S1075)

親愛的自己，一學期即將結束，這次來到這堂課，讓自己成長了不少喔，希望外來也能多愛自己一點，多給自己一些自信，相信自己可以很好，希望你每天都能帶著開心的心情。(饋 1-1072-S7021)

## 2.課程議題，引領自我肯定

將焦點放在「自我認知」，因為它是 EQ 的關鍵，也是最根本的核心。有了自我認知，才能夠推動其他領域。在自我認知領域裡，有三項極為重要的情緒能力，徹底左右了你的人生品質。那就是情緒覺察、自我評價（當然是指正確的，不是膨風高

估，也不是自卑低估），以及自信。所以第一關，就是覺察情緒。接著，當我們能夠清楚覺察及辨識我們的情緒，才能來到二關，正確地評價自我。不偏頗，看見自己的能力極限，認識自己的優勢潛能，才能來到第三關，擁有真實的自信。不是打腫臉充胖子，能夠伸縮有彈性，能維護自我，也能放下自我。（饋 1-1071-S3008）

人際關係是一門學問很大的課題，但它就藏身在我們生活中的每一個部分，所以必須正視它，而不是遇到事情就逃避，逃避最後的結果一定不會是最好的，一旦人際關係出現裂痕那要彌補是非常困難的一件事，人生還很長，交際不會少，勇敢面對它，將來必定會是一大助力。（饋 1-1071-S0073）

對自己更有信心去面對各種困難與挑戰，多關心各種人事物，不要因為自己內向就無法去面對他人，期望能夠慢慢進步能夠與任何人去暢談事物。（饋 1-1071-S1099）

要多給自己一點信心，並不是每個人都順順利利，遇到挫折應該要好好的去面對，逃避只會讓挫折增加，所以請好好正視自己，多給自己信心。（饋 1-1071-S1025）

以前覺得自己沒甚麼好了解的，甚至覺得自己是個無聊的人，但是上了一學期的課之後，我更加了解自己，應該說是重新認識了自己，對自己又有更加深入的了解了。（饋 1-1071-S7048）

自己很棒!越來越了解自己，也越來越喜歡自己，在這自我了解的過程中我覺得離自己更進一步了，也肯定自己未來會更優秀的，這學期我又進步了很多呢！（饋 1-1071-S1042）

這學期修了這堂課讓我覺得能夠控制好自己情緒真的很重要，不論是什麼場合或是時間點都是這樣，現在的我對於情緒的控管真的比以前好很多了，也可以清楚地讓和我談話得對方知道我所想表達的意思。在上大學後我非常清楚人際關係的重要性，因為要維持好一定的友誼是需要花時間得到雙方的信任的，只要是我的朋友或是在意的人只要需要我的協助我都會盡我所能幫助他們。（饋 1-1072-S1029）

情緒管理是一門學問，是需要毅力及自制力的表現，儘管了解的多，想要正確控管自己的情緒還是需要自己督促自己。我期許自己在未來的日子裡，能夠成為真正高EQ的人，而不只是強迫控制自己情緒的人。（饋 1-1072-S8079）

### 3.情感交流，圓融人際

我這學期終於了解到要怎麼幫助別人，原本自己覺得可能不是問題，但這個很有可能是別人的問題，所以之前我都不了解別人為甚麼在跟別人社交的時候，會沒自信啊，很害羞之類的問題，因為我覺得這個不是很難的問題，所以我跟那種不是很會聊天的人會覺得很難聊天，現在我才慢慢地了解，也許別人會有這個問題，這樣以後我遇到這樣的人我會有多一點包容跟理解。(饋 1-1071-S5074)

情緒管理與人際溝通一直以來都是自己弄好的一部分。從小到大，不知道自己有多少次是因為情緒化和不良的溝通去傷害到身邊那些愛自己的人，每一次都不知道怎麼面對情緒上的失控或是溝通上的問題。但是在這一學期的這一門課裡，我很清楚搞懂如何管理情緒跟如何化解負面的情緒以及良好的溝通，在上這堂課的過程裡我嘗試改變自己以前不好的東西，如今已經學期末了，我自己覺得因為這門課我真的學到了許多也改變了許多。(饋 1-1071-S0006)

這上這堂課之前總是覺得自己的脾氣不像以前一樣，感覺變了很多，但是上完這堂課我真正了解到情緒也是一門很重要的課題，我想對自己說，相信自己，不一定要改變才是最好的，勇敢做自己吧!!! (饋 1-1071-S0052)

這個學期辛苦了，這是我每次都會對自己說的話，而在這個課上學習到的東西都是蠻接近生活的，如果可以把課堂上的用在生活中，或許可以讓很多事情處理得更完好，心態上在了解了許多不同的思想時，總是會排斥會不同意，不過全部都隨著心情而表現出來是最不好的，絕對要記得，不要被心情的浮動牽著鼻子走，要好好的判斷。(饋 1-1071-S7009)

我想對自己說，只有不斷讓自己變得更強，才能在這個世界，或許有個立足之地，增加自己不足的地方，多一點的經驗對自己在未來會是個很好的武器，在朋友家人上也多多補充別人不足的地方，這也是爸爸常常跟我說的，強者永遠是那些默默在旁邊幫助的人。So I wanted to be a stronger. (饋 1-1071-S7022)

情緒管理不只是了解自己的人格個性，也有關與他人互動等，在學校或是職場上人與人的互動都是不可或缺的，甚至現代手機成癮的時代下，彼此之間好像都隔了一道看不見的牆，透過這堂課也能自己去思考方案，來拉近彼此的感情，真的收穫滿

滿學到很多東西。(饋 1-1071-S1095)

#### 4.教學活動，引發覺醒

老師在上課時常常幫我們做許多測驗以及解說，讓我們更加地了解自己是怎麼樣的一個人，即使有個性不好的地方老師也會以提供意見的方式來建議我們如何去修改，這對我們來說都受益良多，生活在這世界上沒有什麼比了解自己還要重要的事情了，金錢再多也只深感空虛、朋友再多也只感到孤獨、完成的成就再多也只深感自己的無力而已。(饋 1-1071-S1201)

我蠻高興能上這門課的，事實上我常常會有負面的情緒，對情緒上的管理我自認為是很爛的，而導致我遇到事情時，常常逃避，這門課程讓我更加了解自己，也知道要更愛自己，因為要先愛自己才能夠愛別人。(饋 1-1071-S1090)

選這一門課程，主要是想藉由不同的管道來了解社會及自己，以往的我不會去想這些看是普通的動作、行為，但這門課讓我慢慢從細微的事情去了解一個人的可能性，或者說有機會去探索不同層面的自己；我認為這學期到目前為止，我更加了解人是充滿著可能性的，並非肉眼看見的才是真實的自己，也更懂得關懷這社會時時刻刻所發生的事物，如果冷漠的不去關心，哪一天自己也可能就是被冷漠的那一個。(饋 1-1071-S5213)

謝謝自己很認真的上了有關人際關係得課程，提升自己的 EQ，也了解遇到事情有很多方式可以解決，在課堂上所學習的東西去幫助身邊所需要的人，幫助別人也幫助自己，上完這堂課真的收穫滿滿。(饋 1-1072-S3202)

自從上了這門通識課，我發現我的情緒起伏變得沒那麼大了。從中學習到要各種情緒帶來的影響，有些是內在，而有些是外在，要如何克服真的需要花點時間。可以從改變想法或轉換心情，藉以降低情緒變化。人際溝通也是需要多方了解才能減少誤會，語言技巧與傾聽的同理心也非常重要。總之在這門課，我學會了如何處理自己的情緒以及如何和別人應對。(饋 1-1072-S4034)

在這一堂課中我能感受到自己在情緒中的缺點和優點，以及在大學的團體中是扮演一個什麼樣的角色，在各式各樣的測驗中能看清楚自己的人格、態度、與人際關係，

並且會改正自己的缺點。(饋 1-1072-S2002)

雖然這次的課其實是重複修的，不過還是做好學生該有的本分，盡量都參與課程，因為教導的老師不一樣，上課方式也不一樣，總是會希望在這位老師的帶領下能獲得什麼不一樣的課程內容及知識。(饋 1-1072-S1013)

而這次也完成了這學期的課程，印象最深刻的是課程總會有檢視自己內心或心理狀態亦或是人格特質測驗等，我覺得很棒，有點像自我探索，能更了解自己。(饋 1-1072-S1013)

另一個深刻的上課內容當然是去寶山的體驗學習，雖然只是去拔拔雜草，不過因為我很認真，因為對自己負責也對學校在外有個好形象，在看到周遭部分人都只是站在那邊，我更覺得自己跟他人的不一樣，覺得自己很棒對事情的看法比他們更成熟些。(饋 1-1072-S1013)

在上過老師的課程之後，我發現其實不只是健康上的調整，心理上面也可以，而且有時候心裡的不健康，會導致身體也跟著不好，所以我也慢慢地改變自己，透過測驗除了了解自己有哪些心理小問題，也可以小小的調整自己的狀況，而且透過這樣的測驗也可以了解到自己的人格、個性，非常好玩也讓我更了解自己。(饋 1-1072-S5018)

這學期選修這門通識課程，可能真的時機很剛好，大三下是我情緒最難熬的時期，但是在課堂上學習到的內容，多少有幫助我面對自己的情緒，尤其是老師的翻轉作業，讓我在作答前能先好好的思考相關的問題，我覺得這樣的作業設計很用心，也能讓我更認識自己。(饋 1-1072-S5004)

這學期學到了許多有關情緒的知識，還有解放壓力的方法這讓我受益良多，加上一些有關情緒的名詞，加上反轉學習的教材都讓我學習到許多，我也期許自己之後能應用在學習當中。以後碰到有壓力時，想想這學期所上的自我探索，情緒管理及溝通，我就能夠學以致用，較不會有壓力，也知道了同儕、老師們的重要性。(饋 1-1072-S1016)

透過上課的內容，清楚知道自己是怎麼樣的人格特質，在遇到有壓力的時候或者是低潮的時候應該適度的發洩情緒才對，而別把自己逼得太緊，好好讓身心放鬆才

對，希望自己可以找到正確的方法發洩自己內心的情緒。(饋 1-1072-S1013)

雖然這只是一門通識課，但我在這裡了解到了一些我們在專業領域上無法了解的東西，而這些觀念與想法比起專業領域的知識來相比，它們更加的重要，因為它們無時無刻都在影響著我們的生活，經過這堂課之後，我覺得我有所成長，對於自己也有更進一步的了解!! (饋 1-1072-S7038)

經過這學期的課程後，我開始越來越了解自己，也知道自己有什麼地方是需要改進的，像是我認為自己在做選擇的時候，總是會猶豫不決，還有在面對事情時，常常都不會經過大腦思考，而衝動行動，那我希望在未來能夠是一個懂得傾聽別人，會三思而後行的人，也可以在任何時期都能幫助到別人。(饋 1-1072-S1002)

## 二、我想對老師說……

### 1.主題教學與體驗學習引發反思

這堂通識真的很棒，很多課程都是讓我們自己去想、去發掘，不會直接跟我們正確答案，上完這堂課讓我學到很多。(饋 2-1071-S1018)

老師，辛苦您了。謝謝你對我們的指導，謝謝您不吝知識，並教導傳授給我們。真的謝謝您的無私，若是沒有您的指導，我永遠都無法明白要如何控制自己的情緒，並且做到與人際關係交好這點。這些都是之前的我難以做到的，感謝老師的指導，因為您的教導我明白很多，做出了很多的改變。謝謝老師，謝謝您的教導。(饋 2-1071-S3008)

謝謝老師這學期讓我更了解自己，也更了解別人，我學到很多我覺得很棒，我沒有後悔我選這堂課，老師教了我們很多教課書外的事情，我覺得有時候教課書外的事情比教科書重要很多，因為其實很多事情如果你不會你可以靠你其他的事情去彌補，例如你的社交圈很廣，你就可以拜託別人幫你，所以很多大老闆他們其實都會說社交比自己的專業更重要，當然這個是要建立在你的專業已經有一定的基礎上，才可以說這樣，所以我學到很多，謝謝老師，老師辛苦了。(饋 2-1071-S5074)

老師您好，你上的課真的是非常有趣，但是作業有點多哈哈，可是上課的內容是非常有趣的!我很喜歡，而且老師講有相關作業的部分都會講得非常詳細讓我們這些學生都聽的很清楚，如果之後還能選到老師的課的話，希望還能有這個榮幸去聽老

師您的講課，謝謝老師^\_^。(饋 2-1071-S3004)

謝謝老師在這堂課給予我們了解自己的方法，知道自己是怎麼樣的人，而同學們又是怎樣性格的人，每個人都有他們的不同，每個人都是獨立個體，都是特別的存在。

(饋 2-1071-S7011)

老師這個學期辛苦了，因為是大班的緣故人數相當的多，每節課都帶領我們做不同的量表和心理測驗，讓我們更了解自己的狀況與心境，而且老師每次都強調「絕對沒有誰好誰不好」，大家都有自己的缺點和優點，沒個人的性格也不一樣，本來就沒有誰議定是對的，誰一定是錯的，常常我們連性格都會拿來做比較，可是老師教一直給我們正面的思考，謝謝老師。(饋 2-1071-S7009)

已經選過老師不同的課程，每次的學習都會有總讓自己更進一步的感覺，也許別人感受不到但有些改變是自己會注意到的，而且教學內容也都很跟著時代在改變，每每不同的議題都能從這裡得到一定的了解，不至於連社會時事都不知道或沒有基本認知；我覺得這些課是很需要出現在大學生活中的，在踏入社會之前可以好好的上一課知識，很謝謝老師用心安排的教學課程。(饋 2-1071-S5213)

謝謝老師!在這自我了解的過程中我覺得非常有趣!我想人生就是不斷的學習怎麼如何與自己相處，與自己對話，不論是過去、現在、還是未來，如此才能激發自己的潛力吧!發現自己有無窮的力量，能做很多事情，也能為周遭的人帶來快樂，讓社會變得更好，讓世界變得更美麗。(饋 2-1071-S1042)

上過老師的課程，覺得很開心老師對於各種不同領域都稍有涉略的提供給我們學生知道，例如有關於霸凌、同志等議題，使我們學生可以從不同的角度進行思考，也讓我們能夠探索自己了解自己。老師也提供很多探索情緒的小測驗，也給予很多舒緩情緒的方法。而最印象深刻的就是有一堂教導我們心肺復甦術，其實這堂課對我們都有極大的幫助，緊急的情況，隨時都有可能發生在你我身邊，而當他來臨時我們是否能夠給予適當的協助，學了這門課，增加了學生的應變能力，也照護了身邊的人與環境。老師對於課堂的用心，真的很感激老師！(饋 2-1071-S1018)

老師謝謝您帶給我們這麼好的課程，每一次上課都有不同的主題，而且老師也會分享影片給我們看，其中讓我最有印象的就是五月天的頑固，其實一開始的我們都有自己的夢想，但隨著時間、隨著歲月慢慢成長的時候，也就慢慢忘了當初的熱忱，

而雖然最後失敗了，但是接著還是有接下來的挑戰，每個人都不應該在一開始的時候就退縮，不再往前踏出一步。所以非常的榮幸能上老師的課，老是每次都笑臉迎人，讓我覺覺得放鬆以外，更覺得老師很親切、很好相處。(饋 2-1072-S5018)

我也想謝謝老師給我這個機會上這堂課，老師讓我們學習很多關於情緒管理的知識，我是個脾氣很暴躁的人，當初想選這堂課就是為了改變自己，沒想到真的一點一滴地改變了，謝謝老師的教導使我更加的成長，這些教誨我不會忘記，我會讓這些經驗便隨著我成長，最後還是謝謝老師！(饋 2-1072-S3039)

老師每堂課都會做心理測驗，這些對我可以更加瞭解自己本身，並且在課堂一開始都會給我們新聞作為補充也增加我們的知識，除此之外，跟同學一組做回饋也可以培養團隊合作，我學習到了很多不管是情緒管理與人際關係，或是團隊合作、新聞知識這些，謝謝老師。(饋 2-1072-S1040)

## **2.體驗學習活動增加真實情境感受**

謝謝老師能夠幫助我們找到自我的方法，雖然有可能大部人還在忙於眼前的岔路中，但我想經過老師這樣的開導之後，也有不少的人找到了心靈中的迷宮的出口。我認為在這世界上完成了多少偉大的事情或是不好的事情在人死後都一無留存，能不能真正定義你這個人是否活著的關鍵，在於你是否真正地完成了你所想要達成的事情？還你是否真正的了解了自己所要完成的使命而去達成。所以我想感謝老師上課中的個性解析對我來說都有許多的幫助，希望未來老師能夠可以再開許多類似的課程，幫助其他迷路中的小羊能夠找到屬於自己的那篇大草原。(饋 2-1071-S1201)

謝謝老師在課程中教我們如何正確地與人交流，也在這堂課中真正認識自己，每個量表與測驗都非常中肯，當測出自己不足的地方就要找方法去解決它，相信經過這學期老師用心的教導下我們也改變了許多，體會到許多，課程的每一部分都藏著莫名的感動，參訪也讓我們更加了解舊社區的轉型過程，謝謝老師一學期的用心教導。(饋 2-1071-S0073)

每堂課我都覺得受益良多，而且真的覺得不管什麼測驗都非常準。在期中報告時有一個閱讀的報告，那時候我依照老師給的書單去圖書館找了一本書，我覺得那本書寫得很深入我心，甚至看到落淚。很謝謝老師可以讓我在這堂課學到很多東西，希

望有機會還可以選到老師的課。(饋 2-1072-S1050)

很謝謝老師每堂課都會給我們做這些心理測驗，藉由這些測驗，讓我們大家更腳解自己。然後我有發現老師每次上課對我們大家講話都會用「您」，由此可知，老師是因為非常謹慎小心有禮貌以及負責任的人，能修到你的課，實在深感榮幸。(饋 2-1072- S 2070)

我覺得上完這門課，我更加地了解到我自己其實沒有我想像中的那麼不好，我明白我其實還是有我會的地方，也試著表現出自己，不要一直都被別人牽著鼻子走，謝謝老師上課分享的那些影片，還有很多有趣的測驗，我覺得我從中學習到很多。(饋 2-1072-S1075)

我覺得老師您很認真的在分享課程給大家，讓上課的時候不會感到無聊，反而會很珍惜每一次的單元，因為從中可以了解很多關於自己和一些生活上的常識，很謝謝老師這學期的教導，能夠被老師您教到真的非常的幸運!祝老師您身體健康，幸福美滿。(饋 2-1072-S1002)

1. 謝謝老師教導
2. 讓我了解到自己的狀態要如何解決
3. 喜歡上你的課可以接觸到自己很喜歡玩心理測驗
4. 面對心理方案有良好的解決方案讓我意識到自己的問題
5. 讓自己不再有極端想法控制自己脾氣 (饋 2-1072-S8141)

### **3.走出教室，走入社區，「健」築人際**

老師的分享讓我獲益良多,如果沒有老師的分享根本不會知道一些知識,其實很感謝老師平時在課堂上做的測驗,徹底能了解到我自己的個性是怎麼樣的,還有上次去的新城社區,才知道那邊有很多的活動,例如:跟老人家共食之類的,都是讓他們有感到溫暖的時候,老師出的作業總是可以很快弄好,而且老師上課不會說得很快,所以都剛好能到進度上順利完成。(饋 2-1071-S8010)

我很喜歡去新城社區的活動，去了解到有些人為了長輩們做的付出，以及長輩們也聚在一起用餐，和讓長輩照顧比他們更年長的人，以及以甘蔗做在地農業活化，讓

我了解到有很多人默默的為需要的人付出。(饋 2-1071-S1090)

老師，我這是第一次用 Moodle 的平台，感謝老師教會我們用這個平台，在下課時都會處理同學們的點名問題，也謝謝您準備這麼多的翻轉學習教材，讓我們在上課時能獲得更多有關想觀的知識，以及 IRS 上的許多題目和量表，讓我更深刻的了解自記，並深刻體會自己是什麼人，以做對策，人際關係的重要性，感謝老師這學期的教導，辛苦您了。(饋 2-1072-S1016)

## 參、學生學習綜整成效

教育的目的不只是著重於知識上的學習，更重要的是學習如何「學習」，學習如何生活，學習如何幫助自我成長及自我實現，也就是讓學生學得更好，讓學生學得更有成就感。因此，在課程的設計與教學的實施，除了引導學生在認知、技能、情意上的發展外，更培養學生具有通識教育之「自我管理」、「人際溝通」及「語文應用」之核心能力。

故綜合本章之第二、三、四節之教師教學歷程與學生學習歷程，在學生方面之主要學習成效：

### 一、培養學生具知識力

讓學生能將課程單元主題之意涵應用於生活情境中，並藉由課程漸進讓學生統整各主題概念成一完整邏輯系統，進而達到知識實踐與自我內化的教學目標。

### 二、提升學生讀與寫的基本素養

依本課程特性於學習推薦情緒管理與人際溝通相關主題之書籍(含電子書)，培養學生運用文字分享心得與交流的能力，並提升學生讀與寫的基本素養。

### 三、培養學生具問題發現與解決力

從學生的生活經驗出發，結合單元主題相關研究或實例，及實施體驗量表，並將補充教材及參考資料上傳至網路學習平台，促進學生透過「閱讀」、「悅讀」、「樂讀」，體現生命的意義與價值，並成功解決生活問題。

### 四、培養學生具全人涵養特質

培養學生兼具理性與感性、個性與群性、理想與務實的優良「通識核心能力」，

以符應通識教育宗旨－「全人教育」。

## **五、情意表現力**

透過個人與小組的討論和發表，讓學生察覺課程中與生活有關的問題，並分享解決的想法，不但有助學生思考知識對個人的意義，更進一步提供學生學習尊重他人的機會。

## **六、培育學生自主學習**

引領學生如何活用所學，並指定學生閱讀參考資料，且提供網站或文獻等資訊，促進學生自我導向的學習，並培養學生自主學習能力。

## **七、培養學生具資訊力**

善用網路學習平台提供之各項功能，引導學生透過此學習平台之網路教學，增加學習與成長機會（主要教材、補充教材及參考資料等皆上傳），並能就自己的想法做出適當的表達。

## 第五節 教師教學實踐省思

*用心編排每齣教學大戲～自我期許與實踐*

在此 e 世代裡，研究者從「經營」的觀點，規劃課程與實施教學，不僅從學生觀點著手，瞭解學生「需要什麼？」、「喜歡什麼？」，且隨時掌握時代脈動與發展（如課程變動、教育趨勢），讓自己知道現在「新趨勢是什麼？」，還要讓自己具有更精進的教師專業素養與服務的熱誠，才能在瞬息萬變的社會中屹立不搖，成為一位快樂、成功的教師。

在課程設計與教學實踐上，採取學生學習為中心的教學模式，完全以學生為主角，如企業把產品或服務推廣給顧客一般，透過課程的設計，吸引學生的學習興趣，激發學生的學習動機與好奇心，讓學生樂於其中而孜孜不倦，將態度與情感的學習，融入於課程主題教學中，透過生動、開放的討論與活動，讓學生親身體驗、實踐、或合作活動等等的形式，逐步培養學生具有通識教育的核心能力，而且也展現了學生自主的學習動力。

### 壹、課程與教學設計面省思

每一課程皆進行自我教學省思，以反思自己的教學優缺點，依據省思結果，提出專業成長計畫，包含與校內外教師同儕分享教學或專業工作心得，參與校內外專業進修研習或成長團體，與學校教師同儕合作形成教學夥伴關係，掌握教育新知以改進或創新教學。

研究者在課程設計與教學實踐歷程中，主要教學省思分為三階段，包含課程大綱自我檢核、教學歷程省思與學期末之教學後省思，分述如下。

#### 一、通識教育課程大綱之自我檢核

本課程在開課前先以通識教育之課程大綱審查意見表中之審查項目，進行課程大綱自我檢核，如表 4-5-1 所列，本課程之設計與實施皆符合通識教育大綱審查規範。

表4-5-1 通識教育課程大綱之自我檢核

題目	自我檢核
課程內容與課程名稱吻合	是
教師學術研究專長與課程相符	是
教學目標及每週教學進度內容與課名相符	是
課程內容吻合通識教育目標及各領域課程規劃方向	是
核心能力達成指標吻合通識教育目標及課程教學目標	是
教學方法吻合通識教育目標及各領域課程規劃方向	是
評量方式吻合通識教育目標及各領域課程規劃方向	是
課程內容與教學法能達到核心能力達成指標	是
評量方式能達到核心能力達成指標	是
課程名稱與內容具有知識承載度及學術化	是

## 二、教學關鍵行為省思與改善規劃

在教學歷程中之省思，研究者以 Borich 在「有效教學法」一書中指出之有效教學之五項關鍵行為—講課清晰、多樣化教學、任務取向教學、引導學生投入學習、確保學生成功率，進行教學中省思，並依此做為改善規劃。

### 1. 講課清晰

課程進行中讓學習材具有邏輯性與組織性，透過語文與肢體的表達，引領學習。惟在語言表達時，有時由學生的表情反應，得知語速有過快情形，會即時調整，而且在本課程的班級為大班，更留意經擴音器傳出之音量及音質的適切性。（思 1071002）

### 2. 多樣化教學

採直接教學法、概念獲得教學法教授單元之主要概念、理論、原理原則與實例或個案，就課程各相關議題以討論教學法、合作學習進行討論、探索與分享，以增進心智思考。然進行分組討論時，採學生依需求分組，且學生數 109 人，無法採差異化教學之分組模式。（思 1071016）

### 3. 任務取向教學

課程進行時，從新近研究報告或案例引起興趣、主題教學、議題量表施作與分析，時間安排常受班級學習氛圍影響，需隨進度調整教學。（思 1071016）

為增進學生從故事情境中進行學習、探索，實施小品文閱讀與分享，培養自主學習與寫作能力，惟少數學生之自主性欠缺，需時時提醒。（思 1080314）

#### 4.引導學生投入學習

運用實作量表幫助學生瞭解自我，進而肯定自我。因量表採團體解釋，無法關照到每位學生，故利用每週排定之課輔時間，與個別需深入解說的學生進行晤談。（思 1071002）

#### 5.確保學生成功率

因應用 IRS 即時回饋系統，及網路學習平台的 APP 版供學生自主學習，但若學生無電腦或手機或網路…等學習媒介，將無法達到無所不在的學習。進行「翻轉教室翻轉教學」時，若學生無電腦或手機等學習媒介時，鼓勵學生至電腦教室觀看。（思 1080307）

## 貳、教學評量面省思

在教師多元化教學評量方面，期中之形成性教學評量，作為即時調整教學之參考，學期末之總結性教學評量，可瞭解學生對教學之意見，依此做為改善教學參考，並進行課程規劃與改善，以提升教學品質；同時運用通識教育之學生學習成效問卷，檢視課程目標及核心能力的達成情形，作為教學及課程設計調整之參考。

### 一、形成性教學評量即時調整教學

期中形成性教學評量是於開學後一個月進行，採學生自由填寫，歷年來全校普遍之填寫率極低，但研究者仍秉持著學生願意填寫，並回饋給研究者，故研究者皆會逐一檢視學生的意見與想法，做為教學評量結果反思與調整教學之依據，以下就問卷題目分述之。

#### 1.學期開始時，教師有清楚說明教學大綱

每課程皆於選課時，明示課程目標、培育之通識核心能力、教學進度、教學方法、學習評量等課程大綱中，並於學期開始第一週，皆詳細說明課程目標、課程內涵、多元化教學方法與學習評量，並讓學生表達對課程進行方式之意見，並將討論後之課程大綱上傳於網路學習平台，供學生隨時可檢閱。（思 1070914）

#### 2.教師能掌握課程目標，且授課內容與教學大綱相符

為顧及學生之學習與內化，鼓勵學生善用 CHUmoodle 之教材區，做預習與複習，並可利用 IRS「學生回饋區」及 CHUmoodle 之簡訊區，於課餘為學生解惑。（思 107923、思 1080314）

### 3.教師上課內容是否講解清楚、深入淺出

因大教室上課較受擴音設備影響，故會隨時觀察學生的反應。（思 1070914）

在學生座位間走動（因有資源班學生），以確實達到講授之最佳效能。（思 1070914）

### 4.教師上課會採用不同教學方式來啟發學生的學習動機與興趣

主要教學法為直接教學法、概念獲得教學法教授單元之主要概念、理論、原理原則與實例或個案，並就各相關議題以討論教學法、探究教學法及合作學習教學法進行討論、探索與分享，以增進心智思考，並實施翻轉學習，以學生學習為中心，培養自主學習能力及提升學習動機。（思 1071009）

### 5.教師已清楚說明公平合理之評分方式

持續採用多元評量方法，進行多次評量，兼顧歷程與結果，確保學生學習成效，並達知識的轉化與內化。（思 107923、思 1080314）

### 6.學生可以很容易與教師建立良好的互動關係或溝通管道，營造班級良好的學習氣氛

秉持教育理念－在「教」與「學」的一連串師生互動歷程中，課程設計與教學實施的切入點，從尊重關懷開始，讓學生享受「學會學習」的樂趣，因為心中有「愛」的學生才能學得更好。（思 107923、思 1080314）

## 二、學期末之總結性教學評量做為改善教學

研究者在 107 學年度的兩學期期末之總結性教學評量皆高於 90 以上，在教學實踐中進行自我反思，並以分題方式檢視學生的反應，以下為自我反思與調整教學情形說明之。

### 1.老師能依學生學習的反應而調整教學

因通識課程學生來自不同年級、不同學院別，所以面對來自不同學院、學系之大班教學學生，採取多元教學方法與教學策略，應用了直接教學法、概念獲得教學法。（思

1070925、思 1080307)

為增加學生同儕合作學習，應用討論教學法、探究教學法及合作學習教學法融入於課程設計與教學實踐中。(思 1071002、思 1080307)

為增加學生的課程參與度，實施實作量表，並進行省思或分組討論互饋，同時採用翻轉教學，增加學生課前預習、課後複習的自主學習能力。(思 1071002、思 1080307)

## 2.教學方式能提高同學的學習興趣，並激發思考

因本課程學生來自不同年級、不同學院，尤其是大一新生面對新生活，新的學習模式，是需較多的引領，故採用具啟發性之「故事」、案例增加生活與教育經驗，以培養學生在職場上做到情緒管控的「專業度」，人際關係做到「成熟度」。(思 1070925)

## 3.老師會關心同學上課反應，並會主動關心同學

學生是學習的主體，運用增加學生課程參與度方式，利用實作量表進行省思或分組討論時，深入學生座位間，觀察與關懷學生學習及與同儕合作學習之情形。(思 1080307)

因此，在課程規劃與教學實踐時，會善用教學評量結果資訊，調整並設定學生應達成且可達成的成功標準，隨時掌握學生的學習反應，即時回饋修正「教」、「學」或評量規劃，做為改進教學之參考與提升學生學習成效。

## 三、教學後省思指標檢核與改善

在教學實踐後，依據個人教學反思、教學評量表結果及期末課程回饋單進行，於教學後依前所述之教學後省思指標(研究者自訂之指標)進行自我檢核，並訂定改善規劃。

### 1.教學目標有無達成?

能把握教學目標，充分課前準備，且系統組織學習材。(思 1080125)

依時代脈動、教育現場的反思，更新教學綱要。(思 1080227)

### 2.教學方法有無變化?

符應多元智能的各種學習優勢，採學生中心教學模式，採取多樣教學方法，主要為包含直接教學法、討論與分享、提問、問題解決、個案探討、合作學習。(思 1080125)

進行翻轉學習，以學生為中心，使教學方法更多元，在教學歷程中不斷的創新。(思

1080125、思 1080625)

### 3.教材內容是否適當？

符合課程目標，符合學生學習程度與特質，適度變化教學方法，增加學生的關注力。

(思 1080627)

依社會變遷、情緒教育及人際溝通議題之發展趨勢(如課程融入「向憂鬱說不」?) )

(思 1080125)

### 4.教學進度是否適中？

促進學生學習，高效時間利用。(思 1071120)

為每週能掌控教學進度及作業(含量表省思或翻轉學習的討論回饋)的完成，透過教室管理、時間管理及作業管理進行。(思 1080125、思 1080625)

### 5.教學氣氛是否熱絡？

採學習導向教學方式營造學習氛圍，並清楚明瞭講授，且積極熱情參與，讓學生有具體的學習成果。(思 1080125、思 1080625)

適時激勵學生營造主動積極的學習氛圍及教室圖像，並提供學生體驗機會。(思 1080425)

### 6.教學實例是否恰當？

有感的生活經驗做為學生學習基礎。(思 1071023、思 1080321)

因學生來自各學系，因應專業背景差異，所舉實例或個案，以與學生生活經驗結合。

(思 1070923、思 1080215)

### 7.教學活動是否豐富？

重提問、分享、讚賞，強調師生互動，並善用資源，且進行翻轉學習。(思 1071011、思 1080307)

翻轉學習之錄製，依時代脈動、當時社會情境、社會事件，調整自主學習之學習材，以啟發自主學習並維持學習動機與興趣。(思 1080125)

### 8.核心能力是否達成？

提供優良範例，讓學生觀摩，並依翻轉學習的省思單或討論回饋單，鼓勵學生找不同

之同儕合作與討論，增進問題解決能力，提升人際互動能力。(思 1071023、思 1080315)  
符合通識核心能力指標，能適當運用多元評量措施；在過程中進行有效形成性評量，  
學生報告、作業之檢視，並能就期末教學評量問卷進行反思。(思 1080128、思 1080630)

## 參、教師教學省思與成長

在經一學年兩學期二次循環之課程發展與教學實踐，研究者依據上述課程與教學設計面省思與教學評量面省思，本部分以綜合性進行本課程之教學省思與專業成長。

### 一、課程設計的省思

#### 1. 課程設計重認知、技能與情意層面之完整學習

本課程透過體驗活動引導學生進行深層的思考與分辨，培養分析、歸納、解決問題與實踐能力，利用評量檢視學生能有完整的學習，認知層面：培養學生具有「我要做什麼」、「為什麼我要做」的專業知能，技能層面：培養學生「我如何做」的技術或技巧，情意層面：培養學生「我喜歡做」、「我抉擇要去做」的興趣、態度與熱情，以增強師生的教與學成果。

#### 2. 面對缺乏自我規劃與行動力學生之挑戰

體驗學習融入課程著重學生的自發性體察、覺察，進而關懷與實踐，學生是行動的主體，然面對較缺乏自我規劃、自主學習力與行動力的學生，如何設計適性教材與教法，行動面如何擴展至社區或無所不在的生活體驗，將更具有意義，是研究者面對的挑戰。

#### 3. 面對行動力與實踐力較弱的學生之挑戰

本課程翻轉教學與方案設計時，學生需進行討論、溝通、協調與分享，面對通識課程學生之多樣性與差異性，對於較缺乏問題解決能力與反思寫作能力的學生，如何於課程實施時具備此實能力，以利於體驗學習歷程中能順利開展，亦是研究者面臨的挑戰。

## 二、教師教學的省思

### 1. 體驗課程方案與學生生活經驗結合，能引起學生學習的興趣

體驗課程方案將情緒管理議題與學生生活經驗相關問題結合，能引起學生學習的興趣，提升學習成效，引領學生在真實生活中擁抱內在情緒與溝通零距離的具體行動方案，強調自省能力和提升自我覺察與人際知覺。

### 2. 翻轉學習情境受限且差異化教學困境

因教室課桌椅為固定式，進行課堂翻轉學習、分組討論互饋時，則無法面對面進行分享，為突破此困境，有時讓學生到校園內適合地方進行，但如此又影響到時間控制。又學生因年級、學院別、學生特質、潛能等不同，如何促進學生在學習鷹架上發展，要實施差異化教學實有困難，目前是以同儕合作學習方式進行，但難以達到符應學生之多樣化與差異性。

### 3. 體驗學習實際情境的困限

因受實體教室教學之規定，在切身體驗的學習活動，主要是透過自我瞭解量表的施作與省思進行，及通過本校服務學習課程審查時，才能進行二次的校外專業服務（社區體驗學習），較缺乏走入社會／實際情境之親身體驗歷程中，得到體驗、感受，進而認知、理解。

### 4. 需因應學生個別差異表現

本課程採取多元、多次的學習評量方式，然因學生的個別差異（如生活經驗、學習能力、學習興趣、學習動機、性別、學院別…等）而有差異性表現，雖有進行學習風格量表，讓學生能善用個人與同儕之學習特性，尚有行動方案的設計與實踐有些不完美之處，加上課程時程之緊湊，或可以數位教材增補基礎學習能力，或可以延伸課程方式學習統整。

## 三、研究者的成長

### 1. 精進體驗學習融入於課程設計

本課程從學生生活經驗出發，運用適當的多元化教學方法，結合學校、社區的資源，引領學生進行深化與廣泛的學習，研究者認為Kolb的體驗學習模式是適

合的，能讓學生能將知識化為行動力，進而將知識轉化與內化，未來研究者仍持續再精進課程規劃與實踐能力，持續與學群夥伴教師相互討論，提升自我專業知能，並將此教學模式融入於通識健康促進課程。

## **2. 為瞭解學生各方面的學習狀況，增進研究者多元評量的能力**

本教學方案著重情意態度的培養，行動力與實踐力的養成，除兼重形成性與總結性評量，且採用學習歷程檔案評量，未來為因應學生個別差異特質，可採取學生自評與他評、教師觀察記錄等多元評量方式，以期適切地評量學生在小組合作、實踐行動與解決問題等方面的學習表現，更全面且有效地瞭解學生真實的學習情形，同時亦增進了研究者多元評量的能力。



## 第五章 結論與建議

本研究基於研究者教學現場上所面臨的問題及解決問題動機，透過體驗學習理論與相關論述，設計「擁抱內在情緒萬花筒」與「讓溝通零距離」體驗學習教學方案，採用形成性與總結性之多元、多次評量方法，培養批判思考及問題解決能力。本研究採行動研究法，探究體驗學習教學方案實施後，學生的學習成效及實施體驗學習教學方案後的教師省思與成長，本章依據研究結果提出下列之結論與課程實踐之參考建議。

### 第一節 結論

#### 一、通識情緒教育課程之體驗學習教學方案具適切性與可行性

本研究之教學方案將情緒管理議題與學生生活經驗相關問題結合，引領學生在真實生活中，設計與實踐「擁抱內在情緒萬花筒」與「溝通零距離」的行動方案，強調自省能力和提升自我覺察與人際知覺，不僅能引起學生學習的興趣與動機，且提升了學習成效。

#### 二、以學生為主體的學習，讓學生作學習的主人

體驗學習係為以學生為主體之教學模式，在學習的內容或方式中，引發學生能傾聽自我內在的聲音，故在體驗學習活動進行中，教師作為一個引導者的角色，鼓勵學生嘗試、思考，表達自己內心的想法，讓學生作學習的主人。

#### 三、體驗學習方式帶給學生嶄新的學習感受

學習方式會影響學生的學習動機與學習興趣，透過體驗學習量表與省思能引發學生學習，在學習歷程中讓學生能快樂學習，更重要的是要使學生學習反省思考，產生有意義的學習，並將所學的知能應用在於生活情境之中。

#### 四、體驗學習融入通識情緒教育課程之多元教學評量滿意度高

學生對於體驗學習之多元教學評量、翻轉教學滿意度、通識教育課程學習成

效評量等結果皆能肯定，表示體驗學習之教學方法與教學方案能提升學生的學習興趣及提升學習效果。

## **五、體驗學習融入通識情緒教育課程之學生學習滿意度高**

學生對於通識情緒教育課程體驗學習與翻轉教學實施之學習滿意度情形，整體之滿意度皆為90分以上，表示學生對於體驗學習課程具有極高之學習滿意度，即體驗學習之教學方法與教學方案能提升學生的學習興趣及提升學習效果。

## **六、體驗學習課程學習滿意度在性別、年級別及學院別上之看法皆未達顯著差異**

學生對於通識情緒教育課程體驗學習之學習滿意度看法上，在性別、年級別及學院別方面，進行  $t$  檢定及單因子變異數分析後，其  $t$  值與  $F$  值皆未達顯著性差異，表示學生不因性別、年級別及學院別不同，對於體驗學習課程學習滿意度之看法有所不同，而此亦表示在體驗學習之教學策略與教學方法上，可不需因性別及學院別之不同而設計體驗學習教學方案。

## **七、因應學生學習與教學實施困境，持續精進體驗學習融入課程設計之能力**

體驗課程方案與學生生活經驗結合，重認知、技能與情意層面之完整學習，能引起學生學習興趣，並促動學生將知識轉化與內化，然面對缺乏自我規劃與實踐力較弱的學生、翻轉學習與體驗學習情境的困限等，研究者需持續不斷地精進體驗學習融入課程設計之能力，與增進研究者多元評量的能力。

## 第二節建議

### 一、激發教師角色的改變與創新，強調學習者為中心之課程設計與教學實踐

通常課程活動是由教師事先設計規劃，學生對於學習的內容或方式，無法表達自己的想法，故以學生為中心的體驗學習教學，既以學生為學習主體，應有參與課程設計的權利，即學生基於自己的先備能力及興趣提出想法，尤其是一年級修課學生，教師重視學生的意見，師生共同設計課程，學生也會有參與感，而更加專注投入自己設計的體驗活動，且能增加學生的成就感與自信，師生之間的感情也會因共同的學習目標而更加融洽。

### 二、體驗學習融入通識情緒教育課程的教學，並掌握實踐反思的精神

從本研究中發現學生體驗學習滿意度極高，即體驗學習可以增進學生的正向學習態度，並增進學生的學習成效，學生對於體驗的學習方式，也有相當良好的反應，因此，只要掌握體驗、反思、實踐的精神，相信體驗的學習方式也可以推廣到通識教育的其他課程，以全面提升通識教育課程之學習成效。

### 三、重視經驗統整之實用性與有用性的教學設計

通識教育課程之教學設計模式與教育目的，多強調如何設計教學活動及要達到的目標為何？故在課程發展與設計上，宜特別重視事物實用性層面的重要性，自身的經驗，訂定一個在真實世界中是可用的及有用的學習目標，即著重於學習設計的概念如何得以落實，並全面性的提升學習體驗。

### 四、強化引領學生反思相關議題，走入社區／實際情境之親身體驗

體驗學習中最重要的是活動後的分享、反省，促使學生能了解活動背後的意義，故教師應明確瞭解問題的內涵，循序漸進引導學生深入問題的核心，非僅止於問題的表面，因此在設計課程時，宜詳細列出體驗學習後進行反思的議題，再視教學情況延伸或擴大思維的範圍，促進學生來自於對自己、他人、社會三個

層次的關照與體認。

## **五、引發經驗與反思交互作用，並促進教師專業發展**

當經驗與反思兩者結合越緊密時，則有較多且更深入的學習，故教師應有意圖地提供經驗並激發反思與進一步的行動，藉由學習的外在動機之引發，再透過經驗與反思的連結，進而學生經本身結合經驗與反思的行動，作為學習內在動機之促動，再引發經驗與反思交互作用，必能提升學生學習的滿意度與學習成效，並促進教師之專業發展。

## **六、增進實施翻轉教學與體驗學習教學模式融入的專業能力**

教師專業能力方面的因素高度影響教師實施翻轉教學與體驗學習教學模式融入的意願，而且教師的資訊能力與掌握學生自學情況的能力，也影響教師的實施意願，故教師可多參加相關之研習或參與專業的學習社群，促進自己的專業能力，才能面對更多元創新的教學方式。

# 參考文獻

## 壹、中文部分

- D. A. Kolb (1984). **體驗學習**(王汕明、朱水萍譯)。上海：華東師範大學。
- Daniel Goleman (1996). **EQ** (張美惠譯)。臺北市：時報文化。
- Dewey, J. (2000). **我們如何思維**(姜文閱譯)。臺北：五南(原書出版年：1993)。
- 王全興(2006)。體驗學習的理念及其在教育情境的應用。**台灣教育**，640，32-36。
- 王全興(2007)。Dewey 體驗學習的理念及其在道德教育上的應用。**國教新知**，54(2)，74-82。
- 王佑驊(2010)。情緒排毒治百病。臺北：方智。
- 王怡茹(2013)。以體驗學習模式引導的品格教育課程：國小課後托育中心學童之行動研究。臺北市立體育學院休閒運動管理學系碩士論文。
- 王淑俐(1995)。台北市縣國中階段青少年的情緒特徵。國立臺灣師範大學教育研究所碩士論文。
- 王淑俐(1995)。青少年情緒的問題、研究與對策。臺北：合記。
- 王惠如(2001)。把情緒教育融入教學活動。**學生輔導**，75，46-59。
- 王義成(2012)。兒童美術「美術表現」之體驗學習行動研究。國立臺北教育大學教育學院課程與教學研究所教學碩士班碩士論文。
- 向漢岳，2006。國小道德體驗課程實施之行動研究。國立臺北教育大學課程與教學研究所學位論文。
- 江合建(2001)。杜威藝術經驗理念之實踐。**教育研究集刊**，47，17-34。
- 吳炳綱、吳漢明(2001)。72 個體驗活動—理論與實踐。香港：匯智出版有限公司。
- 吳盈瑩(2000)。情緒教育融入國小國語科之教學研究—以國小四年級為例。國立東華大學教育研究所碩士論文。
- 吳英璋(2001)。情緒教育的理論與內涵。**學生輔導雙月刊**，75，66-79。
- 吳清山(2003)。教育小辭書。臺北：五南圖書出版社。

- 吳清山 (2003)。體驗學習的理念與策略。教師天地，127，54-56。
- 吳清山、林天祐 (2005)。教育新辭書。臺北：高等教育。
- 李小觀 (2004)。情緒教育方案對國小四年級兒童情緒智力輔導效果之研究。國立臺南大學教育學系輔導教學碩士班碩士論文。
- 李坤崇 (2004)。綜合活動學習領域概論。臺北：心理。
- 李崑山(1996)。國民小學戶外教學理論與實務初探。環境教育季刊，29，62-69。
- 李選 (2003)。情緒護理。臺北：五南。
- 李錫津 (2002)。讓愛飛揚：你可以再靠近一點。臺北：臺北市教育局。
- 李錫津 (2003)。從經驗中學習。教師天地，127，4-5。
- 周玉秀 (2005)。從體驗活動到體驗教育的理論基礎。國民教育，45(4)，2-6。
- 周宜蓁 (2007)。以繪本教導情緒教育方案對國中智能障礙學生情緒適應行為之成效分析。國立高雄師範大學特殊教育學系碩士論文。
- 周盛勳 (2002)。班級輔導之情緒教育課程：對國小六年級兒童情緒智力、自我概念及生活適應之輔導效果。國立新竹師範學院輔導教學碩士論文。
- 周盛勳(2002)。班級輔導之情緒教育課程：對國小六年級學童情緒智力、自我概念及生活適應之輔導效果。國立新竹師範學院輔導教學碩士論文。
- 林淑敏(2006)。體驗學習在國小社會領域教學之實地研究。國立政治大學教育學系研究所博士論文。
- 林義閔 (2014)。以體驗學習模式融入無痕山林登山課程對青少年戶外環境行為影響之研究。臺北市立大學休閒運動管理學系碩士班碩士學位論文。
- 洪蘭 (2009)。教孩子情緒管理。親子天下：教出好情緒，5，26。
- 唐璽惠、王財印、何金針與徐仲欣 (2005)。情緒管理與壓力調適。臺北：心理。
- 馬文倩 (2018)。透過情緒教育策略提升國小二年級學童生氣情緒因應之行動研究。南華大學人文學院幼兒教育學系碩士論文。
- 張春興 (1993)。現代心理學。臺北：東華。
- 張春興 (2007)。張氏心理學辭典。臺北：東華。

- 張春興 (2009)。現代心理學。臺北：東華。
- 張振成 (2001)。生命教育的本質與實施。教育資料與研究，39，49-52。
- 張富湖 (2002)。情緒教育課程對提昇國中學生情緒智力效果之研究。屏東師範學院教育心理與輔導研究所碩士論文。
- 張富湖 (2002)。情緒教育課程對提昇國中學生情緒智力效果之研究。國立屏東師範學院教育心理與輔導研究所碩士論文。
- 張德銳、李俊達 (2007)。教學行動研究及其對國小教師教學省思影響之研究。臺北市立教育大學學報，38 (1)，33-66。
- 張霄亭 (1991)。教學媒體的基本認識。國立臺灣師範大學學術研究委員會主編。教學媒體研究，3-13。
- 莊子賢 (2007)。創造思考教學融入探索教育體驗學習活動之行動研究。臺灣師範大學創造力發展碩士在職專班學位論文。
- 莊展榮 (2007)。體驗學習應用在綜合活動領域之個案研究。國立臺北教育大學課程與教學研究所碩士論文。
- 許文禧 (2011)。情意教學融入國小高年級藝術與人文領域課程之個案研究。國立臺北教育大學音樂學系碩士論文。
- 郭有適 (1977)。創造心理學。臺北：正中書局。
- 郭倩琳 (2005)。臨床護理教師角色轉變與職場學習模式之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所博士論文。
- 郭倩琳 (2005)。學習型組織的理念於社區健康營造的應用。高雄護理雜誌，22 (1)，13-23。
- 陳如山 (1998)。另一種學習—新範型學習。教育研究資訊，6(1)，1-19。
- 陳秀蓉 (2001)。怎麼實施情緒教育增進教師輔導與管教效能。學生輔導，75，8-9。
- 陳亞穎 (2013)。「覺辨感行省」情緒教育陶冶策略之行動研究——以國小一年級為例。國立東華大學課程設計與潛能開發學系碩士論文。

- 陳怡螢 (2015)。繪本融入情緒教育教學方案對國小三年級學生情緒調整影響之研究。國立臺南大學教育學系課程與教學教學碩士班碩士論文。
- 陳雪雲(2000)。經驗、自我與學習。國立臺灣師範大學社會教育學系社會教育學刊，29，57-92。
- 曾娉妍 (2011)。繪本教學對國小學生負向情緒表達之影響。國立臺中教育大學教育學系博士論文。
- 曾勤樺 (2015)。體驗學習理論應用於國小五年級環境教育之行動研究—以臺北市老松國小為例。臺北市立大學歷史與地理學系社會科教學碩士學位班碩士論文。
- 馮觀富(2005)。情緒心理學。臺北：心理。
- 黃月霞 (1989)。情感教育發展性輔導：「情育課程」對兒童「態度」與「學業成績」的影響。臺北：五南。
- 黃月霞(1989)。情感教育與輔導策略。輔仁學誌—文學院之部，18，231-247。
- 黃世輝 (2012)。從社區開始改變—人文創新與社會實踐的機會。人文與社會科學簡訊，14(1)，17-20。
- 黃世輝、蘇秀婷 (2017)。從推動社區體驗學習反思社會實踐的可能：以阿里山鄉來吉部落的設計工作坊為例。設計學報，22 (3)，1-19。
- 黃珮貞 (2007)。運用兒童繪本進行情緒教育之研究。國立新竹教育大學教育學系碩士論文。
- 黃富順 (2000)。成人的經驗學習。於中華民國成人教育學會主編，成人學習革命 (pp. 1~30)。臺北：師大書苑。
- 黃惠惠(2002)。情緒與壓力管理。臺北：張老師文化。
- 黃靖茹 (2009)：談青少年的情緒教育。教師之友，50 (4)，38-44。
- 楊佳樺 (2012)。少年小說應用於國小六年級學童情緒教育之行動研究。國立新竹教育大學教育學系碩士班碩士論文。
- 楊俐容 (2006)。提升親子 EQ 三部曲：培養孩子的高 EQ·打造孩子的美好未來。

- 臺北：台視文化。
- 楊俐容 (2009)。情緒教養，從家庭開始：高 EQ，是父母教出來的。臺北：心靈  
工場文化。
- 楊俐容 (2010)。EQ 家庭：教出好情緒，父母必修的四堂課。臺北：天下雜誌。
- 楊俐容 (2010)。情緒教養，從家庭開始：高 EQ，是父母教出來的。北京：華夏  
出版社。
- 葉姿伶 (2011)。情緒教育應用於班級經營之行動研究。國立臺北教育大學課程  
與教學研究所碩士論文。
- 葉麗真 (2014)。以體驗學習培養四年級學童同儕衝突解決能力之行動研究。國  
立臺北教育大學課程與教學傳播科技研究所碩士論文。
- 齊隆鯤、劉蔚萍、胥嘉芳、高慧芬、謝美慧、陳孟秦、陳湘淳與巫素貞 (2011)。  
兒童情緒教育。臺中：華格那。
- 劉若蘭 (2009) 實踐關懷與多元文化的體驗—大專學生參與課程融入服務學習之  
經驗。通識教育與多元文化學報，1，1-27。
- 歐用生 (2008)。讓「身體」回到「課程」—「體驗學習」再概念化。教育研究  
月刊，176，27-39。
- 蔡玉華 (2005)。焦點解決團體諮商對國小兒童負向情緒輔導效果之研究。國立  
花蓮師範學院輔導碩士班碩士論文。
- 蔡秀玲、楊智馨 (2007)。情緒管理。臺北：楊智。
- 蔡進雄 (2009)。情意如何評量？以大學教學為例。評鑑雙月刊，19，24-25。
- 鄭惠文 (2000)。失業青年之生活壓力、休閒支持、休閒決心與身心健康之關係  
研究。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文。
- 盧瑩榕 (2009)。小一新生的情緒教育之行動研究—以情緒表達為焦點。國立花蓮  
教育大學課程與教學研究所碩士論文。
- 蕭鈺 (2004)。行動學習的理念與實踐。人事月刊，38(4)，53-58。
- 蕭鈺慈 (2014)。生命意義體驗學習之學習動機、學習投入對學習成效影響之研

- 究—以生命衝擊營為例。朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文。
- 謝水南(1995)。情意教育的特質與教學策略。北縣教育，6，18-22。
- 謝智謀 (2003)。另類學習方式—體驗學習。教師天地，127，6-13。
- 蘇聖雅 (2016)。案例教學法應用在國中情緒教育之行動研究。國立東華大學課程設計與潛能開發學系碩士論文。
- 饒見維 (2004)。情緒涵養。臺北：五南。
- 饒見維 (2010)。「學校情緒教育」的相關議題探討。未出版上課講義。
- 饒見維 (2011)。案例教學與師資培育。載於東華大學師資培育中心 (主編)，案例教學法在情緒教育上的應用與初探。花蓮：國立東華大學，105-135。

## 貳、英文部分

- Association for Experiential Education. (1995). AEE definition of experiential education. *The AEE Horizon*,15(1),21.
- Bruner. (2001). *The culture of education (6th ed.)*. Massachusetts: HarvardUniversity Press.
- Dewey, J. (1938). *Experience and education*. NY: Macmillan.
- Eric (2000) . Learning with the Body in Mind. *Super Teaching 161*, 59-60.
- Gass, M. A. (1993). Programming applications of adventure therapy. In M. A. Gass (Ed.). *Adventure therapy: Therapeutic applications of adventure programming. Dubuque*. Iowa: Kendall/Hunt publishing Company, 73-82.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. NJ: Prentice-Hall.
- Kraft, R. J., & Sakofs, M. (1985). *The theory of experiential education*. CO: Association for Experiential Education
- Lazarus, R. S. & Lazarus, B. N. (1994). *Passion and reason. Making sense of our*

*emotions*. Oxford: Oxford University Press.

Lazarus, R. S. (1999). *Stress and Emotion: A New Synthesis*. London: Free Association Press.

Moon, J. A. (2004). *A handbook of reflective and experiential learning: theory and practice*. NY : Routledge.

Plutchik, R. (Ed) (1994). *The psychology and biology of emotion*. Haper Collins Collins Colleague Publishers.

Schachter, S. (2011). cognitive, social and physiological determinants of emotional state. *Current Contents/Social Behavioral Sciences*, (1):14–14.

Scherer, K. R. (2005). What are emotions? And how can they be measured? *Social ScienceInformation*,44(4),695-729.