

輔仁大學 109 年度
高等教育教深耕計畫

【在地連結健康促進】

工作坊模式課程

成果報告書

課程名稱	心理學與助人技巧
開課單位	全人教育課程中心
開課學期	108 學年 第 2 學期
修課人數	81 人
授課教師	劉錦萍

中華民國 109 年 06 月

一、課程簡介

本課程目的在於使學生了解心理學及助人技巧。課程分為兩大主軸，一為室內課堂的學習，二為進入社區，以工作坊活動的方式時間實踐課堂所學。

課堂的課程安排認識心理學的相關理論及議題，明白聆聽、同理心在人際關係、溝通對話的重要性，同時也期待能藉此素養養成的過程中推動學生的個體認識、轉變，進而塑造有品格與品味的心態。

社區工作坊以「我懂你的心 --積極傾聽與同理心的培養」為主題，並將活動細分為積極傾聽、同理心培養及探問技巧訓練三單元，以此作分組、設計活動，為新北市海山里社區里民分享主題、互動。期待藉此具體行動檢視自己所學，更期待學生能藉實際面對長者的過程中，真正感知到换位思考、傾聽以及同理心的重要與經驗吸收。

二、成果說明與分析

(一)工作坊

(1)主題

「我懂你的心 -- 積極傾聽與同理心的培養」

(2)活動時間與地點

時間	地點	主題
6/2(二) 16:00~18:00	海山市民活動中心 (新北市新莊區瓊泰路211號)	積極傾聽
6/9(二) 16:00~18:00		同理心培養
6/16(二) 16:00~18:00		探問技巧訓練

(3)活動設計

活動日期	2020年6月2日	
活動主題	我懂你的心 -積極傾聽	
項目	時間(分)	內容
開場	5	老師致候、簡介當天的主題與流程
主題介紹	20	輔大同學以ppt、影片的方式簡要講述積極傾聽的內容
情境示範	15	1. 輔大同學在台上扮演求助者與助人者，分別示範正確與錯誤例子。 2. 與里民互動，請他們指出有哪些行為是助人者不該做的。
情境體驗	20	1. 邀請台下里民上台當助人者，讓他們體驗

		在助人時應該有哪些基本姿勢，例如坐姿、眼神等。 2. 邀請里民分享助人時的感想。
總結	5	1. 總結當天所學 2. 感謝大家的參與
回饋	10	里民、同學寫回饋單

活動日期	2020年6月9日	
活動主題	我懂你的心 -同理心的培養	
項目	時間(分)	內容
開場	5	老師致候、簡介當天的主題與流程
主題介紹	10	輔大同學以 ppt、影片的方式簡要講述同理心的內容
猜猜我在講什麼	20	1 主持人隨機邀請一位長輩到台上 2. 並請長輩在心中想一個詞與或是事情 3. 接著說出相關的提示，讓台下的猜 4. 猜中的長輩即可當下個出題員
解釋與同理心的相關	5	長輩們解釋這個解釋的相關性。當今天有人講幾個相關詞語提示時，另外一個人必須用這些提示去推敲當事人在想什麼。其中，另一個人可能必須用當事人的角度去思考他在想什麼，也就是同理心的表現。
主題活動	20	輔大同學帶領現場里民有獎徵答
總結	5	1. 總結當天所學 2. 感謝大家的參與
回饋	10	里民、同學寫回饋單

活動日期	2020年6月16日	
活動主題	我懂你的心 - 問話技巧訓練	
項目	時間(分)	內容
開場	5	老師致候、簡介當天的主題與流程
主題介紹	20	輔大同學以 ppt 的方式簡要講述問話技巧的內容
情境示範	15	輔大同學簡要示範問話技巧的意涵
主題活動	20	輔大同學帶領現場里民有獎徵答
總結	5	1. 總結當天所學 2. 感謝大家的參與
回饋	10	里民、同學寫回饋單

(二)實施成果

(1)請參考申請書內填寫之質量化預估填寫實際成果，可另附上活動記錄表、影片連結等資料

質化成果說明	量化成果說明
<p>課程成果:</p> <p>學生透過工作坊的設計、準備和帶領，</p> <ol style="list-style-type: none"> 更加了解積極傾聽與同理心的方法及其重要性。 更能將所學運用到日常人際互動中。 <p>社區成效:</p> <p>民眾在面對他人強烈情緒時，更知道如何運用積極傾聽和同理心的表達方式，加以回應。</p>	<p>課程成果:</p> <ol style="list-style-type: none"> 三場工作坊 學生對課程的滿意度達80%以上 <p>社區成效:</p> <ol style="list-style-type: none"> 社區民眾參與三次共約82人次 民眾對工作坊的滿意度達90%以上

三日的工作坊回饋單發放對象有參與的里民和進入社區實作的學生。期待能藉由參與者回饋以及學習者的學習成果反思，評估本次工作坊的成效，提供未來課程安排的建議。

里民回饋單發放目的是希望透過以下「參與動機」、「主題對自身的幫助性」、「活動時間」、「內容安排滿意度」以及「整體評價」等方面問題，了解里民對於當日主題、各項安排的喜好度及學生實踐的量化回饋。同時也提供兩題開放式回饋，讓參與者有分享其他心得與建議的窗口(見【附件一】)。

學生的部分則是針對自身在具體經驗中，對於課程「以實踐解決在地問題」的反思與回饋。除了給予學習者在學習成效提供回顧機會外，也幫助課程設計安排提供成效參考(見【附錄二】)。

(2) 民眾回饋

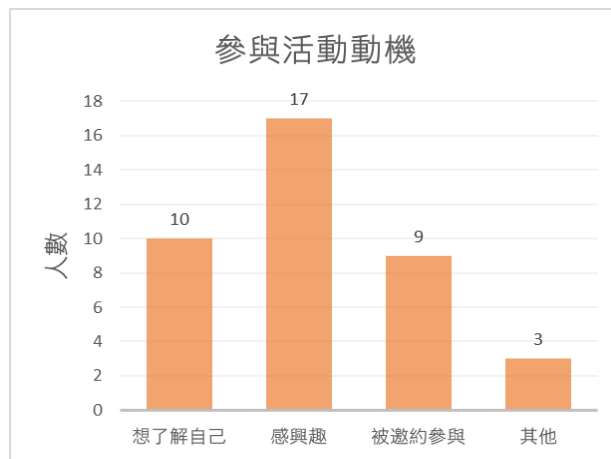
(民眾問卷結果分析與回饋文字)

6月2日 工作坊里民回饋

填寫問卷人數：23人。

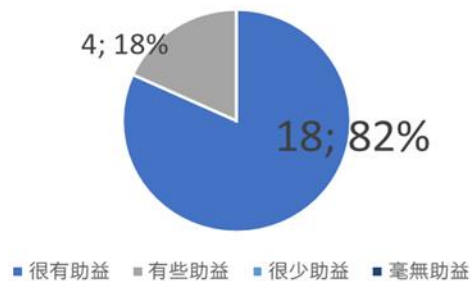
● 量化成果：

本日工作坊多數里民對於本次主題有興趣而參與。普遍也對內容的安排設計、理解與收穫有很高的肯定，三項指標皆過六成的滿意。此外主題對於里民自身的獲益也是有很高的回饋與反饋，八成的里民認為安排此次同理心主題分享，對自身的幫助很高，且是對生活是有益處的。

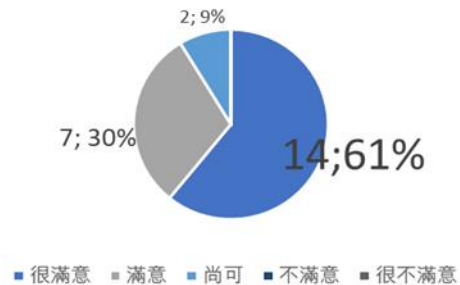


【註：圓餅圖分號前方數字為個數，後為百分比】

活動主題的理解與實踐對自身幫助程度



時間安排滿意度



內容安排滿意度



整體評價



● 質性成果：

- 100分得99分

- 讓社會更和諧
- 真心地傾聽，能更拉近人的距離，或也有機會救人一命
- 對活動感興趣，有動頭腦
- 積極傾聽，能讓人彼此更了解，用同理心知道對方的感受
- 很好
- 懂得如何與孩子互動，收穫滿滿
- 與長輩互動，很有意義
- 感覺了解生活很好，很有意義
- 讓老人們活潑起來
- 同學們很認真表達，很棒 加油
- 獲益良多
- 可以了解對於不滿情緒者，聆聽他的怨言並安慰他包容他
- 我拿很多獎
- 了解一些知識
- 開心
- 學到年輕人的想法，加減進步

● 其他心得與建議：

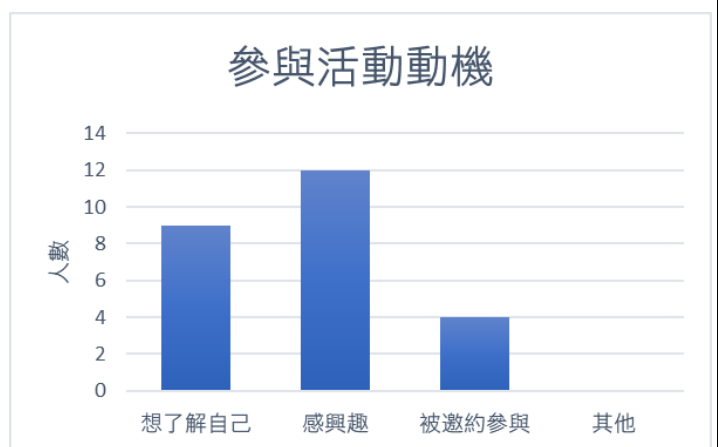
- 台語的技巧可再加強
- 多舉辦類似的活動，在銀髮族與年輕人之間取得平衡點
- 請繼續舉辦下去
- 很滿意
- 多辦幾場

6月9日 工作坊里民回饋

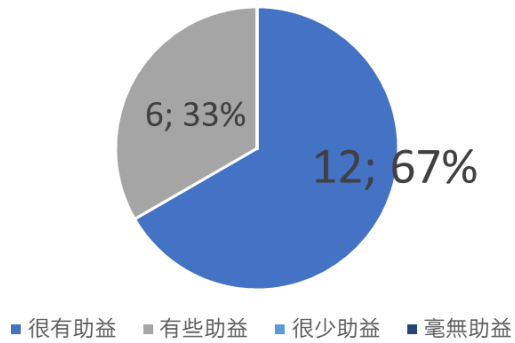
填寫問卷人數：20人。

● 量化成果：

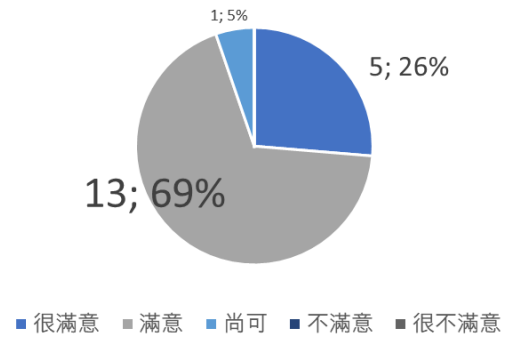
【註：圓餅圖分號前方數字為個數，後為百分比】



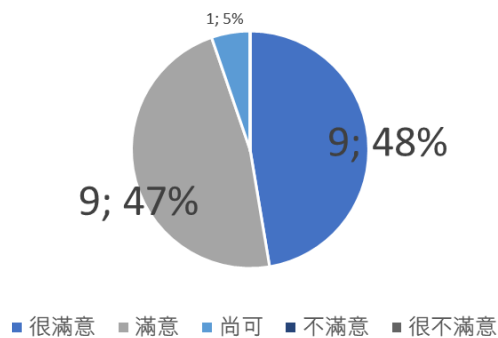
活動主題的理解、實踐及對自身幫助程度



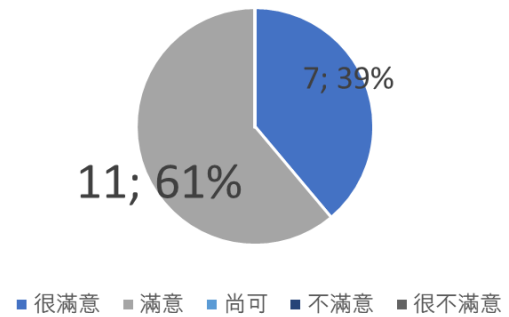
時間安排滿意度



內容安排滿意度



整體評價



● 質性成果：

- 學很多
- 讓人與人之間培養同理心
- 同理心，鏡面式回饋，讓對方能心情抒發
- 人與人的互動及同理心的包容
- 收穫不少
- 很好
- 很好
- 同理心就是將心比心，一切想法都應著對方想法，不要自以為是
- 同理心培養可以讓我們了解對方的感受，站在他的立場來思考，並具有同理心
- 很多
- 能夠增加自己的修養
- 了解同情人與同理心分別
- 有趣，相處的同理心
- 同學很活潑

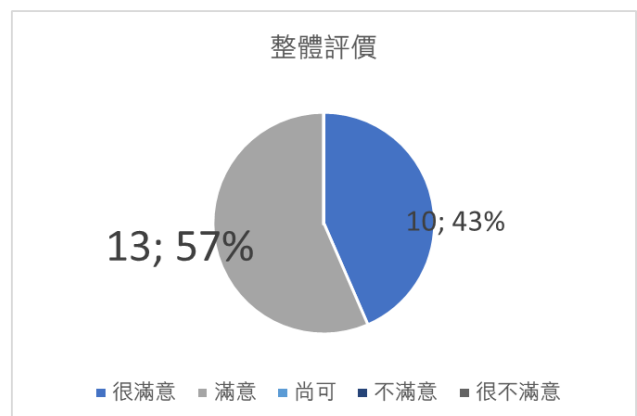
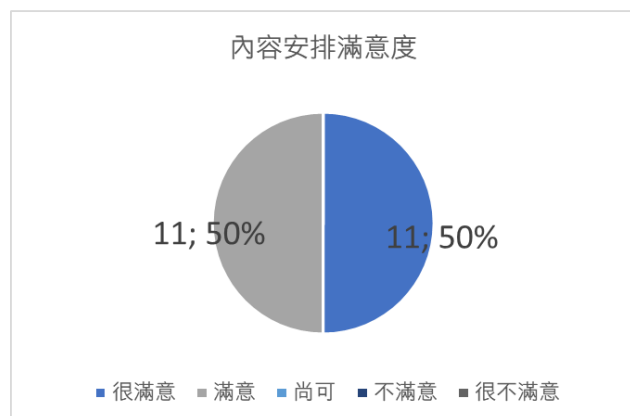
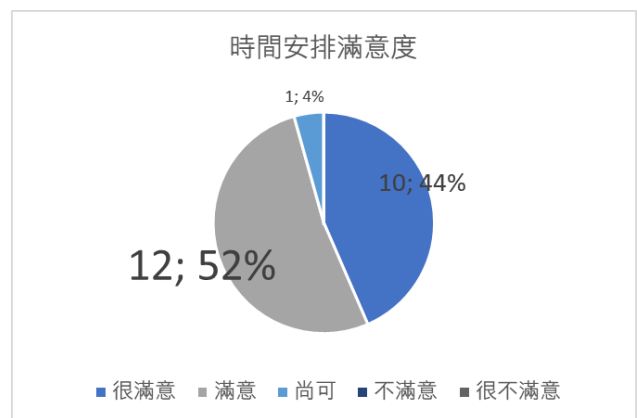
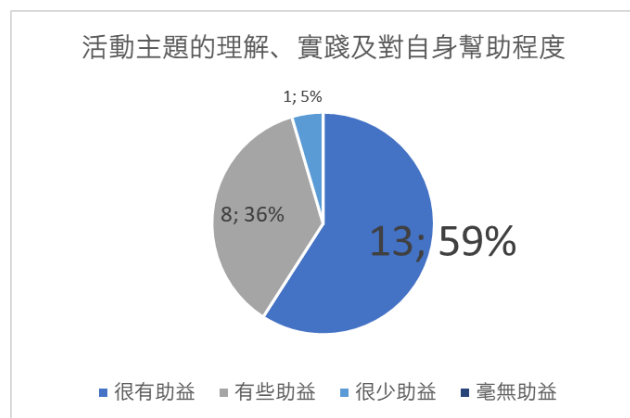
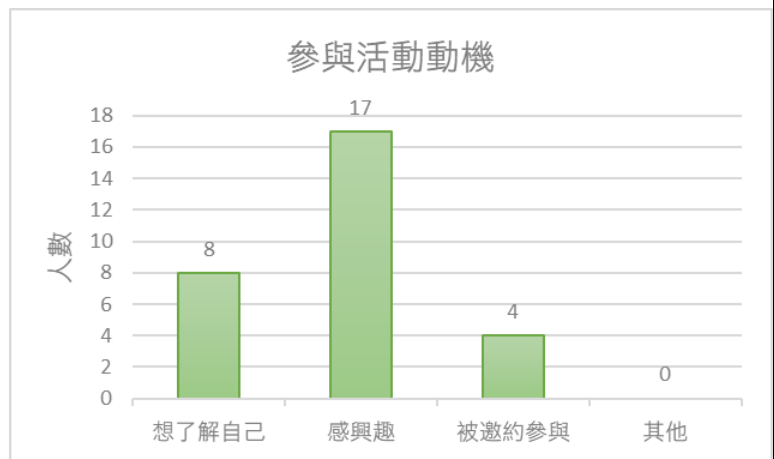
- 其他心得與建議：
 - 很棒的活動
 - 可以
 - 很有意義的活動，很棒加油

6月16日 工作坊里民回饋

填寫問卷人數：24人。

● 量化成果：

【註：圓餅圖分號前方數字為個數，後為百分比】



- 質性成果：
 - 想更了解問話技巧
 - 聊解聆聽對方說話的重要，謝謝老師教我用眼聽及用耳聽的區別和重要影響性
 - 想要學習
 - 與人談話可讓對方講出「心內的話」
 - 有收穫
 - 了解同理心與同情心之別
 - 收穫很多
 - 收穫很多
 - 很有學習力
 - 促進團體的團結心力
 - 對與人溝通技巧、幫助有困難的人、傾聽
 - 了解人與人之間的互動，勇於參與事情，加強溝通能力
 - 人與人可以了解對方、收穫不少
 - 很好
 - 很多

- 其他心得與建議：
 - 謝謝老師及助教們
 - 若時間允許請多舉例
 - 多多舉辦
 - 今天心情很好

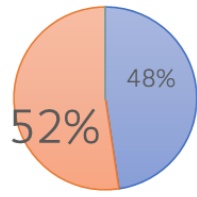
(三)學生學習成效分析

(1)請彙整學生滿意度暨學習反思回饋問卷(回收份數須達修課人數 2/3)或其他學習回饋結果

6月9日 工作坊學生回饋

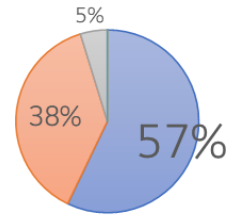
填寫問卷人數：21人。

能提升學習興趣



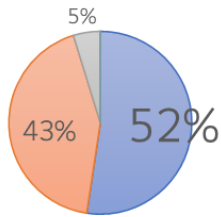
■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

獲得合作、協調與溝通能力



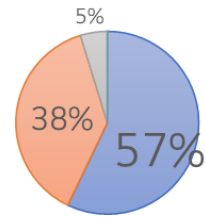
■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

激發參與



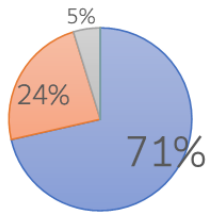
■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

提升解決問題能力和經驗



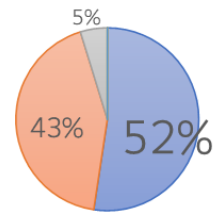
■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

幫助更深入了解所學內容程度



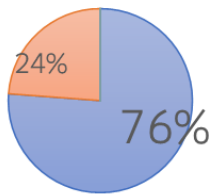
■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

可負荷的課程設計



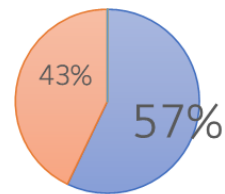
■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

了解如何運用



■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

課程設計喜愛程度

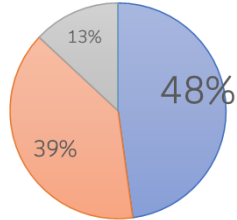


■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

6月9日 工作坊學生回饋

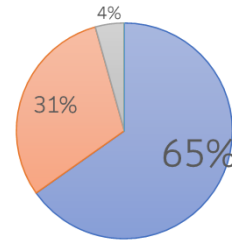
填寫問卷人數：23人。

提升學習興趣程度



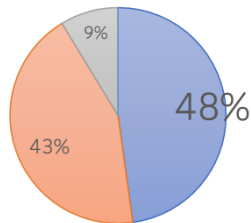
■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

獲得合作、協調與溝通能力



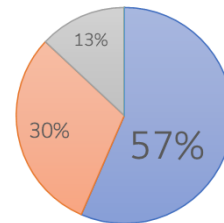
■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

激發參與



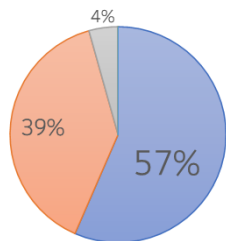
■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

提升解決問題能力和經驗



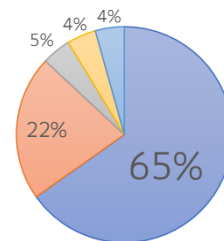
■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

幫助更深入了解所學內容程度



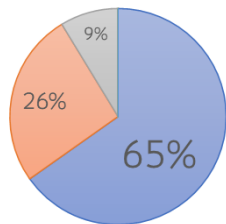
■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

可負荷的課程設計



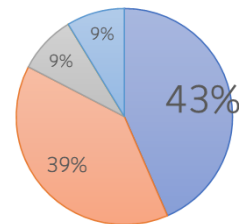
■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

了解如何運用



■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

課程設計喜愛程度

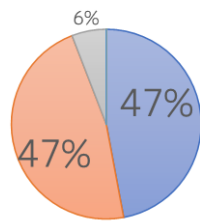


■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

6月16日 工作坊學生回饋

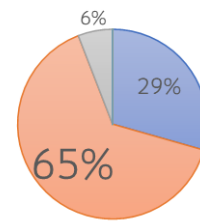
填寫問卷人數：17人。

提升學習興趣



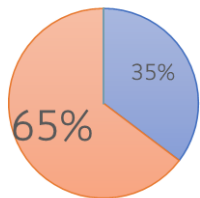
■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

獲得合作、協調與溝通能力



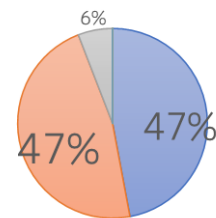
■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

激發參與



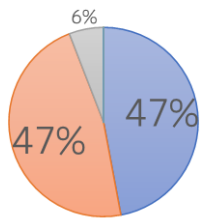
■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

提升解決問題能力



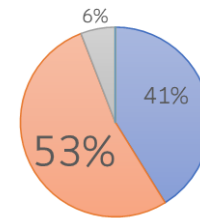
■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

幫助所學內容



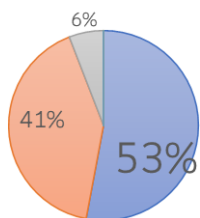
■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

可負荷的課程設計



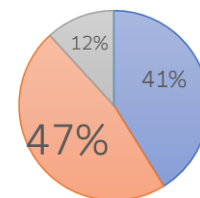
■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

了解如何運用



■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

課程設計喜愛程度



■ 十分同意 ■ 同意 ■ 普通 ■ 不同意 ■ 非常不同意

(2)請分析學生學習成效與課程目標之對應，並評估實施效果

彙整三場工作坊同學回應，呈現回饋與建議如下

1. 可以安排多些時間彩排、討論，感覺可以讓活動更順利!能事先知到現場有桌椅會更好，上課還是可以點一下名，總之老師辛苦了
2. 課程很實用，很生活化
3. 帶社區活動很有趣
4. 滿有趣的，平常很里民阿公阿嬤互動機會不多，很棒的體驗。彩排和修正後的演練時間能多一些，就能做更充足的準備
5. 覺得阿公阿嬤都很可愛，是很棒的活動。教室有點悶，可能需要個風扇，有些阿公阿嬤看的出來想拿到禮物但沒機會拿到，會希望能有個機會讓大家都拿到
6. 適合熱心於服務的同學，可以從課中得到多的收穫
7. 老師很用心，讚!
8. good
9. 太棒了~辛苦老師了!也謝謝其他助教
10. 能夠發會上課所學並教授他人，很有價值
11. 老師謝謝妳的用心
12. 謝謝老師，蠻有趣的活動，很難得可以有這樣的機會來參與，阿公阿嬤們都很認真參與，我覺得很開心
13. 很棒
14. 地點有點遠
15. good
16. 很棒
17. 水啦(讚啦)~爺爺奶奶們很踴躍，同學們的表演很生動有趣
18. 老師辛苦了!阿公阿嬤很熱情，同學們認真準備~
19. 阿公阿嬤就勾錐(很可愛)!!!老師辛苦了，我想下次如果採取有獎徵答的活動，台上的人要多注意沒有拿到禮品的人或沒有參與到的人
20. 希望我能學會台語，這樣就能溝通了
21. good
22. 謝謝老師讓我們有機會來市民中心跟大家互動
23. 爺爺奶奶跟我想像的一樣可愛，親和、很有趣
24. 讚!大家都很親切、很可愛
25. 年齡差距有點大
26. 我不會台語
27. 讓我學到很多
28. 棒
29. 老師也辛苦了
30. 很高興看到阿姨、阿伯們開心的表情!也謝謝老師這次的活動，很有趣

【附件一】

『同理心培養』社區工作坊

活動回饋單

時間：109 年 06 月 09 日(二) 16:00~17:30

主題：同理心的培養

地點：海山市民活動中心

講師：劉錦萍 老師和修心理學與助人技巧學生

一、 參與本次活動的動機為？(可複選)

想要了解自己 同儕邀約參與 對活動感興趣/好奇 其它(請說明)

二、 本次活動在同理心培養的理解與實踐方面，對您是否有幫助？

很有助益 有些助益 很少助益 毫無助益

三、 本次活動時間安排您是否滿意？

很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

四、 本次活動內容安排您是否滿意？

很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

五、 您對於本活動的整體評價如何？

很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

六、 參加本次活動的心得/收穫：

七、 其他建議或想法：

【附件二】

108 年高教深耕【在地連結健康促進課程】

學生問卷

課程名稱	心理學與助人技巧	學期	108-02
系所	全人教育課程中心	授課教師	劉錦萍
一、與其他課程比較, 本課程中加入「實際解決在地社區/機構的問題」的學習活動設計:			
1.能提升我對課程的學習興趣	<input type="checkbox"/> 十分同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意		
2.激發我投入更多時間參與課程活動	<input type="checkbox"/> 十分同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意		
3.幫助我更深入瞭解上課所學內容	<input type="checkbox"/> 十分同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意		
4.讓我更瞭解如何將課堂所學運用到實際場合	<input type="checkbox"/> 十分同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意		
5.讓我獲得與團隊合作、協調及溝通的能力	<input type="checkbox"/> 十分同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意		
6.提升我解決問題的能力和經驗	<input type="checkbox"/> 十分同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意		
7.這樣的課程設計並沒超出我能力可以負荷的範圍	<input type="checkbox"/> 十分同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意		
二、整體而言, 我對課程的想法:			
8.我喜歡這樣的課程設計	<input type="checkbox"/> 十分同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意		
其他意見:			

三、照片錦集

請提供 3~4 張活動照片，並附上 10~15 字的文字說明



說明：劉老師於活動開始前的致候以及介紹課程主題，並讓輔大學生與里民相互認識。



說明：輔大同學以簡報或影片的方式講解、說明當次活動主題的內容，介紹其意義以及重要性。



說明：輔大同學在主題情境演示後，進入長輩群中，設計問題與遊戲與長輩互動。



說明：劉老師與同學設計互動遊戲，幫助社區長輩在互動式教學中更能體悟到主題的意義。

一、反思與檢討

1. 在進行互動遊戲時，需要掌握現場整體氣氛、節奏與留意長輩反應，有些長輩或許在一些互動活動中無法久站。
2. 建議同學可以多運動互動遊戲或是情境展演代替簡報、影片講解主題內容。
3. 肯定同學嘗試以閩南語講解主題，然社區長輩建議在一些細微的用字遣詞上可以留意，但總體來說長輩們都給予支持。

五、結論與未來展望

在實際跟課中，可見社區長輩很樂於見到輔大學生們互動機會，也在實際現場看見同學們努力地以閩南語向長輩溝通、對話，讓很多與會者因著熟悉的語言而理解活動主題，也因此更拉近世代的距離。無論是社區長輩抑或是同學學習成效回顧，皆可見正向與滿意的成果，更在心得中見到學生提及因見著機構長輩而想起自己家中阿公阿嬤的情感投射，可見本次工作坊的設計初衷有獲得它的成效，讓服務實踐者感同身受並產生內在的連結。而社區長輩也很期待在未來有機會，希望還能有輔大學生和他們一同分享與互動的回饋，是對輔大在社會實踐以及關懷社區的課程發展目標的一大肯定。