

單元課程發展與設計

單元課程封面

(一) 課程主題名稱：聆聽，有效溝通的開始

(二) 領綱條目(學科領域與科目名稱)：

1-I-1 養成專心聆聽的習慣，尊重對方的發言。

2-I-2 說出所聽聞的內容。

2-I-3 與他人交談時，能適當的提問、合宜的回答，並分享想法。

(三) 課程設計者(學校與姓名)：

呂秀蓮，國立清華大學

(四) 學生年級：

二年級

(五) 教學節次：

(六)單元課程設計摘要：

1. 為什麼學生需要學習這個單元課程？(學生有何先備能力學習這個單元以及這個單元對於未來有何幫助?)
2. 單元課程的內容大意是什麼？
3. 單元結束時學生將具體表現什麼學習成果

階段一 解構課程目標

1. 課程目標（領綱條目學習表現或學習內容）：

- 1-I-1 養成專心聆聽的習慣，尊重對方的發言。
- 2-I-2 說出所聽聞的內容。
- 2-I-3 與他人交談時，能適當的提問、合宜的回答，並分享想法。

領綱條目相關的關鍵字詞：

聆聽、提問

2. 關鍵字詞的內容研究（將找到的資料放置此處，並註明資料出處）：

聆聽時，接收者必須穿透講者的話語，接觸文字背後的思想，過程中必須克服語言的障礙。講者所使用的詞彙很少與聽者的語言完全相同，但不同的詞彙可能代表相同的意思，聽者必須不斷努力，捕捉其共通意義。聽者需要順應講者，就如同讀者順應作者一樣。不管對方如何表達，都得去探索言語背後的想法。聽和讀的時候都需要**注意哪些句子傳達了重點**。並不是所有說出或寫下的字句都很重要，事實上，無論用說的或用寫的，真正重要的論點通常不多。聽者就像讀者一樣，需要在心中偵測並特別留意，以區隔出話語中哪些是真正的重點，而哪些只是填補縫隙、連接上下文，用以解釋脈絡的言論。

聆聽時要主動投入、拒絕讓不相干的情緒遮蔽感知，為聆聽花費的心力必須與演說難度或複雜度相當

要維持禮貌，並假設講者的內容足夠有趣以及重要到值得聆聽

需要在心中偵測並特別留意，以區隔出話語中哪些是真正的重點，而哪些只是填補縫隙、連接上下文，用以解釋脈絡的言論。

一場演說如果值得聆聽，其**結構和順序**一定是清晰而連貫的。因此，聽者就如同讀者一般，必須努力觀察構成整體的各部分之間的關聯與順序。

講者說話時也帶著**終極的目標或意圖**，掌控了說話內容或表達方式。聽者越快察覺這個主控演說的目的或意圖，就能越早分辨出哪些部分最重要，而哪些部分沒那麼重要。理解對方要說什麼、認知對方如何表達、留意對方為了說服而提出什麼理由或論點……，要在心中判斷自己的立場是否同意。

保持一顆開放而專注的心，才可能有所收穫。有人可能會因為沒有完全理解對方所言，而無法做出同意與否的決定。有人可能希望聽到進一步的論述，因此抱持著保留態度。不管情況為何，具有批判意識的聽者就如同具有批判意識的讀者，應該暫時**放下評斷，等待機會深入了解**。

在聽、說、讀、寫這四種透過文字溝通的方式中，「聽」是最少人能做到最好的。

文：莫提默·艾德勒（Mortimer J. Adler）<https://www.thenewslens.com/article/103022>

以下是十大聆聽技巧，可以使你成為更佳的聆聽者，助你成功建立美好人際關係：

全神專注：全心全意聽對方說話，不單幫助自己清楚明白訊息，不易產生誤解外，而且對對方來說，會感受到被尊重和被接納。把電視機，電腦螢幕暫時關閉，或把手上的

書報，工作暫時放下，去除週圍環境的打擾。學習直接用眼目留意著對方（eye contact），你已經踏上成為最佳的聆聽者的第一步。

學習聆聽對方整個訊息：人主要是用言語溝通。但按一些研究，說話者所傳遞的訊息，有百分之七十五以上是非語言的(non-verbal)，即指屬身體語言部份，例如眼神，姿態，手勢，語調…等等，都傳遞一些訊息。所以好的聆聽者是會把轉注放在說話者整個人身上，盡量接收整個訊息。要特別留意一點：說話者的內容與他的身體語言是否配合？例如，對方說因為某事很開心，但語調卻很低沉的話——這裏有矛盾。那麼，你要再聽下去，背後可能另有故事。或是相反，對方說因某事很生氣，但他/她聳一下肩膀，他/她的身體語言告訴你，其實不是那麼要緊的。至於其他的身體語言，自己去領會吧！

須身同感受：學習做個最佳的聆聽者，首先是要讓對方知道你明白他/她的感受。輔導學中有所謂身同感受(empathy)，就是嘗試移入他/她的感受中。身同感受是有效溝通的基本要素。必須明白一點：「認同感受」，跟「贊同意見」，是兩回事情。你可以不贊同對方的意見，仍然可以認同對方的感受的。例如，孩子跟你說，他在學校給同學欺負了，氣得揍了那同學一頓。你作為一個成功的聆聽者，是身同感受他的生氣。之後，等他心裏要說的全向你說完，知道你明白他的感受後，你可以跟他談談應該如何反應。（孩子會很快學懂你的榜樣，他說完了，該輪到你說了！）

不太快下評斷：除非你清楚事情的來龍去脈，有全盤了解，切不可下任何草率的批評或評斷。例如說：「我已聽夠了，都是你一手做成這團糟。」

表達有興趣聆聽：一個成功的聆聽者，會對人向他所講的話表達真誠的興趣。假如當時你沒有時間，可以向對方提出另找一個適合時間傾談。

用適當的回饋方式：用各種不同的方式回應對方，例如嘗試用你的說話把你所聽的重複，「你的意思是這樣…是不是？」「你覺得很失望，對嗎？」或是簡單的一些「唔…」「我現在明白你為何傷心…」「可否再多講一點關於…」等等，都會給說話者有鼓勵和支持。

保持心平氣靜：在人際溝通的過程中，常常出現情緒波動的情況，尤其是對方準備向你提及一些不愉快的事情。作為聆聽者若能表現心平氣靜的話，也會幫助對方輕鬆一點，容易表達他/她的想法和感受。

盡量避免先入為主：凡在心裏已有定論或判斷，即一些先入為主的的思想，都是難阻人成為成功的聆聽者的大敵。例如心裏想：「你又是來這一套，我可聽厭了！」「我知道你來投訴我的不是…」相反地，要敞開自己的心靈去聆聽對方，未必如你想像中的情況。在對方未說完之前，禁止自己駁斥對方：溝通的大忌是，一面聽，一面心裏盤算自己要說什麼，或是怎樣反駁對方的錯誤論點。放下這些辛苦的思想吧。如果必須要幫助對方糾正一些觀點的話，等待或製造一個適合時間，跟對方談。切勿把「聆聽」與「更正」混淆起來，否則對方會誤解你不明白他/她。

對自己的偏見要敏銳：人的溝通是不容易的事情。尤其是對方不善辭令，或不懂溝通技巧的話，他所用的語氣，字詞，或方式，可能引致你覺得很難接受。事實上，每個人對不同的表達方式，各有愛惡的。舉個例來說，有人不喜歡，或沒耐性聽一些口吃的，或辭不達意的，或有口音的人說話，另些人就全不介意。有人喜愛聽柔細的聲調，但另些人則喜愛洪亮的。所以要對自己的內在偏見敏銳一點。嘗試讓自己超越這些障礙，深入了解對方究竟要說什麼。

<https://blog.christinesrecipes.com/2008/10/10-tips-on-effective-listening.html>

更多内容 <https://blog.christinesrecipes.com/2008/10/10-tips-on-effective-listening.html#ixzz5wWWfj3KT>

運用提問策略來分析故事結構：以六何法 5W1H 何時 (when)，何地 (where)，何人 (who)，何事 (what)，為何 (why)，與如何 (how)，引導學生從提問的過程中，理解文章內容，並能重述故事，說出故事大意。

<https://market.cloud.edu.tw/resources/web/1691282>

3. 關鍵字詞概念歸納（請根據思考點填入內容；可根據需要，自行複製多個表格。）：

（觀點） 聆聽時，需專注於捕捉說話者的想法和感受並摒除自己的想法和感受。	（主題） 有效溝通的開始	（定義） 聆聽指的是接收者穿透說者的話語，過程中克服語言的障礙，接觸語言背後的思想。
（相對詞） 摒棄聽者的想法和判斷，專注於理解說話者的想法和意圖，是有效聆聽的要訣。	聆聽	（理論原則） 1. 順應講者，不管對方如何表達，都得去探索言語背後的想法。 2. 需要注意哪些句子傳達了重點。 3. 主動投入、拒絕讓不相干的情緒遮蔽感知。 4. 維持禮貌。 5. 假設講者的內容足夠有趣以及重要到值得聆聽。 6. 努力觀察構成整體的各部分之間的關聯與順序。 7. 理解對方的理由或論點。 8. 保持一顆開放而專注的心。 9. 暫時放下評斷，等待機會深入了解。 十大聆聽技巧： 全神專注、學習聆聽對方整個訊息、須身同感受、不太快下評斷、表達有興趣聆聽、用適當的回饋方

		式、保持心平氣靜、盡量避免先入為主、對自己的偏見要敏銳。 ● 聆聽傳達對說話者的尊重與關心。 ● 聆聽時應放下身邊的事務。 ● 在各種情況下都可以聆聽。 ● 必須打斷別人的溝通時，應該說對不起，打斷一下。 ● 每個人的發言都值得尊重，所以就算對方講不清楚，也要試著去理解。
(挑戰) 1. 說話者都有想法嗎？ 2. 每個人說話都值得聆聽嗎？	(問題／爭論) 1. 聆聽時需放下身邊的事務嗎？ 2. 聆聽能傳達關心嗎？ 3. 聆聽時一定要坐著嗎？ 4. 看到別人在溝通時，如果有事情打擾，怎麼辦？ 5. 聆聽反映一個人的教養嗎？為什麼？ 6. 如果說者講不清楚，怎麼辦？	(步驟流程) 1. 聽者與說者有想法要溝通 2. 說者以語言表達想法 3. 聽者專注接收信息 4. 過程中雙方努力排除干擾 5. 雙方努力藉由各種其他方式達成溝通的目的 6. 穿透表面的信息，深度理解對方信息和意圖。
(觀點) 在生活或閱讀過程中，運用開放性與封閉性提問，可增進對事件或文本理解的深廣度。	(主題) 促進理解的提問	(定義) 甲方針對事件/文本，以提出問題的方式，期望從乙方回應中，得悉對該事件/文本情境脈絡的真實理解情況，以滿足自己的求知慾。
(相對詞) 開放性與封閉性提問相互為用，可強化提問的深廣度。	提問	(理論原則) 1. 提問類別：開放性、封閉性 2. 開放性提問採用六何法 5W1H：

		何時 (when) 何地 (where) 何人 (who) 何事 (what) 為何 (why) 如何 (how) 3. 封閉性提問：是否、能否
(挑戰) 1. 六何法提問可解決求知慾的所有問題嗎？ 2. 六何法提問有沒可能問得不深入？	(問題／爭論) 1. 提問一定有目的性嗎？ 2. 提問一定使用六何法嗎？	(步驟流程) 1. 甲方想了解事件／文本的情況。 2. 提出問題。 3. 期望乙方回應。 4. 得悉乙方對該事件／文本情境脈絡的情況。 5. 滿足自己知的慾望。

3. 依據關鍵字詞之概念歸納，列出核心概念(每一關鍵詞列出一列)：

聆聽

- 有效溝通從聆聽開始。
- 聆聽指的是接收者穿透說者的話語，過程中克服語言的障礙，接觸語言背後的思想。
- 順應講者，不管對方如何表達，都得去探索言語背後的想法。
- 需要注意哪些句子傳達了重點。
- 主動投入、拒絕讓不相干的情緒遮蔽感知。
- 維持禮貌。
- 假設講者的內容足夠有趣以及重要到值得聆聽。
- 努力觀察構成整體的各部分之間的關聯與順序。
- 理解對方的理由或論點。
- 保持一顆開放而專注的心。
- 暫時放下評斷，等待機會深入了解。
- 聆聽傳達對說話者的尊重與關心。
- 聆聽時應放下身邊的事務。
- 在各種情況下都可以聆聽。
- 必須打斷別人的溝通時，應該說對不起，打斷一下。
- 每個人的發言都值得尊重，所以就算對方講不清楚，也要試著去理解。
- 聆聽時，需專注於捕捉說話者的想法和感受並摒除自己的想法和感受。

提問

- 提問促進理解。
- 甲方針對事件／文本，以提出問題的方式，期望從乙方回應中，得悉對該事件／文本情境脈絡的真實理解情況，以滿足自己的求知慾。

3. 開放性與封閉性提問相互為用，可強化提問的深廣度。
4. 提問類別：開放性、封閉性
5. 開放性提問採用六何法 5W1H：何時（when）、何地（where）、何人（who）、何事（what）、為何（why）、如何（how）
6. 封閉性提問：是否、能否
7. 在生活或閱讀過程中，運用開放性與封閉性提問，可增進對事件或文本理解的深廣度。

階段二 建構學習目標

(一)持久概念：（完成本單元後，學生將帶走哪些不受文化、語言限制且具普世性的概念？）學生將理解……【必須是名詞子句，須含有主詞、動詞(受詞)】

1. 聆聽時，需讓對方充分表達意見。
2. 在生活中與人交談，應適當運用開放性與封閉性提問。

(二)核心問題：（完成本單元後，學生將回答哪些能引導學生探究持久概念並以 how 和 why 為主要引導詞的核心問題？數理領域可能使用 what 為引導詞。）【必須為問句，結尾加上問號】

1. 與人交談時，如何聆聽？
2. 生活中與人交談，如何適當提問？

(三)關鍵知識：（本單元學習後，學生將習得哪些定義、原理原則和事實的重要知識？考慮：以關鍵詞為主）

學生將知道……

(1) 定義（寫出每一關鍵詞的定義）：

1. 聆聽：接收者穿透說者的話語，過程中克服語言的障礙，接觸語言背後的思想。
2. 提問：針對交談內容，以提出問題的方式，增進理解。

(2) 原理原則（寫出關鍵詞相關的規則、關係、學說、分類、元素、步驟、流程、公式）：

1. 有效溝通從聆聽開始。
2. 聆聽指的是過程中克服語言的障礙，盡力了解說話者的想法。
3. 順應講者，不管對方如何表達，都得去探索言語背後的想法。
4. 需要注意哪些句子傳達了重點。
5. 主動投入、拒絕讓不相干的情緒遮蔽感知。
6. 維持禮貌。
7. 假設講者的內容足夠有趣以及重要到值得聆聽。
8. 努力觀察構成整體的各部分之間的關聯與順序。
9. 理解對方的理由或論點。
10. 保持一顆開放而專注的心。
11. 暫時放下評斷，等待機會深入了解。

提問

1. 提問促進理解。
2. 提問類別：開放性、封閉性
3. 開放性提問採用六何法 5W1H：何時（when）、何地（where）、何人（who）、何事（what）、為何（why）、如何（how）
4. 封閉性提問：是否、能否

(3) 事實（寫出與關鍵詞原理原則相關的真或偽事實）：

1. 聆聽傳達對說話者的尊重與關心。
2. 聆聽時應放下身邊的事務。
3. 在各種情況下都可以聆聽。
4. 必須打斷別人的溝通時，應該說對不起，打斷一下。
5. 每個人的發言都值得尊重，所以就算對方講不清楚，也要試著去理解。

1. 生活中交談時，需透過提問幫助理解。

(四) **關鍵技能**：(本單元學習後，學生將習得哪些發揮人類各項智能的行為表現?考慮：記憶、理解、應用、分析、評鑑、創造，六個認知思考層級)

學生將能夠……【動詞起首】

(五) **態度與價值觀(反思與修正)**：(完成本單元後，學生將能在自我和知識、學習與人我之間的行為產生哪些反思與修正?考慮：後設認知技能)

學生將能夠……【動詞起首】

階段三：設計學習評量

(一)素養的學習評量：

1. 表現任務簡介(將以下各元素之說明組織成一則短文)：

2. 表現任務描述說明(以 GRASPS 元素建構)：

(1) 學習目標(Goal)：

(2) 角色(Role)：

(3) 對象(Audience)：

(4) 情境脈絡(Situation)：

(5) 成品/表現(Products/Performances)：

(6) 表現標準(Standards)：

(二)概念理解的學習評量：(運用高階認知層次的評量活動列於此處。)

(三)關鍵知識、關鍵技能的學習評量：(運用低階認知層次的評量活動列於此處。)

(四)態度價值觀的學習評量：(指的是反思與修正自我和知識、學習、與人我之間的行為表現。列出提問句。)

階段四 發展學習活動

以核心問題引出含 1. 關鍵知識技能(低階認知學習)、2. 概念理解(高階認知學習)， 3. 態度價值觀(反思與修正) 和 4. 素養的學習活動，同時校準前面學習目標和學習評量之設計，並標出 WHERE (TO) 的要素。

一、核心問題 1 _____

二、核心問題 2 _____

三、核心問題 3 _____

四、素養的學習活動(表現任務)

日課表：學習活動進度分配表

將前述的學習活動和經驗，以簡要說明的方式，按邏輯順序分配在適當的教學進度中。考慮酌增 WHERETO 的活動要素，使教學能聚焦並且具吸引力。（欄數不足，可自行新增）				
第一節	第二節	第三節	第四節	第五節
第六節	第七節	第八節	第九節	第十節
階段五 確認學習內容				

(一) 學習內容：

※教材需符合以下條件：(1) 學生需求的內容教材（請依照不同程度的學生列出難易不一的教材；(2) 關鍵知識、技能的教材；(3) 與原理原則相關的情境教材。

1. 列出本單元使用的所有課程教材及格式為 APA 的出處（可包括文本、數位教材、視頻、媒體、教具等。）：

2. 附上本單元使用的所有課程教材。

(一) 自編教材：（包含本單元所使用的各式標準評量表、學習單、講義、PPT 等。）

列出並附上所有本單元使用的自編教材：

1. 標準評量表（Rubrics）：

2. 學習單：

3. PPT：

4. 講義：

5. 其他：

全階段自評

一、 請檢視自己所設計的單元課程，並勾選符合之核心素養項目(可複選)：

【12 年國民教育理念與核心素養】

課程理念	核心素養	
	三大面向	九大項目
自發	自主行動	☐ 身心素質與自我精進
		☐ 系統思考與解決問題
		☐ 規劃執行與創新應變
互動	溝通互動	☐ 符號運用與溝通表達
		☐ 科技資訊與媒體素養
		☐ 藝術涵養與美感素養
共好	社會參與	☐ 道德實踐與公民意識
		☐ 人際關係與團隊合作
		☐ 多元文化與國際理解

二、 請具體而簡要的列表對應說明，自己設計的課程如何對應以上所勾選的核心素養之期望。