

# 美和科技大學



## 民生學院社會工作系

### 教學課程規範

課程名稱： 會談技巧

中華民國 114 年 10 月制定

## 1. 課程基本資料：

|         |                     |                   |                      |
|---------|---------------------|-------------------|----------------------|
| 科目名稱    | 中文                  | 會談技巧              |                      |
|         | 英文                  | Counseling Skills |                      |
| 適用學制    | 二技                  | 必選修               | 必修                   |
| 適用部別    | 進修部                 | 學分數               | 2                    |
| 適用系科別   | 社會工作系               | 學期/學年             | 上學期/114              |
| 適用年級/班級 | 夜二技社工三甲、三乙、三丙、三丁、三戊 | 先修科目或先備能力         | 1. 心理學<br>2. 諮商理論與技巧 |

## 2. 社會工作系目標培育人才

依據 UCAN 系統，本系以培育「專業職能」為目標。

| 專業<br>職能 | 就業途徑         | 職能<br>(請依各系設定之目標人才，至 UCAN 系統查詢所屬之專業職能後填入) |
|----------|--------------|-------------------------------------------|
|          | 兒少社會工作實務人員   | 1. 評估和設計有效溝通策略和必備技能。                      |
|          | 健康照顧管理實務人員   | 2. 評估個人及家庭所需的關心和協助，以作出合宜的決定。              |
|          | 心理衛生社會工作實務人員 | 3. 確認和執行各項預防性及支持性服務方案，因應家庭和社區的不同需求。       |
|          | 身心障礙社會工作實務人員 | 4. 持續建立國家、地方、社區等各項資源，以援助家庭和社區處理問題。        |
|          | 家庭社會工作實務人員   | 5. 建立危機預防、處理及解決的應變計畫。                     |
|          | 老人社會工作實務人員   | 6. 遵守保密性相關規範設置家庭和社區服務，以取得案主的信任。           |

## 3. 課程對應之 UCAN 職能

| 職能<br>課程 | 專業職能 M | 專業職能 A |
|----------|--------|--------|
|----------|--------|--------|

|      |                                                        |                                                            |
|------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 會談技巧 | C1. 評估和設計有效溝通策略和必備技能。<br>C2. 評估個人及家庭所需的關心和協助，以作出合宜的決定。 | C5. 建立危機預防、處理及解決的應變計畫。<br>C6. 遵守保密性相關規範設置家庭和社區服務，以取得案主的信任。 |
|------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|

註：M 表示課程內容須教授之「主要」相關職能；A 表示課程內容須教授之「次要」相關職能

## 4. 教學目標

本課程可以達到以下目標：

- (1) 認識專業助人工作者會談與溝通之核心概念。
- (2) 理解專業助人工作者會談與溝通之重要內涵。
- (3) 練習專業助人工作者會談與溝通之基本技巧。
- (4) 遵守專業助人工作相關倫理並展現應有特質。
- (5) 體驗「自主學習表現」與「實作觀摩學習」。

## 5. 課程描述

### 5.1 課程說明

- (1) 會談技巧為社會工作與社會照顧的核心，同時也是衛生、教育、司法矯治之專業間工作的核心，包括提供基本照顧、提出建議、評估、諮商、撰寫報告等工作都是必備知能。故對於社會工作的實務工作者與學生而言，都是非常實用的溝通指南與助人技巧。
- (2) 本課程先初步介紹「有效溝通」相關理論基礎，再詳加介紹涵蓋「象徵、非口語、口語、書面、使用資訊科技」之溝通實務知能，以及「如何建立與維繫關係、如何專注與傾聽、如何分享訊息、如何建立共同目標與評估、如何適切處遇」等工作實務技巧。

### 5.2 課程綱要

| 週次 | 課程內容規劃                          | 課程設計養成之職能            | 時數 |
|----|---------------------------------|----------------------|----|
| 1  | 課程簡介與導論<br>#補充教材 1-2            | M(C1、C2)<br>A(C5、C6) | 2  |
| 2  | 有幫助且有效益的溝通：服務使用者觀點<br>#補充教材 3-4 | M(C1、C2)<br>A(C5、C6) | 2  |
| 3  | 溝通的形式：象徵、非口語及口語<br>#補充教材 5-6    | M(C1、C2)<br>A(C5、C6) | 2  |

| 週次 | 課程內容規劃                                      | 課程設計養成之職能            | 時數 |
|----|---------------------------------------------|----------------------|----|
| 4  | 溝通的型態：書面文字與資訊科技<br>#補充教材 7-8                | M(C1、C2)<br>A(C5、C6) | 2  |
| 5  | 建立與維繫關係<br>#補充教材 9-10                       | M(C1、C2)<br>A(C5、C6) | 2  |
| 6  | 專注與傾聽<br>#補充教材 11-12                        | M(C1、C2)<br>A(C5、C6) | 2  |
| 7  | 分享訊息<br>#補充教材 13-14                         | M(C1、C2)<br>A(C5、C6) | 2  |
| 8  | 共同的目標與評估<br>#補充教材 19-20                     | M(C1、C2)<br>A(C5、C6) | 2  |
| 9  | 期中考（紙筆測驗）                                   | M(C1)、A(C5)          | 2  |
| 10 | 1. 期中試卷檢討（期中學習回饋）<br>2. 延伸學習說明（期末實作報告）      | M(C1)、A(C5)          | 2  |
| 11 | 案例研討與會談實作<br>#補充教材 15-16                    | M(C1、C2)<br>A(C5、C6) | 2  |
| 12 | 1. 案例研討與會談實作；2. 全英文影音<br>賞析討論 #補充教材 17-18   | M(C1、C2)<br>A(C5、C6) | 2  |
| 13 | 共同的目標與評估<br>#補充教材 19-20                     | M(C1、C2)<br>A(C5、C6) | 2  |
| 14 | 處遇：增進行為與態度改變的非口語和<br>口語技巧 #補充教材 21-22       | M(C1、C2)<br>A(C5、C6) | 2  |
| 15 | 處遇：改變態度與行為的書寫技巧<br>#補充教材 23-24              | M(C1、C2)<br>A(C5、C6) | 2  |
| 16 | 課程結論與反思<br>#補充教材 25-28                      | M(C1、C2)<br>A(C5、C6) | 2  |
| 17 | 期末考/A 組實作成果報告《1. 案例研討<br>與會談實作；2. 分組實作口頭報告》 | M(C1、C2)<br>A(C5、C6) | 2  |
| 18 | 期末考/B 組實作成果報告《1. 案例研討<br>與會談實作；2. 分組實作口頭報告》 | M(C1、C2)<br>A(C5、C6) | 2  |

### 5.3 教學活動

- (1) 課堂講授與引導。
- (2) 分組報告與討論。
- (3) 分組實作與演練。
- (4) 課程相關-英文影音教學。

## 6. 成績評量方式

- (1)期中考/紙筆測驗/成績百分比 30% (英文題型/報告佔期中考總分 10~20 分)。
- (2)期末考/實作演練/成績百分比 30% (英文題型/報告佔期末考總分 10~20 分)。
- (3)平時成績百分比 40%。

## **7. 教學輔導**

### **7.1 課業輔導/補救教學對象：**

- (1)成績欠佳之學生：凡期中考成績落於班級成績後 30%或期中考成績不及格之學生，視為成績欠佳應加強課業輔導。
- (2)有特別學習需求之學生：因其他特殊學習需求，學生有個別需要深入了解本科目更深入的學習內容、特殊主題或進階應用有興趣者。

### **7.2 課業輔導/補救教學之實施**

**課業輔導與補救教學的實施方式：**課業輔導/補救教學之實施方式，採下列方式進行：

- (1)分組互助教學：建立小組同儕學習制度，將學生予以分組，並於每組中安排成績優異的學生擔任組長，已隨時協助成績欠佳學生跟上學習進度，並可藉此形成互相觀摩學習的讀書風氣。
- (2)課後輔導：由授課教師於課輔時間 (Office Hours) 或下課時間，幫助成績欠佳或有特別學習需求之學生進行課後輔導。
- (3)補救教學：授課教師額外指定成績欠佳學生，進行課後作業練習，使其能在不斷的練習中獲得進步。

### **7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式**

- (1)輔導時間：課堂中的下課時間、教師 Office Hour 時間、Mail 信件往來等形式均可，採多元方式瞭解其補救教學學習成效。
- (2)聯繫方式：
  - a. 授課教師：黃慧森
  - b. 校內分機：略
  - c. 授課教師 email：[irisnz168@yahoo.com.tw](mailto:irisnz168@yahoo.com.tw)
  - d. 教師研究室：略