

一、教學前

本組教學模式所要示範的是問題解決法。問題解決法以字面上來說，就是透過去解決一個問題從中去學習解決方法。而主題本身就是需要一個複雜且相當貼近學習者現實生活的複雜情境。依照分析學習者的特性來看，對象是大學生針對學習動機去做選擇，本身就需要是能夠相當貼近目前所處的環境會遇見的問題。

從選定主體的這個過程，我們主要是針對目前學習者(班上同學)會接觸的情境去做選定，有了以下幾種的選擇，如：口才訓練、人際關係、領導能力、或是社會新鮮人進入職場的面試。透過以上幾種選擇，我們統整以上選項，做出了以現今學習者最常遇見的分組作業，延伸出對於團隊合作的衝突解決這項主題。對照學習者特性及主題，除了貼近生活外，更具有引發學習者動機，融入課程進行現今或是未來需要解決的人際關係問題。在確定是以本主題來進行教材選擇時，出現了沒有立即就有的教材的情況，市面上對團隊合作的衝突解決，除了是以分享小故事來敘述解決方法外，不外乎就是以講述的方式與讀者做分享。變成產生教材必須是自己來。因此，透過情境的方式，我們開始投入寫劇本。以自身或是他人的參與小組合作所出現的經驗來做為教材內容。收集資料的過程，除了是同儕之間的分享外，還有透過教授的指導。而有了教材初步的雛形，兩幕劇本。

劇本的呈現，在過程中也是經過組員相當多的討論。從一開始認為以影片的方式到最後以 PPT 圖文配上旁白的方式，組員進行了更多不同的意見交流。而捨棄以影片方式來呈現的主要原因是時間及人力上限制。以簡單的 PPT 做呈現也讓組員們意外學到錄製旁白在 PPT 上以及重新運用了之前所學過的聲音表情來為教材加分。

除了主題以外，就是對於問題解決法本身的了解是否夠精熟？以問題解決法的步

驟中有提及到的整理、分析與解釋資料這部分，就是相當考驗教學者對於主題的瞭解及整理的能力。試教的過程中我們出現了對於這方面的疑問，就是要如何去統整出學習者所想出的解決方法。但清楚整套教學流程過後發現，可以透過之前我們所設計的衝突出現的癥結點，來做之後統整的資料。

對照問題教學法的流程，一開始我們是以兩幕情境讓學習者從中發現問題，在看完情境一過後，先讓學習者以分析的角度去寫出情境中角色的個性，是為確定問題的前一步，在進行完第二幕情境後，就是開始進入讓學習者以小組方式進行討論來真正確定問題，過程中就是要讓學習者去合併彼此間同性質的問題。

第三步提出預設形成策略則是讓學習者進行小組討論出解決方法後，以小組為單位來進行發表，發表的形式則是屬於問題教學法中執行的步驟。而小組討論的過程中，教學者透過引導規劃工作，去安排整體流程。最後進行歸納，讓學習者去看情境中有出現過的癥結點，並整理小組們提出的解決辦法，希望日後學習者能夠應用於生活中。

二、教學時

本身我教學的內容是最後向大家介紹何謂問題解決法。比起學習者，我是相當了解問題解決法本身的意義及步驟，在呈現的過程中，認為自己的表現實為太過緊張，可能導致學習者不能夠很清楚聽到關於問題解決法的內容。但點出在教學過後真正希望學生達到的學習目標時，也讓我真正確定本組教學的缺點及學習者的學習狀況。

同組同學的教學，

一開始莊羚同學的表現其實經過相當多次的討論及排演，就主題本身我們擔心不能夠引起學生相當大的興趣，因此我們決定以活潑的方式配合聖誕節的氣氛去營造。而流程的解說，莊同學也清晰口條來做呈現。許家菱同學是向大家解說在活

動進行中需要注意到的地方，讓學習者去除了觀看情境外，提醒學習者學習單撰寫的部分。但是情境播放前，組員們是討論要先讓學習者知道情境中的角色是由誰扮演，這點我們忽略了。郭書妤同學及蘇品苑同學則是負責在討論過程中指導以及記錄，蘇同學以將學習者討論結果以 WORD 檔做為呈現，是為節省時間及增加效率。在小組發表的過程中，郭文品同學則快速的去統整學習者討論結果並且對應至兩幕情境中所出現的癥結點，這也有賴於郭同學的快速整理。

學習者的反應是透過我們小老師的方式去引導過程中發現，學習者普遍對於要從事的活動感到了解，但是過程中討論的情況還是有些組並非很踴躍。不過，透過討論出的解決方法，也顯示能顯示出學習者對於團隊合作中的衝突解決有一套獨特的方式。

三、教學後

透過 PPT 圖文方式所做的呈現，學習者普遍都能夠去與現實生活做連結。事實上，教材內容本身也多取材自學習者。教學成果上，我們發現自己在引導學習者這方面，有不足的地方，例如：學習者提出問題解決是要以何種角度去思考？之前有準備到要解釋的部分，也因為是在活動進行的中間才開始，感覺並沒有真正幫助到學習者。分析資料的部分，也是以學習者自身討論的方式來做統整，在延伸問題上也是有不足之處。

學習者本身也是以自己的解決方法來進行，但是撇出教學目標中希望他們找出的以「溝通」的角度去思考的部分，則是沒有非常明顯的成果。感覺學習者只講到的是一套解決方法而非是一套以溝通的角度來做解決的方法。

在修改上，我認為除了是再次強調教學目標是要讓學習者以溝通角度去設想解決方法外，在引導方面也更應該明確地去提示學習者思考方向。