

《秘书情绪管理》 第六单元 教学设计

主题	秘书的情绪劳动		学时	2 学时	
学情分析	教师教学分析	教师的“双师型”职业技能为理解和分享“情绪劳动”提供了感性经验认识：教师在和学生传授知识的过程中就在付出情绪劳动；作为心理咨询师一直持续大学生心理咨询工作，心理咨询本身也是情绪劳动			
	学生学习分析	文秘学生经过大一大二的专业课学习，对秘书的职业技能有一定的认识，这对学生认识秘书工作的情绪劳动提供专业背景的支持			
		文秘学生参加专业见习过程中，对秘书工作有了基本的经验性认识			
		文秘专业同学即将参加毕业实习，对如何胜任文秘工作有压力和迷茫，通过了解秘书工作的情绪特点，能协助他们更好应对工作出现的困难			
教学内容分析	本次课围绕秘书工作中的“情绪劳动”知识点展开，在介绍情绪劳动的概念之后，从秘书职业技能的特点上概括秘书情绪劳动，总结出秘书工作情绪劳动发展的“三种表现”。为增加对该知识点的深入，从心理学来解释三种情绪劳动表现之间的层级关系，并通过工作案例以及电视剧短片来丰富对知识点的感性认识，最后通过《情绪劳动量表》进行自我测量和自我认识，建立知识与专业与自身三者的连接				
教学过程	教学内容		教学手段	教学方法	时间分配
“情绪劳动”概念界定	区分三种不同的劳动		通过 PPT 图片以及案例来区分	讲授	10 分钟
	情绪劳动具体表现		“蜡笔小新”漫画赏析	漫画案例分享	
	“情绪劳动”概念		对专业概念的思维导图解析	PPT 展示与讲授	
介绍秘书的情绪劳动	不同行业情绪劳动的特点		举例“护士”、“教师”、“警察”等不同职业的情绪劳动，归纳这些职业的共同点	举例与归纳	15 分钟
	秘书工作的情绪劳动特点		提问“文秘工作者需要什么样的情绪劳动”	提问与反思	
介绍情绪劳动的三种表现	情绪劳动的三种表现的不同		借助“新手”与“专家”形象化比喻来区别三种表现	PPT 图片展示与比喻	15 分钟

	情绪劳动的三种表现 的联系	三种不同表现的心理学解释		
秘书工作情绪劳动案例分享	情绪劳动能力在工作 种的体现	案例分析“失恋秘书为何要 辞职”？	故事案例分享与 讨论	15 分钟
		电视剧《欢乐颂》片段赏析	电视剧赏析	
课堂练习	心理测量与自我探索	《情绪劳动量表中文版 (ELS)》	心理测验	10 分钟
教学目标	能力目标：学生有意识并清楚秘书工作需要付出的情绪劳动及其意义			
	知识目标：了解工作种三种情绪劳动表现			
	素质目标：学生意识到工作中付出情绪劳动的价值体现			
教学重难点	教学重点：秘书工作的情绪劳动体现			
	教学难点：如何在工作中付出情绪劳动时做到能够“自然表达”			
教学评价	优点：学生能够通过知识点的学习以及心理测验，了解到自身工作的状态以及在工作中可以努力的方向			
	不足：学生对付出情绪劳动和得到的价值转换之间的不等时不匹配会产生挫败体验			
教学反思	该知识点在前人理论研究以及国内外相关企业调研的基础上，结合秘书职业进行教学设计，从教学中观察到学生对工作中减少付出情绪劳动从而得到更多回报的心态，会阻碍学生对刚参加工作“新手”状态情绪劳动付出较多的回避，对这部分的教学拟增加“对当下各种情绪体验的接纳”为知识点补充，引导学生对情绪劳动付出的价值认同			