

107 年教育部技術型高級中等學校商業與管理群科中心學校

性別平等教育議題融入商管群學習領域之教案設計

當「同志教育」邂逅「商業概論」

莊伯萱

新北市三重高級中學專任輔導教師

國立政治大學教育系教育心理與輔導組博士生

中華民國 107 年 10 月 10 日

一、前言

你聽過或欣賞過這些電影嗎?「親愛的初戀」、「以你的名字呼喚我」、「因為愛你」...，記得，在電影「以你的名字呼喚我」的片段中，劇中的父親用一段溫暖的話語，安慰著失戀受傷的同志兒子，在對話當中，沒有帶著任何一絲批判評斷，而是深深的接納與同理，對我來說，那是多麼觸動人心的一刻，而這刻，我想也貼近了戲院中那此起彼落的啜泣聲。

近期「同志教育」這項議題被激烈的關注和討論，是否應該在教學現場中實施性別平等教育？我認為，若能從小就讓學生理解生理性別、性傾向、性別特質與性別認同多樣性的尊重，是一項極具價值意義的事情，舉例來說：美國於 1972 年通過「教育修正案第九條」，明確的規範任何人都不應該因自身性別之因被排除教育活動；也不得剝奪或因此受到不平等待遇或歧視，透過這項法規，保障教學場域中學生的尊重與平等性（畢恆達、游美惠，2006）；在加拿大的部分，政府透過公共衛生局從 1994 年開始編寫《加拿大性健康教育指導方針》，這套教材，從小學教育開始向上延伸，並經過不斷的修訂、評量，在 2010 年更出版了一本輔助教材《在小學內的性別認同問答集》，來增強所有學校老師、教育行政及衛生專業人員的性別知能（李韶芬、許秀雯，2012）。

在教學現場當中，要坦誠地和學生、家長、同事討論到性別平等或性傾向議題等，確實會挑動許多人的敏感神經，但我一直思考，若我們擁有健康的知識和心態，帶著平等與尊重的教育眼光，開放友善的去談論，理解學生的需要、解答學生的疑惑，這不就是教育的核心價值嗎？性別平等教育的推動與落實，期待能從小紮根，建立友善的教育環境，培養具有性平意識與實踐能力之公民。

二、課程理念

在最新的學習思潮當中，設計跨領域素養導向課程，儼然成為一大焦點。技職教育不單只針對自己的專業知識進行學習，現在，更要發展與養成學生瞭解商業及其管理的基本觀念，培養商業與環境互動的資源規劃能力，形成互動能力，並瞭解企業在商業環境的角色與功能，培養正確工作態度及創業精神，成為有自發精神的學習者，達成一般性學科與專業學科知識的結合，產生學習上的綜效。

在 2012 年的地球高峰會，聯合國發表了 17 個至 2030 年未來發展的重要議題，其中性別平等及人權議題皆點出未來的教育現場，應以消除歧視、減少不平等對待，促進和平與多元社會的永續發展為目標；在教學課程部份，強調培養具有批判的、有同理心的思想，能展現對差異的包容性，成為具健康知識和公民社會的學習者（陳珮英、愛思客團隊，2017）。

由此，本課程理念將「跨領域的教學」和「重大議題融入」兩者概念合併進行教案設計，藉由問答引發學生好奇，逐步濃縮形成核心問題進行探討，更利用情境營造的方式，練習應用在解決生活中的問題，以激發學生學習興趣、引導其思考延伸，呼應十二年國教核心素養具體內涵。

三、教案設計

單元名稱	讓愛不設限		
設計者	莊伯萱		
教學對象	高一甲班學生(37人)	教學時間	一堂課(50分鐘)
教材來源	課本：學校指定用書；另輔以教師自編教材(簡報)及學習單		
教學資源	E化講桌、教學黑板、影音多媒體、專科學習教室		
學生 條件 分析	<p>1. 專業性知識：經過一學期的學習，學生已能說明商業及其管理基本概念，能描述現代化的商業環境，本單元希望以貼近時事與現代思潮的角度，培養學生正確工作態度及創業精神，建立正確企業倫理觀念及法律知識，將其應用於日常生活當中。</p> <p>2. 一般性知識：瞭解人與人之間之溝通行為模式，在進行顧客服務時，能尊重他人的個體自主性，以及適切的進行危機處理。</p> <p>3. 重大議題：性別平等教育議題。</p>		
教學 準備	教案設計、教學用書、學習單、教學簡報、影音媒材、投影設備、電子白板		

(續下表)

<p>核心素養</p>	<p>【B 溝通互動】</p> <p>U-B1 具備掌握各類符號表達的能力，以進行經驗、思想、價值與情意之表達，能以同理心與他人溝通並解決問題。</p> <p>【C 社會參與】</p> <p>U-C1 具備對道德課題與公共議題的思考與對話素養，培養良好品德、公民意識與社會責任，主動參與環境保育與社會公共事務。</p> <p>U-C2 發展適切的人際互動關係，並展現包容異己、溝通協調及團隊合作的精神與行動。</p>
<p>學習目標</p>	<p>一、認知</p> <p>1-1 能了解服務的特性。</p> <p>1-2 理解顧客服務的基本概念與顧客服務的體系。</p> <p>1-3 瞭解性別取向的多元樣貌。</p> <p>二、技能</p> <p>2-1 能進行適切的顧客關係管理。</p> <p>2-2 適時的進行顧客抱怨處理，提升顧客滿意度。</p> <p>2-3 將尊重多元性取向之概念化為行動，營造友善服務。</p> <p>三、情意</p> <p>3-1 擁有人際溝通與人權意識的公民素養。</p> <p>3-2 成為尊重與關懷不同之性取向的思辯者。</p> <p>3-3 肯定與認同多元的性取向，營造平等共榮之精神。</p>

(續下表)

對應 學習目標	教學歷程	教學 時間	教學資源	教學評量
1-1	<p>一、導入活動</p> <p>(一) 引發動機：</p> <p>透過生活經驗之實例，說明服務的特性，例如：在寒假，冷冷的天氣，晚上肚子餓，想要吃一碗熱騰騰的井飯。</p>	3	圖卡 學習單	問答 直接觀察
1-2	(二) 情境結合：	5	圖卡	問答
1-3	<p>以真實情境的脈絡，連結生活經驗，並逐步融入性平實例，和學生探討在情境下的感受及處遇。</p> <p>情境 1：你到了井飯店，發現大排長龍，剛好，你的前面是一對男同志情侶，他們看起來也和你一樣迫不急待的想好好享受有溫度的美食。</p> <p>情境 2：終於進了店裡，坐定位後，你卻聽到商店的服務生，非常不友善的對著那對同志情侶表示：「本店不歡迎同志進來用餐」。</p>	5	學習單 情境題	發表回饋 小組互評
	<p>(三) 小結省思：</p> <p>觀看一小段美國所拍攝的社會觀察影片，並帶同學進行討論，彼此分享想法。</p> <p>討論 1：在生活中，曾遇過的類似事件經驗?說明當時想法感受、是否有參與事件?</p> <p>討論 2：討論從情境題目和影片中的學習與獲得，分享未來若遇到類似狀況的處遇?</p>	5	影音媒體 討論題項	問答 各組發表 省思自評

(續下表)

讓愛不設限 教案設計(續)

對應 學習目標	教學歷程	教學 時間	教學資源	教學評量
<p>2-1</p> <p>2-2</p>	<p>二、開展活動</p> <p>(一) 進入主題</p> <p>接續上方之討論說明顧客滿意度和顧客抱怨處理的意涵，結合時事新聞等案例，融入顧客關係管理的概念。邀請同學以各小組閱讀時事的新聞案例後，用 6 分鐘的時間進行腦力激盪，推派一人統整小組之看法觀點，上台發表。</p> <p>討論 1：若您是當事人，您的滿意度為何？您覺得您的需求該如何被看見？您會如何面對這樣的不公平？</p> <p>討論 2：若您是該店家的經營者，您會如何進行顧客關係管理？並如何挽救其損失的商譽？</p>	<p>12</p>	<p>新聞案例</p> <p>黑板</p> <p>粉筆</p>	<p>問答</p> <p>口頭發表</p> <p>觀察互動</p> <p>多元智能 評量</p>
<p>2-3</p>	<p>(二) 理解應用</p> <p>將上述概念進行梳理，並試著擔任經營者的角色，編制具備性平知識的顧客關係管理的相關措施，可為企劃書、SOP 流程、職工訓練手冊、公共關係…等。</p> <p>(三) 作品賞析</p> <p>透過小組分享，相互經驗同學們的創意表現以及欣賞優秀作品，並給予正向回饋，將作品妥善留存，得應用於未來學習歷程檔案。</p>	<p>10</p> <p>5</p>	<p>海報紙</p> <p>學習單</p> <p>成果作品</p>	<p>問答</p> <p>小組回饋</p> <p>實作歷程</p> <p>直接觀察</p> <p>小組回饋</p>

(續下表)

讓愛不設限 教案設計(續)

對應 學習目標	教學歷程	教學 時間	教學資源	教學評量
3-1	三、綜合活動 (一) 綜合回饋	8	教師講述	問答
3-2	教師統整課程歷程性經驗，給予學生回饋，點出學生優秀表現，並邀請學生針對今天主題尚有疑惑的部分進行提問，教師藉此澄清。			直接觀察
3-3	以「愛，不標籤」影片，作為課程結尾，實際連結生活經驗提供給學生進行省思。			學生自評
	(二) 家庭作業 教師說明下次課程的預備，並交代本單元之作業。	2	教師講述	

註：本表格修改自教育部師資培育大學新課綱教案暨教學媒體設計。

四、參考資料

1. 畢恆達、游美惠(2006)。性別解碼全記錄。教育部。
2. 李韶芬、許秀雯(2012)。同志教育，永不嫌早。蘋果日報，檢索日期：2018/09/28，取自：
http://tw.nextmedia.com/applenews/article/art_id/33368824/IssueID/20110506
3. 陳珮英、愛思客團隊(2017)。跨領域素養導向課程設計初階工作坊實踐手冊。教育部國前署。