

教育部114年度提昇師資素質獎助經費 研究計畫－研究報告

計畫名稱：知情達理的專業服務人員－
培養學生以正向情緒面對網路霸凌的教學現場

計畫主持人：企業管理系羅淑芳老師

計畫執行期限：114年01月01日～114年06月30日

計畫編號：114-tut-17

壹、計畫創新性價值及貢獻

- ◆ 以個案分析與實務鏈結進行多角度探討
- ◆ 協助學生理解問題本質並提出因應策略
- ◆ 透過同儕交流建立社會支持系統
- ◆ 結合正向情緒訓練，提升心理韌性

貳、教學與實務應用

- ◆ 聚焦衝突管理與人員訓練
- ◆ 結合服務保證與服務補救理論
- ◆ 有效回應口語與網路攻擊
- ◆ 降低對員工與企業的潛在傷害

參、教學設計與規劃

- ◆ 本研究使用2個網路霸凌案例及2個非網路霸凌案例評估問題解決能力及溝通表達能力。
- ◆ 實作練習增強社會關懷能力及衝突管理能力。
- ◆ 檔案分組報告能提升問題解決、溝通表達及社會關懷技巧及行為。

肆、完成工作項目與成果

- ◆ 理解學生對網路霸凌的感受及想法。
- ◆ 改善教學現場學生對他人受語言或網路關懷冷漠情況。
- ◆ 培養解決教學上洞察學生可能的溝通不良情況能力及以學生能理解方式 進行與學生溝通表達能力。
- ◆ 把學生當顧客，以教學實踐研究計畫進行社會關懷的素養教學研究。

伍、計畫成效自評

- ◆ 透過理論與實務鏈結課程設計提升學生問題表達能力。
- ◆ 透過分組討論及合作學習策略形成社會支持系統，提升學生的問題解決勇氣及能力。
- ◆ 透過網路霸凌案例分析之分組討論能有效建立學生間社會支持系統，形成安全網絡，進而提高學生溝通表達能力。
- ◆ 透過網路霸凌角色扮演之體驗學習能增強社會關懷能力及衝突管理能力。
- ◆ 透過網路霸凌分組報告之檔案練習能提升問題解決、溝通表達及社會關懷技巧及行為。