

# 職人情商養成 - 整理衝突小劇場 × SEL五力

職場社會情緒學習(SEL)融入機械群教學實踐

---



# 今日分享藍圖：一場精心設計的教學旅程

-  **發想** | 為何而教？從職場的真實痛點出發
-  **情境** | 衝突何來？剖析職場人際關係的挑戰
-  **理念** | 法從何立？對接SEL與核心素養框架
-  **技巧** | 如何施教？融合多元教學策略的工具箱
-  **活動** | 如何演繹？兩節課的完整教學路徑圖
-  **實況** | 現場直擊：教學活動的真實瞬間
-  **省思** | 教學相長：從回饋中持續精進



情境： 工廠衝突

核心目標： 覺察、共識

### 1. 衝突情境設計

### 2. SEL 整合

自我覺察

自我覺察，提升職場同理



角色卡：找核情

社會覺察

理解他人觀點，



角色卡+自我檢核表

負責任的決定



工具：角色卡、



檢核表

## 教學設計核心 (工廠衝突解決)

### 4. 群科量身打造

機械群特質

分工

階級

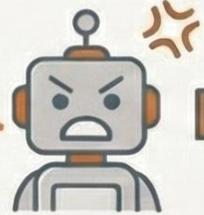
性別

職場能力培養

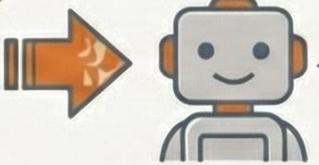
能力：解決複雜問題

### 3. 溝通技巧轉變

你訊息：指責與抱怨 (如：你怎麼都不收!)



你訊息 (指責)



我訊息 (正向)

我訊息：清晰正向溝通

觀察

感受

轉變練習

總結：工廠情境 + SEL工具 → 人際協作與情緒管理

我們觀察到的挑戰：技術精熟，但團隊合作卻「卡關」

## 為何每日的收工清潔，總會演變成一場「爭執小劇場」？

情境描述：

工廠下班前，分工不均、溝通不良、消極抵制、情緒化的指責成為常態。部分同事覺得自己做得多、有人動作慢被認為「在偷懶」、有人閒聊觀望、領班分配任務被抱怨偏袒。

核心問題：

學生未來進入職場，空有技術，卻缺乏處理人際衝突與情緒管理的「軟實力」。

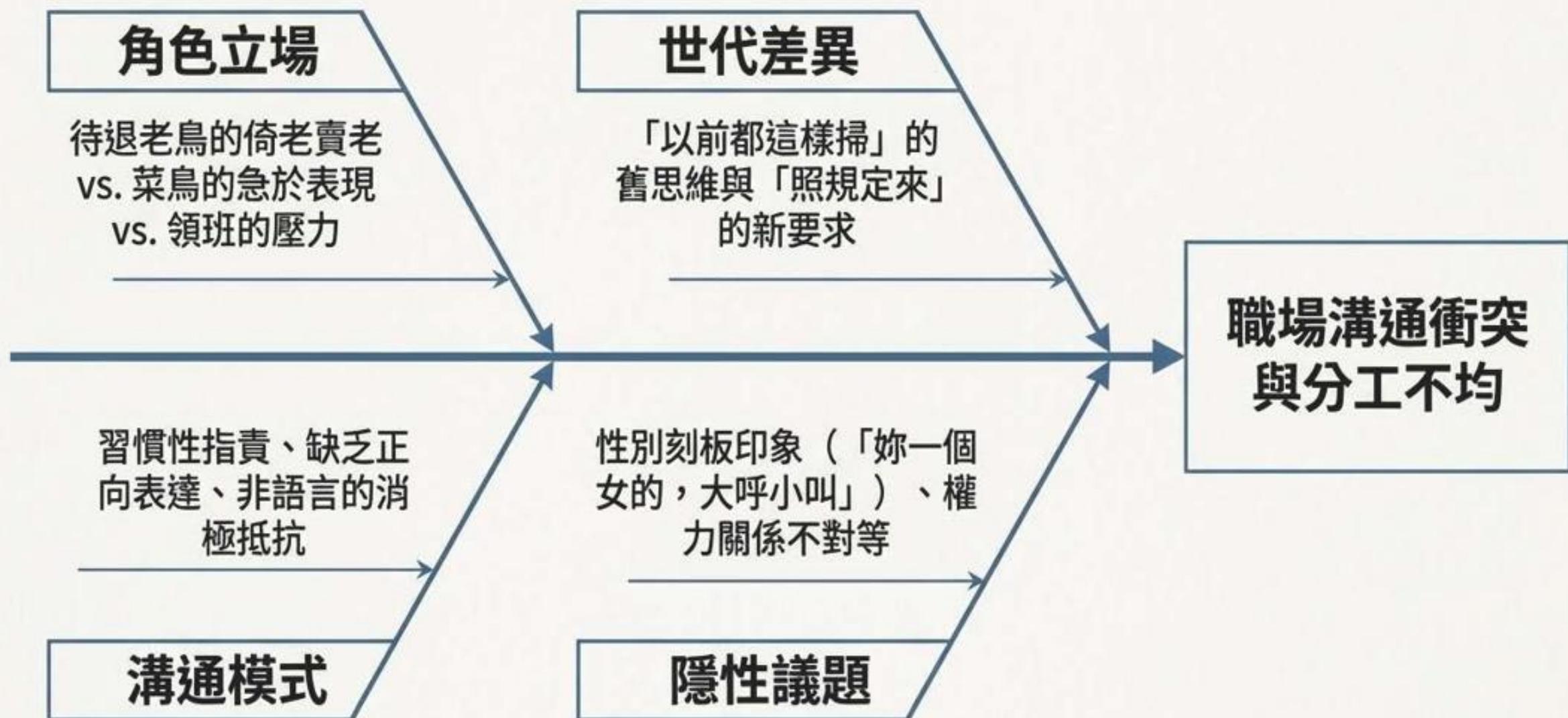


混水摸魚 指袒  
溝通不良  
偏袒 他人的錯 抱怨  
抱怨 爭執 偷責  
偷懶 溝通不良  
指責 他人的錯 偏袒  
溝通不良  
偏袒 分工不均 情緒化  
溝通不良

# 從職場的「亂」，發想教學的「解」：以戲劇模擬真實



# 衝突的根源：解構工廠場景下的人際動力學



# 六個角色，六種心聲：衝突背後的深層恐懼



## 林老闆 (BOSS)

表層情緒



焦躁、務實

深層恐懼 (最害怕的事情)

延誤交期、訂單被客戶取消、任何影響到利潤的事情。



## 阿美 (女領班)

表層情緒



壓力爆棚、憤怒、委屈

深層恐懼 (最害怕的事情)

領導地位被挑戰、因清掃不乾淨導致被老闆指責或罰款。



## 阿誠 (待退老鳥)

表層情緒



輕蔑、不耐煩

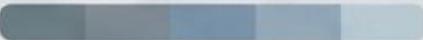
深層恐懼 (最害怕的事情)

被迫遵守「新規定」，或被證明「老方法」是錯的。



## 大衛 (一般同事)

表層情緒



壓抑、無力、內疚

深層恐懼 (最害怕的事情)

捲入衝突，或被前輩 (阿誠) 針對，害怕得罪人。



## 小陳 (菜鳥)

表層情緒



緊張、急於表現

深層恐懼 (最害怕的事情)

被指責、被認為能力不足，或被捲入老鳥的紛爭。



## 雅婷 (實習生)

表層情緒



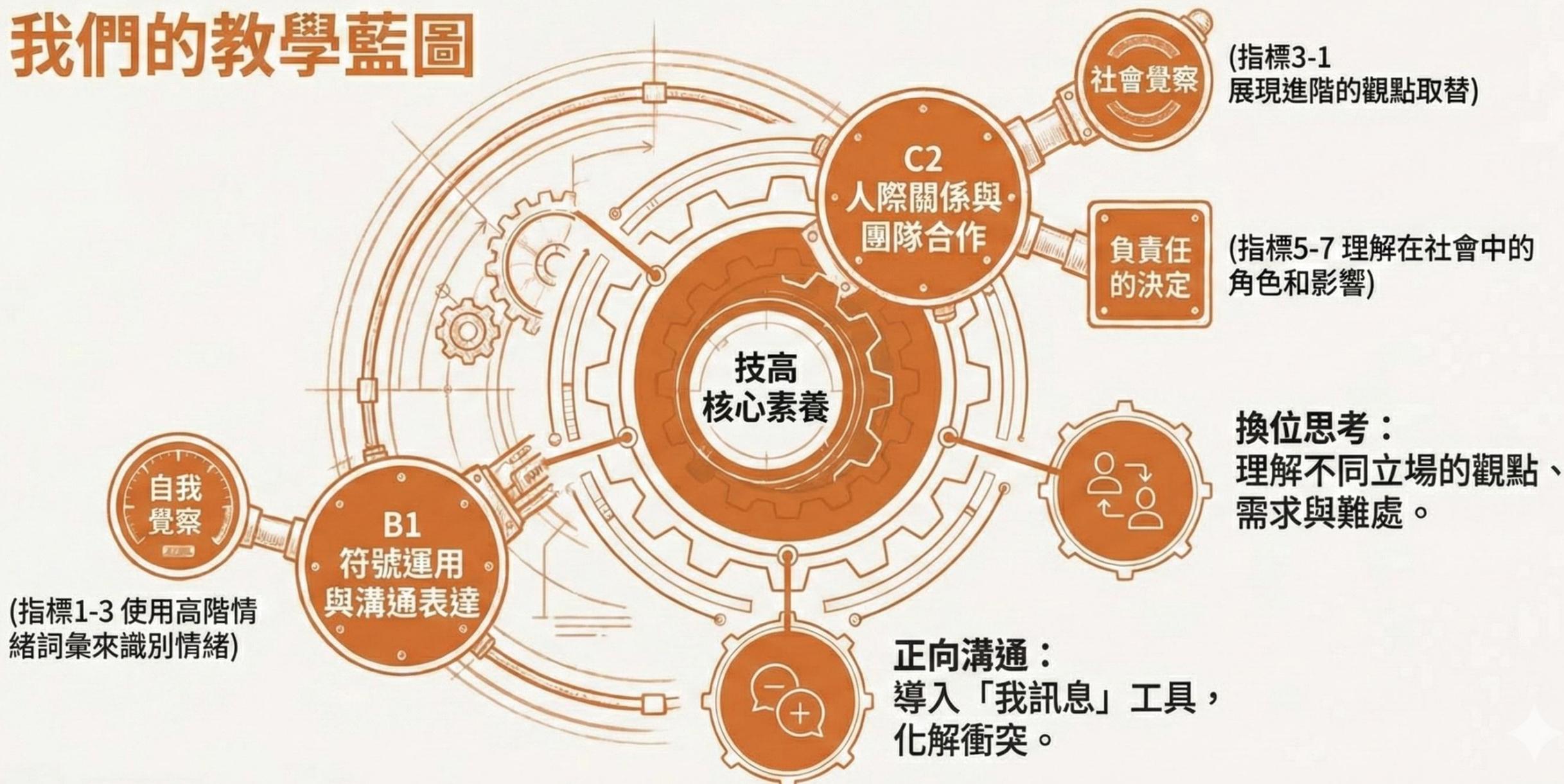
謹慎、低調

深層恐懼 (最害怕的事情)

被捲入老鳥與領班的衝突、或因多做多錯而被指責。

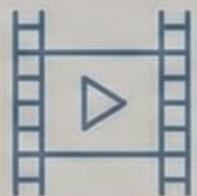
# 主題三、SEL核心概念呼應： 我們的教學藍圖

## 我們的教學藍圖



# 我們的教學工具箱：引導學生從體驗到內化的策略

## 情境導入



### 工具

影片欣賞《鑄造廠的一天》

### 目的

建立共同情境，引起動機

## 體驗與覺察



### 工具

角色卡、衝突版劇本演練

### 教學法

角色扮演法、體驗學習

## 學習與建構



### 工具

「我訊息」學習單

### 教學法

鷹架教學、直接指導法

## 反思與評估



### 工具

自我檢核表、ORID焦點討論

### 教學法

提問引導、多元評量

# 職場衝突化解術：SEL五力教案流程圖

## 第一節課：衝突體驗與情緒覺察



### 情境帶入：觀看影片

播放鑄造廠工作影片，說明下班清潔時常見的分工不均與溝通衝突情規。



### 角色扮演：上演衝突劇

學生分組並抽取角色卡（如：班鳥、班班、班班），實際演練爭執現場。



### 情緒覺察：分享感受

各組分享扮演角色時的感受，學習識別並說出角色的表層與深層情緒。

## 第二節課：正向溝通與技巧學習



### 技巧學習：「我訊息」溝通法

介紹並練習「我訊息」句型，學習如何表達自身感受而非指責對方。



### 技巧應用：對比與反思

學生分享「衝突版」與「我說恩版」兩種溝通中的情緒與感受差異。



### 總結與回饋：正向互動

進行「一句話回饋」活動並填寫自我稽核表，評估學習成效與自我覺察的變化。

# 教室即劇場：學生投入角色演練的真實瞬間



等下給我處理好



衝突的真實重現：學生全心投入角色，肢體語言與表情展現了激烈的對話。



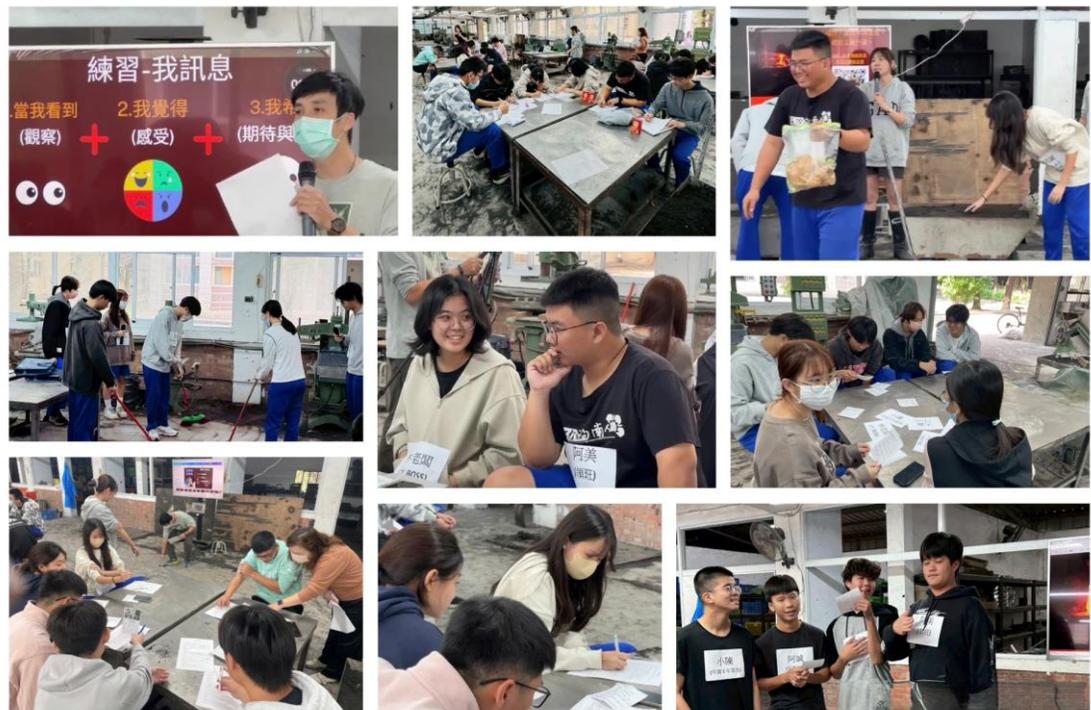
情感的投入：近距離捕捉學生深刻感受角色的瞬間。



「當學生真正『成為』那個角色時，同理心就開始萌芽了。」

— 教師觀察

# 從劍拔弩張到嘗試理解：學習「我訊息」的課堂風景



合作與專注：學生分組練習，  
合作與專注，共同探討並填寫「我訊息」學習單。



轉變的痕跡：學習單上的修改，展現了學生從指責到表達真實感受的思考過程。



實踐與聆聽：學生嘗試用「我訊息」進行對話，小組成員展現出開放與理解的態度。

# 關鍵工具解析：「我訊息」——化解衝突的溝通魔法

## 指責語句

「你怎麼都不收！」

「都是你拖的！」

## 改寫為我訊息

「當我看到你還在滑手機時，我覺得有點無奈、有點急，因為我希望大家能一起整理完。」

「當清潔還沒做完時，我覺得有點急，因為我想準時下班。」



觀察（具體事件）

+



感受

+



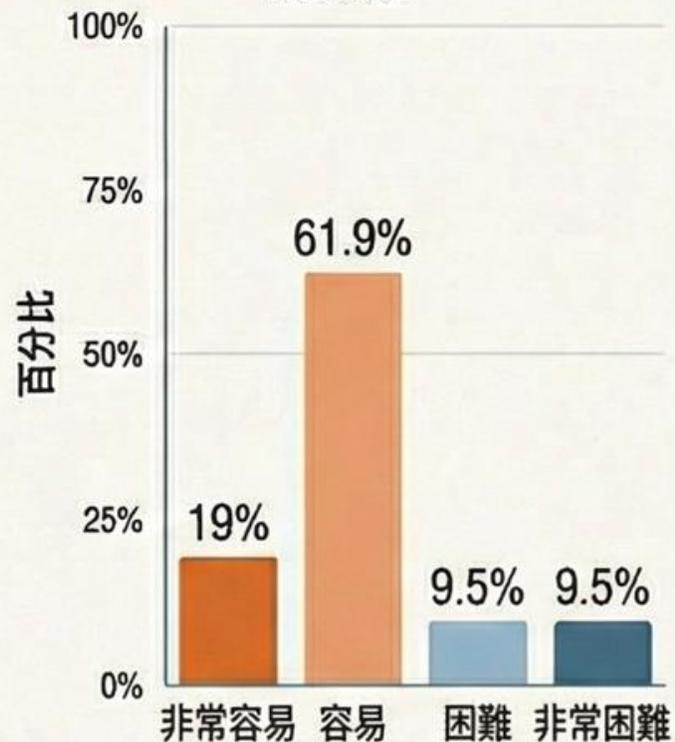
期待（需要）

# 學生的回饋與轉變：SEL自我回饋項目

第4題：



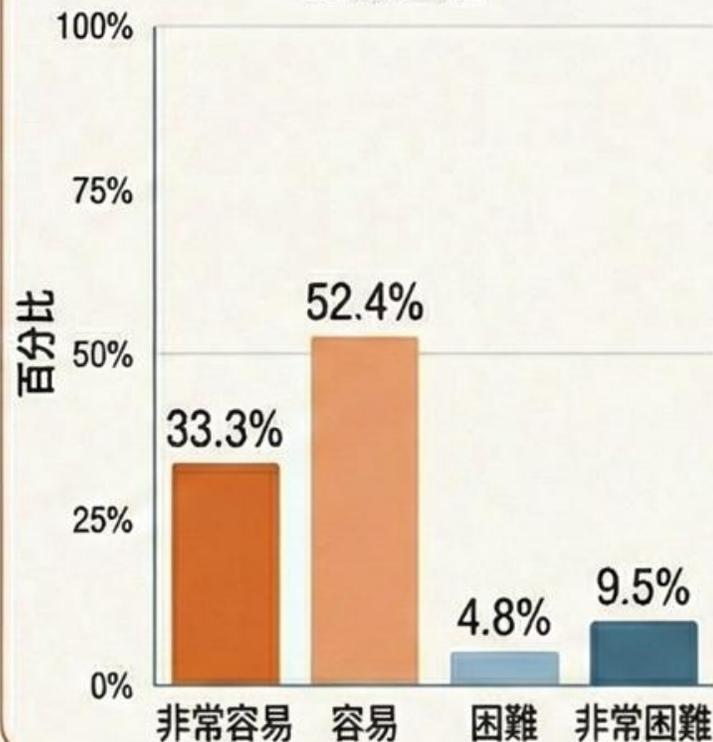
即使心情不好，我還是能把事情完成



第9題：



我能清楚表達我的想法，讓人容易理解



第10題：



當我和別人爭執時，我會說出感受並聽對方的想法



# 學生的回饋與轉變：傾聽第一線的學習心聲

## 學生回饋



「我學會當我生氣時，可以先用『我訊息』表達我的感受。」

「我發現用『我訊息』說話時，別人比較容易聽進去。」



「下次遇到衝突時，我想試著先深呼吸，想想『我訊息』。」

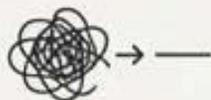


# 教師的收穫與展望：這趟旅程，我們也學到了...

## 自我收穫



**跨科合作的火花：**  
機械群的實務情境與輔導科的SEL專業，激盪出最貼近學生的教案。



**先「亂」一次的重要性：**  
觀課前的試教與調整，是讓教案更臻完善的關鍵。



**看見學生的潛力：**在安全的戲劇空間中，學生展現出超乎預期的同理心與表達能力。

## 未來展望



深化劇本，探討更多職場議題。



發展系列課程，將SEL能力擴展至其他職場情境。



# 授課實況：專業社群運作

## 說課 (Preparation)

與機械群老師共同分析學生特質，確認職場真實情境細節。

## 觀課 (Observation)

觀察學生在「角色扮演」時的投入度，以及使用「我訊息」時的卡關點。

## 議課 (Discussion)

修正劇本強度，調整引導語，確保教學目標達成。



# 技術在手，情商在心， 成就未來的全人技職人

我們相信，真正的專業，是硬實力與軟實力的完美結合。  
這不僅是一堂鑄造實習實習課，更是為學生裝備面  
面對未來職場挑戰的關鍵能力。

感謝聆聽  
Q&A

# 教案資源與設計團隊



## 掃描下載完整教案資源

包含:完整教案PDF、劇本、角色卡、  
學習單、更多精彩影片

## 教案設計者

學校

國立成功大學附屬臺南工業高級中等學校

機械群

黃子育、馬少孺

輔導科

盧綵蓉