



《尊重智慧財產權，請使用正版教科書，勿非法影印書籍及教材，以免侵犯他人著作權》

開課班級:

授課老師: 尹可鴻,齊美婷

學分數:2

課程大綱:

本課程將藉由自我情緒覺察、人際關係、人際衝突、壓力調適、溝通類型等課題的討論和演練，幫助學生瞭解情緒運作的方式，學習人際溝通技巧與情緒管理。在課程結束後，學生必須能夠將課堂所學的知識與技能應用於職場，以確保服務提供的品質，例如：學習如何與服務對象及其家庭成員溝通，如何解決專業關係的衝突等。

outline:

The course will help students understand the way emotion works and learn communication skills and emotion management through a series of discussions and practices. Some topics will be discussed including emotional self-awareness, interpersonal relationships, interpersonal conflict, pressure adjustment, and types of communication. By the end of the course, students should be able to apply knowledge and skills to the workplace context in order to ensure the quality of services. For example, learn how to communicate with clients and their family members and to resolve conflict in a professional relationship.

教學型態:

課堂教學+小組討論

成績考核方式:

平時成績:20%

期中考:30%

期末考:30%

其它:%

本科目教學目標:

參考書目:

- 1.蔡秀玲、楊智馨(2017)·情緒管理·新北市：揚智。
- 2.周典芳、鄭嫻嫻、陳國明(2013)·人際關係與溝通·臺北市：五南。
- 3.陳美滿(2016)·人際溝通·臺北市：五南。
- 4.賴祥蔚、鈕則勳(2009)·人際溝通的理論與應用·臺北市：五南。



課程進度表：

週次	起訖月日	授課單元(內容)	備註
第1週	9.12~9.19	有效的溝通技巧 積極傾聽 尊重與接納 同理心 自我表露	8日正式上課。8~12日課程加退選，轉學(系)生、復學生及延修生選課，雙主修、輔系申請，12日申辦抵免學分截止日
第2週	9.19~9.26	認識情緒及自我情緒覺察 情緒反應及特性 影響情緒表達的因素 情緒調整的方法 自我概念 自我肯定內涵 自我肯定訓練 自我察覺	
第3週	9.26~10.03	壓力管理與調適 1.什麼是壓力 2.壓力的來源 3.壓力的影響 4.有效調適壓力	28日(日)孔子誕辰紀念日/教師節(放假),29日(一)補假
第4週	10.03~10.10	情緒溝通 情緒表達在人際溝通的功能 有效表達情緒的原則 如何面對他人的情緒	29日成績優異提前畢業者提出申請截止日
第5週	10.10~10.17	人際溝通概論 人際溝通的意義 人際溝通的目的 人際溝通的歷程 人際溝通的原則	6日(一)中秋節(放假)，10日(五)國慶日(放假)
第6週	10.17~10.24	人際關係與溝通 與身心障礙或失能者關係建立及溝通技巧 實務專題分享	14日學生宿舍安全輔導暨複合式防災疏散演練。18日多益測驗
第7週	10.24~10.31	如何與服務對象及其家庭成員溝通-1 居家服務對象及其家庭成員溝通技巧及如何 解決專業關係的衝突 實務專題分享	24日(五)補假，25日(六)光復暨古寧頭大捷日(放假)。
第8週	10.31~11.07	如何與服務對象及其家庭成員溝通-2 居家服務對象及其家庭成員溝通技巧及如何 解決專業關係的衝突 實務專題分享	30日校課程委員會
第9週	11.07~11.14	期中考試 / 學科考試	3~9日期中考試
第10週	11.14~11.21	如何與服務對象及其家庭成員溝通-2 居家服務對象及其家庭成員溝通技巧及如何 解決專業關係的衝突 實務專題分享	13日教務會議,16日教師期中成績上網登錄截止日
第11週	11.21~11.28	服務過程衝突應用於職場-1/ 實作 服務過程衝突應用於職場-2/ 實作	
第12週	11.28~12.05	【實務專題成果發表】	24~28體育運動週。24日校園路跑。27日運動大會夜間開幕，28日運動大會活動，29日101週年校慶活動日，照常上班
第13週	12.05~12.12	跨專業溝通的重要性及策略與方法-1 人際衝突的性質 解決衝突的策略 如何解決專業關係的衝突	
第14週	12.12~12.19	跨專業溝通的重要性及策略與方法-2 說明長期照護為一門多專業介入的領域 瞭解跨專業團隊溝通協調的模式	12日申請停修課程截止日



		說明長期照護個案溝通常見之問題與溝通協調之技巧 瞭解與個案、案家溝通協調的模式	
第15週	12.19~12.26	服務過程情緒管理-1 情緒三部曲 情緒覺察 如何增加情緒覺察力？	
第16週	12.26~1.02	服務過程情緒管理-2 改變想法，轉換情緒 做情緒的主人 抒發原則	22日校務會議。25日行憲紀念日(放假)
第17週	1.02~1.09	身心鬆弛法 肌肉放鬆法及音樂冥想之實際體驗	1日(四)開國紀念日(放假)
第18週	1.09~1.16	期末考試 / 學科考試	5~11日期末考試，10~11日 學生退宿