



職志嚮導師友項目

培訓手冊

(修訂版)

二零一七年六月

目錄

1. 簡介.....	2
2. 培訓理念及框架.....	2
3. 培訓內容.....	7
3.1 支援督導師培訓.....	7
3.1.1 第一課 行政及人際關係能力及技巧.....	7
3.1.2 第二課 督導的方法與技巧.....	10
3.1.3 第三課 危機處理的能力與技巧.....	14
3.2 啟動禮.....	17
3.3 友師培訓.....	20
3.3.1 第一課 職志嚮導師友項目入門知識.....	20
3.3.2 第二課 職志嚮導知識與技巧 (1)	24
3.3.3 第三課 職志嚮導知識與技巧 (2)	27
3.3.4 第四課 經驗式學習與解說技巧.....	30
3.4 結束分享會.....	34
附件:友員培訓.....	36
1. 簡介.....	36
2. 培訓內容.....	40
2.1. 第一課 認識自己.....	40
2.2. 第二課 了解工作世界.....	43
2.3. 第三課 求職技巧.....	45
2.4. 第四課 職場探訪及 My Job Story 預備工作坊.....	48
2.5. 第五課 職場探訪.....	50
2.6. 第六課 職場技巧.....	52
2.7. 第七課 校本主題 (自信心提升)	54

簡介

培訓是成功推展職志嚮導師友項目的重要一環。配合教育局生涯規劃教育及升學就業輔導的課程指引，所有學生理應正學習或已具備有關自我認識與事業規劃的基本知識與技巧。因此，本培訓手冊建議的培訓框架主要對象為友師及支援督導師，並在附錄附設一套友員培訓框架範本供學校或機構參考。學校或機構可適當選用友員培訓框架中的內容，以豐富現有的生涯規劃課程，更好配合職志嚮導師友項目的推行。

籌辦培訓活動需要一定的經驗及資源投入，學校或機構在檢視自身的承辦能力、資源及項目規模後，可考慮夥拍具經驗及能力的組織或機構協助設計及推行部份培訓活動。此外，職場探訪是職志嚮導師友項目的重要一環，除了參與友師的社會資本投入，學校或機構亦應透過現有的人際網絡，及主動接觸學校以外的團體和機構，以尋找合適的職場探訪機會，並逐步透過項目下的溝通與合作，建立、累積和擴大支援網絡，以持續推行職志師友項目。

本培訓手冊為學校或機構提供籌辦職志嚮導師友項目培訓的範本，學校或機構日後可按實際情況及需要適當調整其培訓活動的內容及形式。我們建議學校或機構先閱讀操作手冊，了解職志嚮導師友項目的背景、目標，及項目的整體框架，以更全面考慮培訓活動的實際內容及形式。

1. 培訓理念及框架

師友關係得以順利發展是師友項目的成功關鍵。在友師的培訓方面，我們建議的培訓活動強調學習與實踐並重，在項目期間分四階段進行，教授友師在相應的師友關係發展階段所需的溝通技巧及知識，以配合師友關係的發展進度，並逐步教授友師如何善用自己的社會資本擔當職志嚮導及向友員解說學習經驗的技巧，以助友員反思及認清學習及職業目標。

支援督導師在師友關係的發展擔當重要的支援角色，培訓應著重從人際關係、督導及危機處理三方面，指導支援督導師善用他們已有的專業知識及經驗協助友師處理在師友關係上遇到的問題。

至於友員培訓方面，我們建議學校可先檢視其現有的生涯規劃教育及升學就業輔導的課程，再參考另載於本手冊附錄的友員培訓框架，配合師友項目的需要選取合適的內容，以豐富友員的學習體驗，進一步提升友員在探索自我與事業規劃及管理方面的能力。

另外，學校或機構可在項目前、後舉辦友師及友員共同參與的活動，在項目開始時提供平台讓友師及友員先彼此認識，並在項目完結時讓雙方分享經驗、總結學習成果，並讓友員表達對友師的欣賞和感謝。我們亦建議為支援督導師預備的培訓設於項目開始前，以方便在項目開始時便可馬上為友師提供適切的支援。

以下為我們建議的培訓框架：

項目開始前

支援督導師培訓

培訓的目的是讓支援督導師了解其角色、責任及限制，學習人際溝通、帶領督導小組、與友師分享經驗、了解友師需要，及辨識問題並提供意見的技巧，並熟悉處理師友關係危機的程序。

我們建議培訓設於項目開始前，以方便支援督導師在項目開始時便可馬上為友師提供適切的支援。

我們建議學校或機構籌辦的三節培訓活動如下，詳情請參考 3.1.1-3.1.3：

- 行政及人際關係能力及技巧 (3.1.1)
- 督導的方法與技巧 (3.1.2)
- 危機處理的能力與技巧 (3.1.3)

<p>項目開始</p>	<p>啟動禮</p> <p>我們建議學校或機構舉辦啟動禮，象徵項目正式啟動，透過破冰環節，提供平台讓友師及友員在項目統籌或培訓人員的協調下初步認識對方。</p> <p>建議的培訓活動請參考 3.2。</p>	
<p>第一階段</p>	<p>友師培訓</p> <p>師友關係在此階段處於萌芽期。因此，此階段的培訓目的是讓友師認識青年人的文化和需要，並了解自己的角色及學習與學生溝通的方法，以助友師與友員在師友關係發展初期建立互信。</p> <p>建議的培訓活動詳情請參考：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 職志嚮導師友計劃入門知識 (3.3.1) 	<p>友師介入</p> <ul style="list-style-type: none"> • 友師與友員彼此認識，互相了解，定立對師友關係的期望，並擬訂師友活動和師友關係發展的進程。 • 友師向友員解說如何了解自己，並於往後適時引導友員認識自己。
<p>第二階段</p>	<p>友師培訓</p> <p>師友關係在此階段踏入挑戰期，並會出現關係上的起伏。我們建議在此階段的培訓先讓友師學習與友員訂立底線及處理衝突的技巧。</p> <p>建議的培訓活動詳情請參考：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 職志嚮導知識與技巧 (1) (3.3.2) 	<p>友師介入</p> <ul style="list-style-type: none"> • 友師嘗試理解友員在生活上面對的挑戰，並向友員分享自己從學生轉化成僱員的經歷。

<p>第三階段</p>	<p>友師培訓</p> <p>師友關係在此階段踏入穩定期，友師應已取得友員的信任，可與友員分享自己的求職及職場經驗及最新的行業資訊，並配合友師個人的社會資本投入或職場探訪機會，作深入的職志嚮導。</p> <p>我們建議在此階段培訓向友師教授分享職場經驗及協助友員建立自信心的方法。</p> <p>建議的培訓活動詳情請參考：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 職志嚮導知識與技巧 (2) (3.3.3) 	<p>友師介入</p> <ul style="list-style-type: none"> • 友師協助友員優化履歷及求職信、模擬面試技巧 • 友師可善用自己的人際網絡及資源，或配合學校或機構的活動安排，為友員提供了解職場的機會，包括職場探訪，及介紹與友員理想職業相關的人士予友員認識等。 • 友師在活動前提醒友員參與相關活動需留意的地方及待人接物的技巧，並引導友員在活動中提出適當的問題。
<p>第四階段</p>	<p>友師培訓</p> <p>師友關係踏入結束期。此階段的培訓應教導友師向友員解說學習經驗(如職場體驗與職場人士見面等)的技巧，協助及引導友員內化在項目中領悟到的知識和觀察，並認清自己的學業或職業志向。友師及友員在項目完結後可保持聯絡，以助友員進一步建立自己的人際網絡。</p> <p>建議的培訓活動詳情請參考：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 經驗式學習與解說技巧 	<p>友師介入</p> <ul style="list-style-type: none"> • 友師為友員總結職場了解的經驗，進行解說，並引導友員善用學校或機構預備的工具(如工作紙)反思及鞏固學習經驗。 • 友師按校本主題教授友員一種職場技能，並可與友員練習職場英語及提升自信心的方法等。

項目結束	(3.3.4)	
	結束分享會	

我們建議學校或機構舉辦結幕禮，提供平台讓友師及友員分享經驗、總結學習成果，特別是友員對職場體驗的反思，並讓友員表達對友師的欣賞和感謝。活動同時象徵項目完結，並鼓動友師及友員根據雙方意願，將師友關係延續。

建議的培訓活動可參考 3.4。

2. 培訓內容

3.1 支援督導師培訓

透過支援督導師培訓課程，學員可以認識支援督導師的基本理論與知識，了解支援督導師的角色、功能、責任及限制，同時能夠掌握支援督導師需具備的相關能力與技巧。

3.1.1 第一課 行政及人際關係能力及技巧

所需時間：約 120 分鐘（約 2 小時）

課程目標：

- ✓ 學員能夠了解支援督導師課程的學習目標
- ✓ 學員能夠了解支援督導師的角色
- ✓ 學員能夠了解優質友師所需的素質並且了解自身擁有與缺乏的素質
- ✓ 學員能夠掌握基本的人際溝通技巧

活動程序：

目標	項目	內容大綱	活動	建議時間
✓ 學員能夠了解支援督導師課程的學習目標	課程目標	培訓員介紹本課學習內容及課程目標。	簡介	15 分鐘
✓ 學員能夠了解支援督導師的角色	支援督導師的角色	學員分成小組，討論他們心中友師/督導師的功能，藉以說明支援督	小組討論	20 分鐘

		導師的角色，包括專家、教官、朋友、監察人、過來人及老師等。		
✓ 學員能夠了解優質友師所需的素質並且了解自身擁有與缺乏的素質	友師素質自我評估	學員評估自身擁有的與缺乏的友師素質，一方面作自我評估，另一方面藉此了解師友計劃對優質友師的素質的要求。學員將分成小組，討論如何提升自己的友師素質。	小組討論	25 分鐘
✓ 學員能夠掌握基本的人際溝通技巧	人際溝通技巧	<p>先說明學習人際溝通技巧的基本要求，包括認真、保密、反思、真誠、不斷改進等。及後，培訓員教授其中的重點：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 真誠：教授學員透過適當分享自己的經驗與看法，讓友師感受他們真實的一面。講解自我透露(self disclosure)的定義和好處，以及如何做到具建設性的自我透露。學員及後進行練習及分享； • 非言語行為：督導師應多留意友師的非言語行為，並循序漸進地建立雙方的關係；及 • 積極聆聽：說明何謂積極聆聽 	授課	45 分鐘

		以及使用積極聆聽的原因。及後，學員進行練習，嘗試瞭解及準確反映對方的感受，然後作出分享。		
	總結	培訓員總結本節課程內容，並邀請學員發問。	問答	15 分鐘

3.1.2 第二課 督導的方法與技巧

所需時間：約 120 分鐘 (約 2 小時)

課程目標：

- ✓ 學員能夠了解小組督導的定義
- ✓ 學員能夠了解小組督導的優點和缺點
- ✓ 學員能夠掌握形成督導小組的技巧
- ✓ 學員能夠制定督導目標與督導計劃

活動程序：

目標	項目	內容大綱	活動	建議時間
✓ 學員能夠了解支援督導師課程的學習目標	學習目標	培訓員介紹本課學習目標及內容。	簡介	10 分鐘
✓ 學員能夠了解小組督導的定義	小組督導是甚麼?	培訓員以小組討論打開主題。學員以小組形式討論：你會採用小組督導(group supervision)嗎? 培訓員解釋小組督導是：督導師與參與師友計劃的友師組成一個小組，互相分享在參與師友計劃當中遇到的問題及成功經驗，而督導師	小組討論、授課	20 分鐘

		<p>則在互動過程中提供意見及支援，促進友師個人成長。</p> <p>培訓員說明組成有效的督導小組所需的元素包括：定期聚會、具備清晰的督導目標及守則、小組的友師意分享經歷和聆聽其他人的意見及督導師與友師之間具備互信等。</p>		
<p>✓ 學員能夠了解小組督導的優點和缺點</p>	<p>我為甚麼要使用小組督導方式?</p>	<p>培訓員說明小組督導的優點包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 個別成功的友師可成為模範； 2. 共商解決辦法；及 3. 友師之間可互相扶持，互勵互勉等。 <p>培訓員說明小組督導的缺點包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每人表達意見的時間較少 2. 友師需在小組的環境中談及自己或友員的私隱； 3. 各種人際關係的問題(如競爭、妒忌、被針對等)； 4. 討論較難聚焦；及 5. 較難就聚會的時間和地點有共 	<p>授課</p>	<p>20 分鐘</p>

		識等。		
✓ 學員能夠掌握形成督導小組的技巧	我要怎樣計劃我的小組督導方式?	培訓員說明組成小組需考慮的因素：人數、對象、時間、聚會頻率、地點、小組形式、規則及目標、友師的學習需要及期望等。	授課	20 分鐘
✓ 學員能夠制定督導目標	督導目標的制定	<p>培訓員說明訂立督導目標時需考慮的因素包括：學校或機構對師友項目的期望，友師的期望與需要（人際互動、家庭、師友互動技巧、情緒），突發事件（個人、家庭、學校、社會）。</p> <p>完成授課部分後，學員填寫督導目標表格，然後分成小組分享自己的督導目標。</p>	授課、 小組分享	20 分鐘
✓ 學員能夠制定督導計劃	督導計劃的制定	<p>培訓員解釋督導計劃是一個工作時間表，內容包括每次督導的詳細安排。培訓員亦說明訂立督導計劃時應與友師和學校或機構充份溝通。</p> <p>完成講座部分後，培訓員要求學員根據督導計劃表構想他們自己的督</p>	授課、 表格填寫	20 分鐘

		<p>導計劃。</p> <p>填寫督導計劃表時應考慮聚會的時間和地點、跟進項目及其他事項。</p>		
	總結	<p>培訓員總結本節課程內容，並邀請學員發問。</p>	問答	10 分鐘

3.1.3 第三課 危機處理的能力與技巧

所需時間：約 120 分鐘（約 2 小時）

課程目標：

- ✓ 學員能夠了解危機的定義及其分類
- ✓ 學員能夠了解危機處理小組及跨界別危機處理小組的定義、結構和功能
- ✓ 學員能夠了解處理危機時督導師的角色
- ✓ 學員能夠了解面對危機時可能出現的反應及建議程序

活動程序：

目標	項目	內容大綱	活動	建議時間
✓ 學員能夠了解支援督導師課程的學習目標	學習目標	培訓員介紹本課學習目標及內容。	簡介	10 分鐘
✓ 學員能夠了解危機的定義及其分類	甚麼是危機	培訓員向學員解釋危機的定義為一件事情有所轉機或惡化的分水嶺，亦是決定性的時刻。 危機可分為六個類別，包括：個人成長過程、家庭、工作、財務、個人情緒，及意外和人造危機。	授課	20 分鐘
✓ 學員能夠了解危機	危機處理小組	危機處理小組的定義是：處理危機	授課	10 分鐘

處理小組的定義、 結構和功能		<p>的策略及行動中心，負責制定及實行危機處理方案。</p> <p>危機處理小組應該包括營運師友項目的機構或學校的中、高層管理成員，以便調配資源，合力完成工作。</p>		
✓ 學員能夠了解危機處理小組的定義、結構和功能	跨界別的危機處理小組的定義、結構和功能	跨界別危機處理小組應包括不同專業的人士，負責制定危機處理策略，以達致最理想的效果。	授課	10 分鐘
✓ 學員能夠了解危機處理時督導師的角色	危機處理時督導師的角色	培訓員解釋支援督導師在危機處理時的定位可以是：前線人員、危機處理小組主席、資料 / 意見 / 策略提供者。	授課	20 分鐘
✓ 學員能夠了解面對危機時可能出現的反應	人類面對危機時的反應	人類面對危機時的反應包括：情緒波動、改變認知、生理反應、行為反應、人際 / 社交 / 家庭關係的改變。	授課	10 分鐘
✓ 學員能夠了解面對危機時的建議程序	危機處理的程序	危機處理的程序為：評估危機的嚴峻程度及影響範圍 → 會見受影響人士及他們對處理危機的期望 → 按緩急處理處於危急狀態或情緒不	授課	20 分鐘

		穩的受影響人士 →適當調配人手 和資源尋求解決問題的方案 →檢 討危機處理的成效 →跟進工作		
	總結	培訓員總結本節課程內容，並邀請 學員發問。	問答	10 分鐘

3.2 啟動禮

所需時間：約 180 分鐘（約 3 小時）

活動目標：

- ✓ 友員和友師能夠一同參與啟動儀式，加強對計劃的投入感
- ✓ 友員和友師能夠掌握計劃要求和溝通會面技巧，令師友關係建立更順暢
- ✓ 友員和友師能夠完成師友配對
- ✓ 友員和友師能夠增加對彼此的認識，建立互信的基礎
- ✓ 友員和友師能夠簽訂師友關係協議，延續第一次見面的關係建立

活動程序：

目標	項目	內容大綱	活動	建議時間
	主持宣佈啟動禮正式開始	主持作開場白，歡迎到場人士，為活動作引言。	講座	5 分鐘
	計劃簡介	主持簡介計劃重點，重申計劃目標，以及師友關係與計劃目標的關係。之後，主持交待是次活動流程。	講座	10 分鐘
✓ 友員和友師能夠一同參與啟動儀式，加強對計劃的投入感	啟動儀式	友員和友師一同參與啟動儀式，象徵計劃正式開始。	啟動儀式	15 分鐘
✓ 友員和友師能夠掌握	配對前準備	主持指示友員和友師將分別到不同	分組活動、	30 分鐘

<p>握計劃要求和基本的溝通會面技巧，提升建立師友關係的信心</p>		<p>場地接受培訓，然後再聚集到本地進行師友配對和會面。</p> <p>友員準備：培訓員向友員重申計劃的要求、友師的功能、師友會面的注意事項等，以調整友員對友師和師友關係的期望。及後，培訓員簡介接下來的配對流程，以及向友員派發筆記，幫助友員學習與初次見面的友師打開話匣子的技巧。</p> <p>友師準備：培訓員向友師重申計劃的要求、友師的功能、師友會面的注意事項等，以調整友師對師友關係的期望。及後，培訓員簡介接下來的配對流程，以及向友師派發筆記，幫助友師與友員初次見面時製造話題，提升建立師友關係的信心。</p>	<p>講座</p>	
<p>✓ 友員和友師能夠完成師友配對</p>	<p>師友配對遊戲</p>	<p>友員和友師一同聚集，依主持的指示進行遊戲。遊戲期間，友員和友師需互相尋找對方，完成配對。</p>	<p>遊戲</p>	<p>30 分鐘</p>

✓ 友員和友師能夠增加對彼此的認識，建立互信的基礎	互相認識	友員和友師透過遊戲彼此了解，增加對彼此的認識，建立互信的基礎。	遊戲	30 分鐘
✓ 友員和友師能夠簽訂師友關係協議，延續第一次見面的關係建立	師友關係協議簽訂	友員和友師訂定師友關係協議，並交換聯絡，約定下次見面日期。同時，友師預備輔助學生學習職志能力；學生預備透過參與培訓向友師請教，深化學習的成果。	分組活動	30 分鐘
	總結及結束	主持總結啟動禮，交代計劃接下來的活動，並鼓勵友員和友師繼續積極參與。	講座	15 分鐘
	大合照		拍照	15 分鐘

3.3 友師培訓

友師培訓課程圍繞職志嚮導所需能力及師友關係建立而展開，不同階段師友關係所需要的技巧亦會貫穿於整個課程。計劃期望友師能夠透過接受培訓成為一位稱職的「職志嚮導」，與友員建立良好師友關係並協助友員提升職志能力。

3.3.1 第一課 職志嚮導師友計劃入門知識

所需時間：約 180 分鐘（約 3 小時）

課堂目標：

- ✓ 友師能夠了解「職志嚮導師友計劃」的性質和目的
- ✓ 友師能夠了解友師的素質、條件、角色及類型
- ✓ 友師能夠認識青少年的成長需要（特殊學習需要）
- ✓ 友師能夠認識師友關係建立階段一（萌芽期）的特徵
- ✓ 友師能夠認識師友關係建立階段一（萌芽期）所需的溝通技巧

活動程序：

目標	項目	內容大綱	活動	建議時間
✓ 友師能夠了解「職志嚮導師友計劃」的性質和目的	簡介	培訓員先自我介紹，然後簡介「職志嚮導師友計劃」的性質和目的、友員及友師培訓流程、師友會面內容及會面須知，讓友師對整個計劃的活動內容有具體的認識。	簡介	10 分鐘
✓ 友師能夠了解友師的	何謂稱職的友師？	培訓員引導友師思考何謂一位稱職	授課	15 分鐘

素質、條件、角色及類型		的友師，然後闡明理想友師應具備的素質和條件、友師的角色和類型，為友師在計劃開初提供一個自省機會，以培養友師的素質，並為成為友師作好心理準備。		
✓ 友師能夠認識青少年的成長需要（特殊學習需要）	青少年面面觀	培訓員說明青少年的定義及概況（包括：青少年的年齡層、人口比例），並引用「艾力遜人生八階」—「自認與迷亂（12-20歲）」分享青少年階段的特徵，以及青少年在尋找和肯定自我過程中的掙扎，藉此鼓勵友師可多了解友員現階段的成長需要，並給予適切的支持和體諒。	授課	20 分鐘
	特殊學習需要	培訓員簡述特殊學習需要的定義、類別和特徵，並歸納相對的協助技巧。讓友師了解與特殊學習需要學生的有效溝通方法。	授課	15 分鐘
	小休			10 分鐘
✓ 友師能夠認識師友關係建立階段一（萌芽期）的特徵	萌芽期特徵	培訓員說明該次培訓以階段一—「萌芽期」為主，並說明萌芽期的特徵。特徵包括：友師及友員期望塑	授課	15 分鐘

		造良好的第一印象、彼此初步認識和溝通以建立互信的關係。		
✓ 友師能夠認識師友關係建立階段一（萌芽期）所需的溝通技巧	萌芽期溝通技巧	承接以上萌芽期的特徵，培訓員舉例說明在萌芽期階段會遇到的難題，例如：友師與友員欠缺話題、師友互信關係尚未建立以致友員未主動與友師溝通等，藉以帶出以下有助建立互信關係的溝通方法和技巧。	授課	5 分鐘
		培訓員設定情景題，模擬友師友員的相處，讓友師透過角色扮演掌握運用言語溝通技巧：開放式提問。完成角色扮演後，培訓員就友師表現給予評語並作出指導。	角色扮演	30 分鐘
		培訓員透過遊戲及解說，讓友師體驗及了解個人空間與人際距離背後的含義。	遊戲	30 分鐘
		培訓員簡述時下年青人的潮流用語，讓友師掌握年青人的共同語言並藉此增加與友員溝通的切入點。	授課	10 分鐘
		培訓員總結以上溝通方法和技巧，並強調友師需遵守與友員之間的保	授課	10 分鐘

		密協定，以建立友員與友師之間的信任。		
	總結	培訓員總結本節課程內容，並邀請友師發問。	問答	10 分鐘

3.3.2 第二課 職志嚮導知識與技巧 (1)

所需時間：約 180 分鐘 (約 3 小時)

課堂目標：

- ✓ 友師能夠提升職志嚮導的知識：師友計劃落實的進程
- ✓ 友師能夠認識師友關係建立階段二 (挑戰期) 的特徵
- ✓ 友師能夠認識師友關係建立階段二 (挑戰期) 所需的溝通技巧
- ✓ 友師能夠認識師友關係建立階段二 (挑戰期) 所需的訂立界線技巧

活動程序：

目標	項目	內容大綱	活動	建議時間
	簡介	培訓員回顧上一節課堂重點，並概述是節課堂目標。	簡介	10 分鐘
✓ 友師能夠提升職志嚮導的知識：師友計劃落實的進程	師友計劃落實進程	培訓員承接上一課師友計劃的簡介，說明建立計劃進程有助落實師友計劃，並闡述當中的具體步驟和技巧，讓友師學習有關技巧並教授友員。	授課	30 分鐘
✓ 友師能夠認識師友關係建立階段二 (挑戰期) 的特徵	挑戰期特徵	培訓員藉分享過往師友計劃中友師與友員發生衝突的經歷作引子，帶出關係建立的第二階段：「挑戰期」。	授課	10 分鐘

		培訓員說明挑戰期的特徵，包括：友員挑戰友師底線、雙方會有為難的感覺。	授課	5 分鐘
	小休			10 分鐘
✓ 友師能夠認識師友關係建立階段二（挑戰期）所需的溝通技巧	挑戰期溝通技巧	承接以上挑戰期的特徵，培訓員指出有助友師應對與友員發生衝突時的策略和溝通技巧。	授課	5 分鐘
		培訓員藉分享衝突個案，引領友師分析討論並認識衝突管理的策略。	個案分析	20 分鐘
		培訓員設定情景，模擬友師與友員發生衝突，讓友師透過角色扮演應用及掌握「映照對方說話」及「情感反映」這兩個溝通技巧。完成角色扮演後，培訓員就友師表現給予意見並作出指導。	角色扮演	40 分鐘
✓ 友師能夠認識師友關係建立階段二（挑戰期）所需的訂立界線技巧	訂立界線	培訓員說明友師與友員互相訂立界線，有助減少師友間的衝突，以維持健康良好的師友關係。	授課	5 分鐘
		培訓員設定情景題，模擬友師在不同領域（如：時間或金錢上）被友員挑戰底線，說明在不同情境下與友	情境討論	30 分鐘

		員訂立明確界線的方法及指引。		
	總結	培訓員總結本節課程內容，帶領友師運用課堂知識反思與友員的關係處於甚麼階段，以及所期望的關係轉變。最後邀請友師發問。	反思、問答	15 分鐘

3.3.3 第三課 職志嚮導知識與技巧 (2)

所需時間：約 180 分鐘 (約 3 小時)

課堂目標：

- ✓ 友師能夠掌握自我透露技巧，以向友員傳授職志能力
- ✓ 友師能夠了解友員職場探訪活動的預備工作
- ✓ 友師能夠認識師友關係建立階段三 (穩定期) 的特徵
- ✓ 友師能夠認識師友關係建立階段三 (穩定期) 所需的溝通技巧

活動程序：

目標	項目	內容大綱	活動	建議時間
	簡介	培訓員回顧上一節課堂重點，並概述是節課堂目標。	簡介	10 分鐘
✓ 友師能夠掌握自我透露技巧，以向友員傳授職志能力	有效的分享	培訓員示範自我透露技巧，帶出友師可透過自我透露技巧向友員分享自己的求職與職場經驗，以增進友員對求職及職場的了解。	授課	10 分鐘
		培訓員設定情景題，模擬友師與友員對話，讓友師掌握自我透露的技巧。	情景示範及討論	30 分鐘
✓ 友師能夠了解友員職場探訪的預備工作	職場探訪準備	培訓員簡述友員職場探訪流程以及友師協助友員準備職場探訪的	授課	20 分鐘

		工作（如：職場探訪時的提問內容及技巧）		
	小休			10 分鐘
✓ 友師能夠認識師友關係建立階段三（穩定期）的特徵	穩定期特徵	培訓員邀請友師分享最近一次與友員溝通的經歷，引領友師思考與友員的關係轉變，帶出關係建立的第三階段-「穩定期」。	授課	10 分鐘
		培訓員講述穩定期的特徵為友師與友員已建立互信關係。	授課	5 分鐘
✓ 友師能夠認識師友關係建立階段三（穩定期）所需的溝通技巧	穩定期溝通技巧	培訓員說明師友關係建立已步入穩定期，友師可在此階段透過提供情感上的支援（包括適當的讚賞、正面回應等）、運用自我透露的技巧及製造共同經歷，進一步深化師友關係，培養友員的自我認同、自尊和自信，建立他們獨立處事的能力。	授課	35 分鐘
		培訓員設定情景，模擬友員遇上難題或缺乏自信心。透過角色扮演，讓友師應用及掌握上述的技巧。及後，培訓員就友師的表現給予意見並作出指導。	情景示範及討論	30 分鐘

		培訓員說明師友項目的最終目的是讓友員成為具獨立處事能力的人，在友師的嚮導下為自己的職志作出抉擇。	授課	5 分鐘
	總結	培訓員總結本節課程內容，並邀請友師發問。	問答	15 分鐘

3.3.4 第四課 經驗式學習與解說技巧

所需時間：約 180 分鐘（約 3 小時）

課堂目標：

- ✓ 友師能夠認識經驗學習圈
- ✓ 友師能夠認識解說技巧
- ✓ 友師能夠應用解說技巧
- ✓ 友師能夠認識師友關係建立階段四（結束期）的特徵
- ✓ 友師能夠認識師友關係建立階段四（結束期）所需的溝通技巧
- ✓ 友師能夠認識關係轉化及再定位的技巧

活動程序：

目標	項目	內容大綱	活動	建議時間
	簡介	培訓員回顧上一節課堂重點，並概述是節課堂目標。	簡介	10 分鐘
✓ 友師能夠認識經驗學習圈	經驗學習圈	培訓員概述經驗學習圈理論，讓友師了解經驗學習圈內的一切學習皆以經驗為起點，過程中透過分享和反省，深入處理和轉化，為經驗賦予個人意義，並藉著實踐以驗證知識、技巧或價值觀的真確性，繼而進入另一個經驗，進入另一個學習循環。	授課	5 分鐘

✓ 友師能夠認識解說技巧	解說遊戲	<p>培訓員邀請友師分享參與師友項目的得著，在過程中示範運用 4Fs 反思法提出問題，引導友師反思並解說友師的經歷。透過示範，令友師注意以下要點並作出討論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 留意培訓員所運用的解說技巧及步驟 2. 解說對經驗學習起什麼作用？ 3. 友師在解說過程中擔當甚麼角色？ 	示範及討論	35 分鐘
✓ 友師能夠應用解說技巧	從概念到實踐	友師分組就培訓員提供的情景作出討論，探討如何適當運用上述的解說技巧。	情景討論	25 分鐘
		培訓員總結友師學習解說技巧的情況，並鼓勵友師將之應用於友員職場探訪的經驗上。	授課	10 分鐘
	小休			15 分鐘
✓ 友師能夠認識師友關係建立階段四（結束期）的特徵	結束期特徵	培訓員引導友師回顧與友員的關係建立過程和經驗，帶出師友關係的最後階段-「結束期」。	授課	5 分鐘
		培訓員闡述結束期階段主要特徵，包括預備師友關係結束、關係轉化。	授課	5 分鐘

		培訓員說明師友關係結束是友員成長學習的里程碑。此階段友師可先與友員檢視師友目標、回顧友員的成長進度並就友員的成長作出反饋，最後總結師友關係對友員成長的作用。	授課	5 分鐘
✓ 友師能夠認識師友關係建立階段四（結束期）所需的溝通技巧	結束期溝通技巧	培訓員進一步引用例子說明回顧師友目標、以及就學習經歷作出反饋的步驟和技巧。	授課	15 分鐘
✓ 友師能夠認識關係轉化及再定位的技巧	關係轉化及再定位	培訓員建議結束師友關係的可行方式，例如：進行面談、進行慶祝儀式以讚揚並肯定友員的學習成果等，並說明友師友員在關係結束前的準備（包括：心理及態度上的準備，面談/結束儀式的安排）。	授課	10 分鐘
		培訓員利用個案分享，向友師解釋關係結束是一個關係轉化再定位為其他關係的過程。	授課	10 分鐘
		培訓員利用情景題，模擬師友關係結束，讓友師討論如何與友員就關係轉化達成共識，並進一步建議可行的關係轉化選擇。	情景討論	15 分鐘

	總結	培訓員總結本節課程內容，並邀請友 師發問。	問答	15 分鐘
--	----	--------------------------	----	-------

3.4 結束分享會

所需時間：約 180 分鐘 (約 3 小時)

活動目標：

- ✓ 友員能夠出席結束分享會，分享學習成果，表達職場探訪的反思，鞏固學習，令學習成果更個人化及具體化
- ✓ 友員和友師了解師友關係轉化的目標和意義
- ✓ 友員和友師能夠藉著回顧和分享總結和轉化師友關係

活動程序：

目標	項目	內容大綱	活動	建議時間
	主持宣佈活動正式開始	主持作開場白，歡迎到場人士，為活動作引言。	講座	5 分鐘
✓ 友員能夠出席結束分享會，分享學習成果，表達職場探訪的反思，鞏固學習，令學習成果更個人化及具體化	結束分享會	友員以小組或個人形式，用不同的方式分享職場探訪的成果，展示學習所得。	分享 / 簡報	120 分鐘
✓ 友員和友師了解師友關係轉化的目標和意義	師友關係的結束和轉化	主持為分享部分作結，然後引出計劃即將完結，友員和友師的關係需要結束及轉化。主持接着交代師友關係轉化的目標和意義。	講座	15 分鐘

✓ 友員和友師能夠藉著回顧和分享總結和轉化師友關係	師友關係回顧及分享	友員和友師分享師友關係的點滴及參加計劃的感想。	師友分享	25 分鐘
	總結及結束	主持總結束分享會，宣佈計劃正式結束。	講座	15 分鐘

1. 簡介

學校一般均已為學生提供生涯規劃教育及升學就業輔導課程。因此，配合校內的生涯規劃教育及升學就業輔導課程以及師友項目的內容及進度，學校或機構可參考以下的友員培訓框架選取合適的元素，以豐富友員的學習體驗，進一步提升友員在探索自我與事業規劃及管理方面的能力。以下為友員培訓的整體活動及培訓框架，友員培訓活動的細節則載於2.1-2.7。

配合友員培訓的整體活動及培訓框架：

項目開始前	支援督導師培訓 培訓的目的是讓支援督導師了解其角色、責任及限制，學習人際溝通、帶領督導小組、與友師分享經驗、了解友師需要，及辨識問題並提供意見的技巧，並熟習處理師友關係危機的程序
項目開始	啟動禮 建議學校或機構舉辦啟動禮，象徵項目正式啟動，透過破冰環節，提供平台讓友師及友員在項目統籌或培訓人員的協調下初步認識。

<p>第一階段</p>	<p>友師培訓</p> <p>師友關係在此階段處於萌芽期。因此，此階段的培訓目的是讓友師認識青年人的文化和需要，並了解自己的角色及學習與學生溝通的方法，以助友師與友員在師友關係發展初期建立互信。</p>	<p>友師介入</p> <ul style="list-style-type: none"> 友師與友員彼此認識，互相了解，定立對師友關係的期望，並擬訂師友活動和師友關係發展的進程。 友師向友員解說如何了解自己，並於往後適時引導友員認識自己。 	<p>友員培訓</p> <p>第一階培訓的目的是提升友員對自己的認識，並教導他們以適當的態度，透過與友師交流，學習從別人的角度出發，多方面認識自己。</p> <p>建議的培訓活動詳情請參考：</p> <ul style="list-style-type: none"> 認識自己(2.1)
<p>第二階段</p>	<p>友師培訓</p> <p>師友關係在此階段踏入挑戰期，並會出現關係上的起伏。我們建議在此階段的培訓先讓友師學習與友員訂立底線及處理衝突的技巧。</p>	<p>友師介入</p> <ul style="list-style-type: none"> 友師嘗試理解友員在生活上面對的挑戰，並向友員分享自己從學生轉化成僱員的經歷。 	<p>友員培訓</p> <p>承接第一階段，友員在第二階段學習在自我認識的基礎上，反思自己與工作世界的關係。我們建議在此階段的培訓讓友員反思工作的價值，並了解學生身份與僱員身份的不同。</p> <p>建議的培訓活動詳情請參考：</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解工作世界(2.2)

<p>第三階段</p>	<p>友師培訓</p> <p>師友關係在此階段踏入穩定期，友師應已取得友員的信任，可與友員分享自己的求職及職場經驗及最新的行業資訊，並配合友師個人的社會資本投入或職場探訪機會，作深入的職志嚮導。</p> <p>我們建議在此階段培訓向友師教授分享職場經驗及協助友員建立自信心的方法。</p>	<p>友師介入</p> <ul style="list-style-type: none"> • 友師協助友員優化履歷及求職信、模擬面試技巧 • 友師可善用自己的人際網絡及資源，或配合學校或機構的活動安排，為友員提供了解職場的機會，包括職場探訪，及介紹與友員理想職業相關的人士予友員認識等。 • 友師在活動前提醒友員參與相關活動需留意的地方及待人接物的技巧，並引導友員在活動中提出適當的問題。 	<p>友員培訓</p> <p>我們建議讓友員在第三階段體驗真實職場將面對的情況，並為友員安排職場探訪。我們建議先讓友員學習求職技巧，然後在友師的嚮導下就職場探訪作準備。</p> <p>建議的培訓活動詳情請參考：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 求職技巧(2.3) • 職場探訪預備工作坊(2.4) • 職場探訪(2.5)
--------------------	---	--	---

<p>第四階段</p>	<p>友師培訓</p> <p>師友關係踏入結束期。此階段的培訓應教導友師向友員解說學習經驗(如職場體驗與職場人士見面等)的技巧，協助及引導友員內化在項目中領悟到的知識和觀察，並認清自己的學業或職業志向。友師及友員在項目完結後可保持聯絡，以助友員進一步建立自己的人際網絡。</p>	<p>友師介入</p> <ul style="list-style-type: none"> 友師為友員總結職場了解的經驗，進行解說，並引導友員善用學校或機構預備的工具(如工作紙)反思及鞏固學習經驗。 友師按校本主題教授友員一種職場技能，並可與友員練習職場英語及提升自信心的方法等。 	<p>友員培訓</p> <p>第四階段的培訓將引導友員總結職場探訪的學習經驗，反思各個職場所要求的不同技能，然後就校本主題，學習一種職場技能(本手冊提供的課程範本為「自信心提升」)。</p> <p>建議的培訓活動詳情請參考：</p> <ul style="list-style-type: none"> 職場技巧(2.6) 校本主題(2.7)
<p>項目結束</p>	<p>結束分享會</p> <p>我們建議學校或機構舉辦結幕禮，提供平台讓友師及友員分享經驗、總結學習成果，特別是友員對職場體驗的反思，並讓友員表達對友師的欣賞和感謝。活動同時象徵項目完結，並鼓動友師及友員根據雙方意願，將師友關係延續。</p>		

2. 培訓內容

2.1. 第一課 認識自己

所需時間：約 180 分鐘（約 3 小時）

課堂目標：

- ✓ 友員能夠提升對自己的認識
- ✓ 友員能夠學會認識自己的方法
- ✓ 友員能夠學會認識自己的態度

活動程序：

目標	項目	內容大綱	活動	建議時間
	課堂簡介	培訓員簡述整個課程培訓的目的及意義，調節友員的期望及要求，與友員訂下課堂規範。及後，介紹是節課堂重點，帶出認識自己與職志發展的關係。	簡介	10 分鐘
✓ 友員能夠提升對自己的認識	我是誰及別人眼中的自己	培訓員以例子說明認識自己與職志發展的關係作為引子，然後引導友員寫出對自己的了解，完成工作紙。 及後，培訓員透過活動提供機會	小組活動	50 分鐘

		<p>讓友員了解別人對自己的認識及感覺，從別人的角度去認識自己。</p> <p>按著工作紙已填寫的內容，培訓員協助友員思考及了解友員與別人對工作紙中不同題目的想法的相同或差異之處，讓友員明白他們對自己的認識有限，鼓勵他們透過不同的方法，多角度認識自己。</p>		
	小休			10 分鐘
✓ 友員能夠學會認識自己的方法	一人一顏色	友員進行職業性向測試。完成後，培訓員解說測試的結果，並講述其他自我認識的方法，如觀察自己的父母、捉緊自己的情緒及訂立優先次序等等。	職業性向測試及授課	40 分鐘
✓ 友員能夠學會認識自己的態度	不恥下問·問到篤	當友員知道一些認識自己的方法後，培訓員帶出友員於認識自己的過程中應持有的態度，如謙虛及好奇等。	遊戲	30 分鐘
✓ 友員能夠提升對自己	你是誰	友員總結認識自己的觀點，鞏固	自我介紹練習	30 分鐘

的認識		<p>課堂所學，然後各自準備自我介紹講稿在全班面前演講（準備及演講時間按實際情況而調整，另建議培訓員適時提供指引，令演講內容與職業探索相關）。</p>		
	總結	<p>培訓員總結本節課程內容，並邀請友員發問。</p>	問答環節	10 分鐘

2.2.第二課 了解工作世界

所需時間：約 180 分鐘 (約 3 小時)

課堂目標：

- ✓ 友員能夠提升對工作世界的認識，並反思工作世界與自身的關係
- ✓ 友員能夠辨識學校與職場的不同
- ✓ 友員能夠知道工作的價值

活動程序：

目標	項目	內容大綱	活動	建議時間
	課堂簡介	培訓員回顧上一課的內容 (認識自己)，並指出自我認識與工作世界的關係。	簡介	10 分鐘
✓ 友員能夠提升對工作世界的認識，並反思工作世界與自身的關係	職業知多少	培訓員介紹工作世界的主要範疇以及公司組織結構，擴闊友員對工作世界的認識。及後，培訓員會引導學生思考自己的職業性向與職業的關係。	授課	40 分鐘
✓ 友員能夠辨識學校與職場的不同	校園職場大不同	培訓員協助友員了解學生身份與僱員身份的相同及相異之處，藉此帶出不同身份的角色及應有態度。	遊戲	50 分鐘
	小休			10 分鐘
✓ 友師能夠知道工作的	紙上人生	透過循序漸進式的撕紙遊戲，使友員	遊戲、	60 分鐘

價值		思考工作的價值及意義。說明除了賺取金錢以外，工作還可以讓人得到滿足感及成就感，對於個人成長發展及建立人際網絡亦有幫助。	小組分享	
	總結	培訓員總結本節課程內容，並邀請友員發問。	問答環節	10 分鐘

2.3. 第三課 求職技巧

所需時間：約 180 分鐘 (約 3 小時)

課堂目標：

- ✓ 友員能夠認識求職歷程及當中的注意事項
- ✓ 友員能夠知道求職的態度
- ✓ 友員能夠完成履歷及求職信
- ✓ 友員能夠掌握面試技巧

活動程序：

目標	項目	內容大綱	活動	建議時間
	課堂簡介	培訓員回顧上一課的內容 (了解工作世界) ，並指出當友員知道自已的求職方向時，需要一些方法及技巧去求職，從而帶出是節課堂重點。	簡介	10 分鐘
✓ 友員能夠認識求職歷程及當中的注意事項	職業火車	培訓員以火車形式展示出求職的歷程，讓友員知道求職成功前是需要經過一連串的步驟及準備，於過程中培訓員指出各個步驟需注意的事項，如各個求職路徑的利與弊。	授課	30 分鐘
✓ 友員能夠知道求職的態	如何面對求職	培訓員說明求職的態度直接影響友	授課	20 分鐘

度		員職業與工種的選擇，亦是求職成功與否的決定性因素。指出求職時應有的態度，如保持積極心態，屢敗屢戰。		
✓ 友員能夠完成履歷及求職信	編寫自己的未來	友員製作屬於自己的履歷及求職信，並由培訓員教授當中的技巧及指出需注意的事項。	製作履歷及求職信	50 分鐘
	小休			10 分鐘
✓ 友員能夠掌握面試技巧	模擬面試	<p>培訓員介紹面試的形式，如個人面談、小組面談及技能測試等。然後指出面試前的準備，包括物品、儀容及心理準備等。</p> <p>培訓員指出友員到達面試場地時需要注意的事項，如應誠懇有禮及避免小動作等。之後，培訓員向友員講解常見的面試題目。</p> <p>培訓員提供情境及邀請友員於全班面前作角色扮演，完成後培訓員及其他友員給予評語，指出過程中值得欣賞及需要改善的地方。</p>	授課、 角色扮演	50 分鐘
	總結	培訓員總結本節課程內容，並邀請	問答環節	10 分鐘

		友員發問。		
--	--	-------	--	--

2.4. 第四課 職場探訪及經驗分享預備工作坊

所需時間：約 180 分鐘 (約 3 小時)

課堂目標：

- ✓ 友員明白職場探訪和製作經驗分享(My Job Story)的目標
- ✓ 友員能夠掌握職場探訪的流程、守則和須知
- ✓ 友員能夠從以往課堂中歸納出重點，以準備進入職場探訪
- ✓ 友員能夠完成訪問問卷設計

活動程序：

目標	項目	內容大綱	活動	建議時間
	課堂簡介	培訓員簡介是節課堂重點是為職場探訪及經驗分享作預備。	簡介	10 分鐘
✓ 友員明白職場探訪和經驗分享的目標	介紹	培訓員介紹職場探訪及經驗分享兩個活動及其目標，說明活動與計劃的關係。	授課	20 分鐘
✓ 友員能夠掌握職場探訪的流程、守則和須知	職場探訪介紹	簡介職場探訪的內容，包括活動流程及形式等等。	授課	20 分鐘
✓ 友員能夠從以往課堂中歸納出重點，以準備進入職場探訪	自我探索及職場能力	友員回顧以往的課堂，根據目前所掌握的自我認識及對工作世界的認識，分析自己的特性與職業的配搭	工作紙填寫、 小組討論	30 分鐘

		是否合宜，另寫出理想職業的工作情況及所需素質，讓友員於職場探訪中發掘期望與現實的距離。		
	小休			10 分鐘
✓ 友員能夠完成訪問問卷設計	訪問設計	培訓員教授訪問禮儀及注意事項。及後友員分成小組討論訪問內容，並完成填寫工作紙，有需要時培訓員可提供訪問範圍（如：日常的工作、工作所需的技能以及個人發展等等）提供建議。完成後各小組與大家分享及在培訓員引領下進行檢討及修改。	授課、工作紙填寫、小組討論	80 分鐘
	總結	總結工作坊內容，告知職場探訪後需要完成經驗分享的藍圖，並邀請友員發問。	問答環節	10 分鐘

2.5.第五課 職場探訪

所需時間：約 180 分鐘 (約 3 小時)

課堂目標：

- ✓ 友員能夠了解提供職場探訪的公司及其日常營運工作
- ✓ 友員能夠認識不同的職場技能
- ✓ 友員能夠完成訪問職場導師

活動程序：

目標	項目	內容大綱	活動	建議時間
	學校老師或培訓員作 開場白	歡迎及介紹整天活動的流程。	簡介	10 分鐘
✓ 友員能夠了解提供職 場探訪的公司及其日 常營運工作	職場導師介紹公司	介紹公司的架構、歷史、主要業務 及日常營運工作等等。	公司介紹	20 分鐘
	友員發問	友員對上述簡介作出提問。	問答環節	10 分鐘
	職場導師帶領導賞	職場導師帶領友員參觀公司不同的 部門及地方。	導賞遊	30 分鐘
✓ 友員能夠認識不同的 職場技能	技能示範	職場導師教授職場技能。	職場技能傳授	40 分鐘
✓ 友員能夠完成訪問職 場導師	你問我答	友員與職場導師進行訪問。	訪問	30 分鐘

	總結	友員分成小組匯報，分享是次探訪最大的得著及感受。及後，學校老師或培訓員作總結，感謝探訪公司提供探訪場地並交代計劃接下來的活動。	匯報	30 分鐘
	大合照	友員與職場導師合照以作留念及記錄。	拍照	10 分鐘

2.6.第六課 職場技巧

所需時間：約 180 分鐘 (約 3 小時)

課堂目標：

- ✓ 友員能夠透過反思職場探訪，從中發現身處職場中需要注意的事項
- ✓ 友員能夠認識作為新僱員的態度及職場技巧

活動程序：

目標	項目	內容大綱	活動	建議時間
	課堂簡介	培訓員承接職場探訪的內容，指出事前準備與職場探訪當中的落差，帶出是節課堂重點，希望從職場探訪中發現出新的事物及感覺。	簡介	10 分鐘
✓ 友員能夠透過反思職場探訪，從中發現身處職場中需要注意的事項	職場探訪解說	培訓員引領友員回顧職場探訪所發生過的事或深刻的體會，完成工作紙，讓友員歸納出從職場探訪中發現到於職場需要注意的事項。	工作紙填寫、 小組討論	50 分鐘
	小休			10 分鐘
✓ 友員能夠認識作為新僱員的態度及職場技巧	職場擂台	以遊戲形式教授友員一些實用的職場知識及技巧，內容包括職場上的倫理、新僱員的態度入門、職場禁忌及敬業心態等等。	問答遊戲、 角色扮演	50 分鐘

	職場溝通技巧	培訓員講解職場上需要注意的溝通技巧，如有效及有禮的雙向溝通技巧及發問問題的技巧等等，及後邀請友員於設定的情境中作出示範。	授課、 角色扮演	50 分鐘
	總結	培訓員總結本節課程內容，並邀請友員發問。	問答環節	10 分鐘

2.7.第七課 校本主題 (自信心提升)

所需時間：約 180 分鐘 (約 3 小時)

課堂目標：

- ✓ 友員能夠認識自信心對於僱員及其工作表現的重要性
- ✓ 友員能夠認識提升自信心的方法：觀察成功例子
- ✓ 友員能夠認識提升自信心的方法：尋找成功經驗
- ✓ 友員能夠認識提升自信心的方法：稱讚別人
- ✓ 友員能夠認識提升自信心的方法：正面思想

活動程序：

目標	項目	內容大綱	活動	建議時間
	課堂簡介	培訓員簡介自信心與職場的關係，帶出是節課堂重點。	簡介	10 分鐘
✓ 友員能夠認識自信心對於僱員及其工作表現的重要性	自信的表現	培訓員說明自信心的來源及重要性，具體展示自信心對於友員進入職場的幫助，然後帶出提升自信心的方法。	授課、示範	30 分鐘
✓ 友員能夠認識提升自信心的方法：觀察成功例子	扮嘢王	培訓員提供情景卡及動作卡給友員隨機抽取，友員須按著指示作角色扮演，培訓員邀請其他友員給予意見，適時作出檢討及解說，指出哪	角色扮演	40 分鐘

		些動作能有助提升自信心（如微笑、合宜的聲線、眼神接觸等等）。		
	小休			10 分鐘
✓ 友員能夠認識提升自信心的方法：尋找成功經驗	冒一次險	培訓員邀請友員接受困難的任務，突破自己的固有框框，做一樣他們起初認為很困難的事情。	練習	30 分鐘
✓ 友員能夠認識提升自信心的方法：稱讚別人	言語有力	培訓員說明友員可以透過說話去加強自信心。回顧上述的練習，友員互相讚賞大家及找出自己在過程中值得稱讚的地方，以說話肯定別人及自己的付出。	小組分享	30 分鐘
✓ 友員能夠認識提升自信心的方法：正面思想	思前想後	培訓員以例子顯示說明正面思想如何有助友員提升自信心。	授課	20 分鐘
	總結	培訓員總結課堂內容及欣賞友員完成整個課堂訓練以肯定他們的付出。	總結	10 分鐘

