



《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: 葉家珠,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 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 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:出勤20%%

本科目教學目標:

知識：全方位的自我情緒管理思考及專業 技能：溝通及解決問題能力 態度：謙卑及關懷的態度

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	9.14~9.21	有效的溝通技巧	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	9.21~9.28	認識情緒及自我情緒覺察	
第3週	9.28~10.05	壓力管理與調適	28日(日)孔子誕辰紀念日/教師節(放假),29日(一)補假
第4週	10.05~10.12	10月10國慶日停課	29日成績優異提前畢業者提出申請截止日
第5週	10.12~10.19	人際溝通概論	6日(一)中秋節(放假)，10日(五)國慶日(放假)
第6週	10.19~10.26	人際關係與溝通	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	10.26~11.02	如何與服務對象及其家庭成員溝通-1	24日(五)補假，25日(六)光復暨古寧頭大捷日(放假)。
第8週	11.02~11.09	如何與服務對象及其家庭成員溝通-2	30日校課程委員會
第9週	11.09~11.16	期中考試	3~9日期中考試
第10週	11.16~11.23	專業關係的衝突之處理和因應-1	13日教務會議,16日教師期中成績上網登錄截止日
第11週	11.23~11.30	專業關係的衝突之處理和因應-2	
第12週	11.30~12.07	服務過程衝突應用於職場-1	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	12.07~12.14	服務過程衝突應用於職場-2	
第14週	12.14~12.21	情緒溝通	12日申請停修課程截止日
第15週	12.21~12.28	服務過程情緒管理-1	
第16週	12.28~1.04	服務過程情緒管理-2	22日校務會議。25日行憲紀念日(放假)
第17週	1.04~1.11	身心鬆弛法	1日(四)開國紀念日(放假)
第18週	1.11~1.18	期末考試	5~11日期末考試，10~11日學生退宿