

**國立東華大學教學卓越中心  
113-2IDEAS 教學課程計畫成果報告書**

計畫主持人:李慧芳  
單位:諮商與臨床心理學系

# 目錄

壹、113-2 期末成果報告確認-----	3
貳、執行成果總報告-----	4
參、附件-----	13

**國立東華大學-IDEAS 教學課程計畫  
113-2 執行成果報告書確認表**

課程/學程名稱：危機處理		
授課教師：李慧芳		
服務單位：諮詢與臨床心理學系 / 助理教授		
班級人數:16		
勾選	檢核項目	說明內容
<input checked="" type="checkbox"/>	本確認表	請確實填報，以俾利核對
<input checked="" type="checkbox"/>	執行成果總報告表-電子檔 (Word)	字型：標楷體 (中文)； Times New Roman (英文) 行距：單行間距 字體大小：12 號字
<input checked="" type="checkbox"/>	活動記錄表	當期程全部活動紀錄，如講座、參訪、期末成發展等
<input checked="" type="checkbox"/>	AI 培訓講座/工作坊	<input type="checkbox"/> <b>A 類</b> 素養導向、 <b>C 類</b> 跨領域課程 5/7 Microsoft365 從課程設計到團隊執行的數位工作流程實戰  <input checked="" type="checkbox"/> <b>B 類</b> AI 科技運用(2 場) 危機處理工作坊 - AI 在危機應對中的應用
依據 IDEAS 教學課程計畫辦法第四條，受補助計畫主持人 <u>有義務參加本中心舉辦之 AI 培訓講座/工作坊</u> ， <b>A 類</b> 素養導向課程與 <b>C 類</b> 跨領域課程 <u>1場講座</u> ； <b>B 類</b> AI 科技運用為 <u>2場講座</u> ，以培養教師 AI 應用的能力，因應未來發展趨勢。		

- 繳交期末成果報告時，請確認繳交項目是否齊全
- 本年度所有受補助課程/學程之成果報告，將上述資料匯集成冊(封面、目錄、內容、附件)，做為本期成果報告書
- 若有相關疑問，請與承辦人郭心怡助理聯繫  
(#6591；imyeee@gms.ndhu.edu.tw)

## IDEAS 教學課程計畫-執行成果總報告

### 素養導向/AI 應用/跨領域課程

#### 一、教學/計畫目標

在學習在團隊工作中，能夠培養對危機的敏感度、感同身受可能的危機經歷者，並學習處理與應變該危機的能力。藉由危機情境的觸發，輔以課外尋找、閱讀的理論和原則為基礎，同學們於承平時模擬危機情境演練，展延至真正涉入危機時，能從經歷者的角度出發來理解危機處境，並培養個人與團隊面對危機的能力和勇氣。

#### 二、課程內容特色

本課程在於訓練未來課堂學生們的危機處理實務操作能力，能夠在遇到霸凌、自殺、災難等重大壓力事件時，能夠從生理、心理、社會層面來評估，並且能夠提出相對應的策略技巧，這是個非常需要訓練學生反應判斷的能力，促進學生對於危機的評估與覺察，然後也協助個案確認評估個體在遭逢創傷或危機的精神症狀診斷可能有哪些，並且透過演練來幫助學生們處理應變能力。

- 1.增加危機與創傷事件處理的知能：協助辨識、預警、理解危機。
- 2.學習在不同的危機事件中進行危機處置的能力：協助學生理解不同的危機事件可能造成的效果，以及需要哪些資源來做處置或問題解決。
- 3.學習助人者的自我照顧：助人者可能也有替代性創傷或者是身陷危機的可能，協助學生在未來從事助人工作時，也具備有自我照顧的能力。
- 4.使用 AI 設計來加速對於課程的學習，並且發展方案以供臨床介入進行危機事件的辨識、以及諮詢介入方向等處遇使用，增進時間專業人員的評估判斷以及增進時間效能。

#### 三、整體活動執行成果效益

## 課程大綱、學習主題、執行過程與成果

Z

1	2/21 介紹課程結構、學習目標、評量標準。簡介危機處遇的定義與重要性。 AI 應用：簡介人工智慧如何在危機處遇中輔助決策，例如情感分析、危機情境模擬等。
2	3/7 危機的定義、特性、類別、影響，介紹不同層面的危機。 討論 AI 如何分析不同類型的危機情境，並通過數據庫預測危機的潛在發展、限制。
3	3/7 介紹個人危機處理的理論與模式，並與傳統諮商的區別。 討論 AI 輔助的危機介入工具，像是 AI 諮商機器人（如心理健康聊天機器人）如何協助危機處理。
4	3/21 介紹處理危機的六大步驟，從評估、建立信任到處理反應。 使用 AI 輔助分析工具，讓學生練習如何根據情境評估危機並提供步驟建議。
5	3/21 介紹三項評估系統：危險評估、需求評估、資源評估。 學習如何使用 AI 進行危機情境的數據分析，幫助進行快速有效的評估。
6	3/21 探討如何為案主提出替代方案並評估其應對能力及支援系統。 介紹 AI 如何通過數據模型預測案主的應對反應，並提供最佳的支援策略建議。
7	3/21 介紹危機處理人員的必備特質與注意事項。 討論 AI 如何協助識別危機處理人員的心理狀態，並調整其應對方式。
8	3/28 介紹學校或機構的危機管理模式與步驟。 展示 AI 如何協助機構進行危機預測與規劃，例如利用數據分析設計應急計畫。
9	4/11 期中考試週 Midterm Exam 測試 AI 設計離形作業完成
10	4/18 認識創傷反應的種類、特徵及其對個人的長期影響。 利用 AI 進行創傷反應模式的識別，幫助專業人員進行創傷後的介入。
11	4/18 了解性侵害的影響與如何進行危機處遇。 使用 AI 工具來識別和預測學校內的潛在創傷風險，進行預防性介入。
12	4/25 介紹校園中可能會發生的創傷事件。 討論 AI 如何幫助識別性侵害的徵兆，並設計緊急應對方案。分析反饋，提出具體的改進方案。
13	4/25 <b>自殺</b> 的常見誤解、如何進行評估及防治。 討論 AI 如何幫助識別自殺風險，使用情感分析來進行早期識別。
14	5/2 介紹各類 <b>災難</b> （自然災害、社會災難等）對個體與社會的影響。 介紹 AI 如何協助進行災難情境的模擬與預測，並有效管理災後的應對。
15	5/9 認識 <b>霸凌</b> 與犯罪受害者創傷 利用 AI 分析學生或案件中的行為數據，及時識別霸凌行為或受害者的需求。

16	5/16 介紹正念技術及其在危機處理中的應用。 介紹正念應用程式與 AI 的結合，如 AI 助理如何協助團體進行正念練習。	
17	5/16 介紹哀慟的不同類型及有效介入方法。 助系統如何分析個體的情感變化，並提供定制的哀慟介入建議。	AI 輔
18	5/20 討論危機工作者面臨的職業壓力與自我照顧的方法。 行危機工作者的心理狀況監測與健康管理。 結課程內容，討論未來的應用方向與學習成果。 學生準備並展示自己在課程中的學習成果。 利用 AI 輔助工具進行資料分析與展示，並在成果發表中展示如何將 AI 應用於危機處遇工作中。	討論如何利用 AI 進

#### 四、多元評量尺規

##### (一) 同學危機處理相關文獻的分組口頭報告 20%

依據每週的章節與主題來做分組口頭報告，學生學習在不同的危機事件中進行危機處置的能力分組口頭報告的架構為：理解危機的主題類型與級當週的主題其基本步驟與原則、學習危機處置的基本諮詢策略、如何表現出危機處置的行為。透過學生分組報告內容，使學生熟悉危機與創傷事件處理的概念與知能。

##### (二) 分組實作的參與與個人貢獻度 30%

分實體操作，諮詢對話的實務演練，以及 AI 的程式設計，目的在於體驗與協助處遇策略的學習。多次的實務演練，能夠幫助他們體驗知道實作的感受或者當事人的感受，並且熟悉諮詢技巧，然後再將這些學習，轉換成 AI 的模擬情境設計，同組同學需要練習討論、試作、修正錯誤，然後分工完成，同時也要跨其他領域去學習 AI 聊天機器人或怎麼形成一個評估工具的模型。

##### (三) 危機處理 AI 成果作品 30%

經過不斷的離型以及練習跟測試，最後會完成作品，然後再將這些作品優化，加強 AI 的效果以及修正，最後成為正式可以提供給實務使用的 AI 程式。

##### (四) 成果發表 20%

## 五、學生整體意見與回饋（整體活動滿意度、文字意見回饋等）

「113-2 IDEAS 課程」期中教學意見回饋分析表

課程名稱：60 危機處理

授課教師：老師

填答人數：13

題項	非常不同意		不同意		普通		同意		非常同意	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
<b>(一)教學策略方面 (M=4.0000)</b>										
1.考慮學生先備知識。	0	0%	1	7.7%	0	0%	7	53.8%	5	38.5%
2.能注意學生學習情形。	0	0%	1	7.7%	3	23.1%	4	30.8%	5	38.5%
3.能與學生生活經驗連結。	1	7.7%	0	0%	2	15.4%	5	38.5%	5	38.5%
4.能引起學生學習動機。	1	7.7%	1	7.7%	2	15.4%	5	38.5%	4	30.8%
5.根據學生學習狀況調整課程。	1	7.7%	0	0%	2	15.4%	5	38.5%	5	38.5%
<b>(二)教材準備方面 (M=3.9487)</b>										
1.上課內容符合教學目標。	0	0%	1	7.7%	2	15.4%	5	38.5%	5	38.5%
2.課程內容安排有組織、有條理。	0	0%	3	23.1%	0	0%	5	38.5%	5	38.5%
3.課程內容與安排符合我們的程序與需求。	1	7.7%	1	7.7%	2	15.4%	4	30.8%	5	38.5%
<b>(三)師生互動方面 (M=4.5962)</b>										
1.老師很願意幫助我們解決學習上的困難。	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	46.2%
2.老師重視我們的反應，能隨時修正教學方式。	0	0%	0	0%	1	7.7%	4	30.8%	8	61.5%
3.老師很鼓勵我們自由發問及表達意見。	0	0%	0	0%	0	0%	3	23.1%	10	76.9%
4.老師尊重不同性別、性傾向之學生。	0	0%	0	0%	0	0%	7	53.8%	8	61.5%
<b>(四)評量方法方面 (M=4.3654)</b>										
1.教師清楚說明評量方式。	0	0%	1	7.7%	1	7.7%	3	23.1%	8	61.5%
2.評量內容能反映學生學習情形。	0	0%	0	0%	1	7.7%	6	46.2%	6	46.2%
3.評量方式能合理反映出教學重點。	0	0%	0	0%	1	7.7%	5	38.5%	7	53.8%
4.作業或報告給予回饋。	0	0%	1	7.7%	1	7.7%	5	38.5%	6	46.2%

題項	非常不同意		不同意		普通		同意		非常同意	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
學生自我學習評量	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
創新(M=4.0769)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
1. 我能夠產生更多新的想法並應用於課堂活動中。	0	0%	1	7.7%	4	30.8%	4	30.8%	4	30.8%
2. 我能夠跳脫框架思考，提出不同以往的解決方案。	0	0%	0	0%	1	7.7%	10	76.9%	2	15.4%
3. 我能夠有效融合學到的知識與想法，創造新的概念。	0	0%	0	0%	1	7.7%	7	53.8%	5	38.5%
設計(M=4.0000)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
4. 我能夠運用不同的設計工具與方法，清楚傳達我的想法與概念。	0	0%	1	7.7%	1	7.7%	7	53.8%	4	30.8%
5. 我能夠根據使用者需求設計更符合需求的產品或解決方法。	1	7.7%	0	0%	1	7.7%	7	53.8%	4	30.8%
6. 我能夠不斷調整和改進我的設計，讓它變得更實用、更貼近需求。	1	7.7%	1	7.7%	0	0%	7	53.8%	4	30.8%
體驗探索(M=4.2564)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
7. 我樂於嘗試新的事務，並在探索與實踐中不斷學習與成長。	0	0%	0	0%	1	7.7%	9	69.2%	3	23.1%
8. 我能夠透過實地觀察或體驗，獲得更深入的理解。	0	0%	1	7.7%	1	7.7%	6	46.2%	5	38.5%
9. 我能夠將不同領域的知識與經驗，應用於課堂學習與生活中。	0	0%	0	0%	0	0%	7	53.8%	6	46.2%
AI 應用(M=4.3077)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
10. 我能理解並運用 AI 工具提升創意設計與解決問題的能力。	0	0%	1	7.7%	1	7.7%	5	38.5%	6	46.2%
11. 我能善用各種 AI 工具來輔助學習與專案開發。	0	0%	1	7.7%	0	0%	6	46.2%	6	46.2%
12. 我能判斷 AI 生成資訊的準確性與適用性，並加以修正再應用。	0	0%	1	7.7%	0	0%	5	38.5%	7	53.8%
能力(M=4.3077)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
13. 我變得更有邏輯組織能力，能夠清楚並有條理地表達自己的想法。	0	0%	0	0%	0	0%	7	53.8%	6	46.2%
14. 我變得更有團隊溝通與合作能力，能有效協作並共同完成目標。	0	0%	0	0%	1	7.7%	7	53.8%	5	38.5%
15. 我能夠運用課堂所學，在專案、社團活動或職場實踐中展現成果。	0	0%	1	7.7%	1	7.7%	6	46.2%	5	38.5%

- 題目八、從開學上課至今，我對於這門課最喜歡的有哪些？請簡單說明。
  - 題目九、請簡單扼要說明對於這門課，如果老師能再做那些調整，我覺得更有助於我的學習（包含教學內容、方法、評量方式等方面）。
  - 題目十、老師在課堂上或學習評量上是否讓你覺得有性別或性傾向之差別待遇？

題四：老師在課堂上與學生的互動是否讓你覺得有個別項性與關注感？	
1. 從開學上課至今，我對於這門課最喜歡的有哪些？請簡單說明。	
<input type="checkbox"/>	
分享報告上課氛圍舒適。	
<input type="checkbox"/>	
喜歡老師帶來的設備，很有趣、實用。	
危機處理意識很棒。	
<input type="checkbox"/>	
無。	
老師提供有趣案例講解理論的部分。	
與 AI 的結合。	
2. 請簡單扼要說明對於這門課，如果老師能再做哪些調整，我覺得更有助於我的學習。（包含教學內容、方法、評量方式…等方面）	
<input type="checkbox"/>	
教學可以帶入更多實務。	

在對學生的報告要求方面可以再說明的很明確、詳細！ 我覺得都很棒。
上課簡報字可以再大一點。 教學內容可以帶更多活動。
都很棒。
3.老師在課堂上或學習評量上是否讓你覺得有性別或性傾向之差別待遇？
無。
老師的上課方式和氛圍很好。
沒有。
無。
沒有。
沒有。

## 六、檢討與建議

- 本期活動的執行困難處及問題
- 對教學過程有何改善或精進之處，調整課程或教學目標。

當前困難/問題	未來改善/精進
成果作業放在最後，學生一開始對於老師沒有作業壓力而有怠慢、拖延情況	明定規則、以及課程計分方始
學生未能夠預習，或主動參閱參考文獻	安排閱讀進度並要求報告文獻

## 七、與本課程相關成果報導、競賽獲獎或研討會發表

### 危機處理工作坊 - AI 在危機應對中的應用

日期：2025 年 5 月 20 日（週二）

時間：09:00 – 16:30

地點：東華大學

主講人：侯章祥助理教授

主辦單位：東華大學諮商與臨床心理學系

## 參與對象：對危機處理與 AI 技術應用有興趣的學生、專業人士

### 活動背景

在現代社會中，危機管理已成為各機構與專業人員的重要課題。隨著人工智慧（AI）技術的發展，AI 已逐漸應用於情感分析、風險評估、危機預測等領域。本活動旨在探討 AI 如何輔助危機處理，並透過實作讓參與者學習如何運用 AI 技術提升應變能力。本次活動為「113-2 IDEAS 教學課程計畫」預定內容之一。

### 活動目標

1. 配合本學期諮詢系【危機處理】課程，理解危機處理核心概念：學習危機的類型、特徵與應對方式
2. 掌握 AI 在危機處理的應用：認識 AI 聊天機器人、情感分析與風險評估技術
3. 提升應變決策能力：透過分組討論與模擬訓練，加強處理危機的技巧
4. 實作 AI 輔助危機處理工具：完成簡易 AI 聊天機器人的設計與測試成品

### 預期成果

- ✓ 參與者能夠掌握 AI 技術在危機處理中的應用方式
- ✓ 透過模擬練習，學習如何應對真實情境中的危機
- ✓ 完成 AI 輔助危機處理程式的基礎設計
- ✓ 透過成果發表，展示分組討論與實作的應用成果

### 活動流程

### 分組練習重點

- 練習 1：體驗 AI 諮商機器人，學習如何利用 AI 輔助危機應對
- 練習 2：模擬危機情境，設計應對策略，強化危機處理能力
- 練習 3：設計 AI 輔助危機處理系統，進行基礎測試與調整

## 講者簡介

 侯章祥 高雄科技大學輪機系助理教授

專長：AI 模組的建立與設計、軟體與程式、開發、資料數據蒐集及分析專精於 AI 應用與機器學習

- 研究方向涵蓋自然語言處理、AI 聊天機器人、危機管理系統開發
- 曾參與多項 AI 與危機處理結合的研究與專案

附件一

**附錄一、活動紀錄表**

活動主題	危機處理工作坊 - AI 在危機應對中的應用		
活動日期	_114_5_月_20		
活動地點	人社一館 D105 教室		
演講者	侯章祥助理教授		
參與人數	50		
活動內容	<p>時間 活動內容 方式</p> <p>09:00-09:30: 開場與簡介 - 介紹課程結構、目標、評量方式 演講</p> <p>09:30-10:30: 危機處理與 AI 應用 - 危機定義、類型，AI 分析與預測 演講+討論</p> <p>10:30-10:45: 休息</p> <p>10:45-12:00: AI 輔助危機處理工具 - AI 聊天機器人、情感分析應用 分組練習 1</p> <p>12:00-13:00: 午餐時間</p> <p>13:00-14:30: 危機評估與應對策略 - 風險評估、需求分析、資源調配 分組練習 2</p> <p>14:30-14:45: 休息</p> <p>14:45-16:00: 實作演練 - 設計 AI 輔助危機處理模型 分組練習 3</p> <p>16:00-16:30: 成果發表與討論 - 分享學習心得與應用未來 小組報告</p>		
活動回饋與成效	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 意見與回饋 同學覺得很有趣、體驗了危機處理的概念，以及對於 AI 設計容易上手，多了一些可以使用的輔助工具。</li> <li>● 成效 完成校園霸凌、性創傷、自殺防治、災難等危機處理的 AI 輔助機器人小幫手</li> </ul>		
活動剪影(請檢附二至四張活動照片，並予以簡述)			

	
參與同學註冊帳號已進行 AI 諮商輔助機器人設計	教導大語言模型概念
	
一步一步教學	一步一步教學

學生 AI 作品成果展現以及上傳

<https://padlet.com/zhiangxianghou/ai-uimelrm7fse3u92m>

完成文字 AI 機器人、podcast、語音機器人設計測試、優化。