

馬來西亞同仁營 課程規劃與執行 經驗分享

高明智(惟智)

20251018



 分享經驗與傳承

分享經驗與傳承

分享課程規劃與創意

分享課程執行與應變

■ 分享感動與心得



AGENDA

- 前言—光復熱食啟發與諮詢志工課程規劃
- 本次課程中的奇妙因緣與彩蛋
- 學習課程規劃架構—本次特色說明
- 展現自我超越架構—訓練員團隊
- 應用六頂思考帽架構—還有六雙行動鞋
- 實踐團隊七要素架構
- 本次課程的成功關鍵—小組討論
- 結語—所有訓練員的學與覺

人間菩提—光復熱食與行動餐車

111

目錄



大愛
鍋鏟超人
美味可口的香

and soon, many people were waiting in line.

想要吃這個美味可口的香菇麵



聞思修

- 你看到幾種便當或熱食？
- 為何可以迅速成就這些熱食？
- 受災戶和志工滿意的關鍵是什麼？



諮詢志工的學與覺 企劃書-莊凰圓

- 主題：如何讓自己做個有溫度的顧家人？
- 1. 什麼是諮詢？請寫下諮詢的目標。
- 2. 諮詢的對象？
- 3. 諮詢的工作內容有哪些？
- 4. 優秀的諮詢志工應具備哪些觀念、態度及能力？
- 5. 可以怎麼做？如何落實？
- 請在白報紙上寫下或畫圖，完成下列五個題目。

調整後

理想的諮詢志工畫像



問題解決與共識—九宮格

	如何讓進 出靜思堂 的人有回 家的感覺	

奇妙因緣

- 一生無量，一個課程生出六個課程
- 原來只有10月3日-4日的同仁營
- 課前共識會決定把非華裔的英文班分出去，於是就有了9月30日-10月1日的英文班TTT講師培訓，兩個課
- 因為中間還有2日，5日休息時間，本來我想要安排一對一的教練諮詢，後來馬來西亞選了兩個主管課程，就變成四個課
- 因為我們5個訓練員提早一天抵達，剛好可以幫書軒同仁再上一個課程，就變成五個課
- 還有一個課程是由教育團隊講師執行的英文班同仁營課程(與中文班同步，不同教室，這樣就變成六個課程

本次任務行程表

日期	星期	上午	下午
9月29日	星期一	飛往吉隆坡	
9月30日	星期二	英文班TTT課程 20人	
10月1日	星期三	英文班TTT課程 20人	
10月2日	星期四	休息	基金會主管課程 MBTI 靜思書軒同仁課程
10月3日	星期五	雪隆分會同仁營課程(中文班+英文班) 290+人	
10月4日	星期六	雪隆分會同仁營課程(中文班+英文班) 290+人	
10月5日	星期日	休息	如何接引年輕人會議
10月6日	星期一	慈濟國際學校主管上課 創意思考的六頂帽子	
10月7日	星期二	飛往臺北	

時間背景簡單說明

- 七月初提出需求(三個月前)
- 七月30日課程大綱確認
- 八月份課程規劃蒐集意見
- 9月11日行前會課程定案
- 9月下旬主管班、國際學校需求提出
- 9月底書軒課程提出，國際學校換題目
- 10月初，國際學校個案發來
- 10月初，準備國際學校教案

彩蛋—對於訓練員

- 請團隊一起規劃課程
- 用了秋香建議的影片，互為導師關係
- 用了許多訓練員的交集，加上我的判斷
- 訓練員分攤了許多工作
- 裕鈴的記分表與場佈圖
- 大家一起帶道具，一起場佈
- 靜思書軒同仁的訓練
- 由先到的五位訓練員承擔

彩蛋—對於高老師

□首創英文班TTT培訓

□有將近20位學員參與，熱情用心學習

□事先那你第一道兩個單元，成果圓滿

□七天的時間上了四個課，五天半在上課，打破紀錄

□加上要關照書軒及英文班同仁營的課，共有六個課

□有中文、英文、道具、講義、計分表，相當複雜

□這是體力、耐力、智力、團隊力的考驗

□感恩有探索團隊，才能一切圓滿

□感恩有馬來西亞的因緣與配合，才能一切圓滿

課程規劃

• 第一天（紮根）種子的信仰

- 0900-0950 解凍熱身 互相了解 環遊世界找朋友
- 1015-1105 團隊合作 同心同行 見寶塔建寶塔
- 1120-1210 善解包容 有效溝通 傾聽的修練
- 1310-1420 解決問題 化解心結 職場情境劇
- 1435-1535 妙觀察力 用心當下 靜思散步
- 1600-1700 互相尊重 互相學習 互為導師的關係

課程規劃

- 第二天（成長）從學習到成功
- 0900-0950 互相關心 互相配合 人生撲克牌
- 1015-1105 展現熱情 長處管理 成功方程式
- 1120-1210 自我覺察 自我成長 音樂饗宴
- 1310-1420 目標管理 有效領導 摩天大樓
- 1435-1545 跨部溝通 系統思考 轉法輪機器人
- 1610-1700 自我領悟 行動計劃 活成一道光

課程規劃(英文組)

• 第一天（紮根）種子的信仰

- 0900-0950 解凍熱身 互相了解 環遊世界找朋友
- 1015-1105 團隊合作 同心同行 見寶塔建寶塔
- 1120-1210 善解包容 有效溝通 傾聽的修練
- 1310-1420 解決問題 化解心結 松鼠運松果
- 1435-1535 妙觀察力 用心當下 靜思散步
- 1600-1700 互相尊重 互相學習 互為導師的關係

課程規劃(英文組)

• 第二天（成長）從學習到成功

- 0900-0950 互相關心 互相配合 人生撲克牌
- 1015-1105 展現熱情 長處管理 成功方程式
- 1120-1210 自我覺察 自我成長 音樂饗宴
- 1310-1420 目標管理 有效領導 摩天大樓
- 1435-1545 跨部溝通 系統思考 轉法輪機器人
- 1610-1700 自我領悟 行動計劃 活成一道光

課程特色 Course Highlight

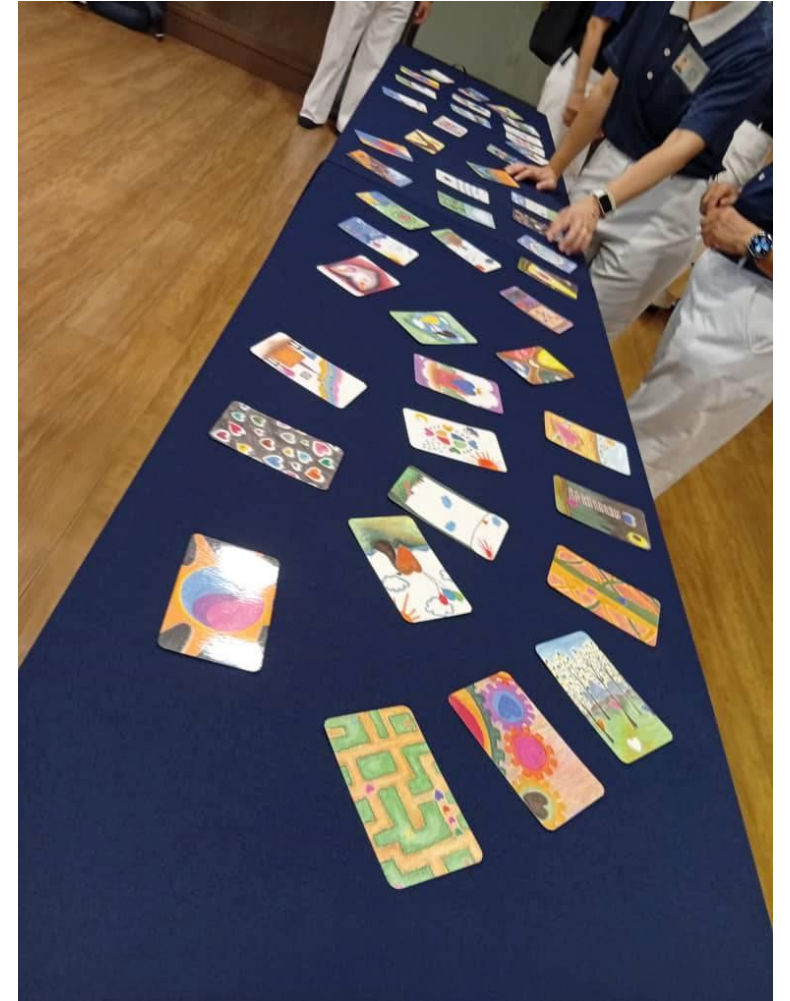


運作特色

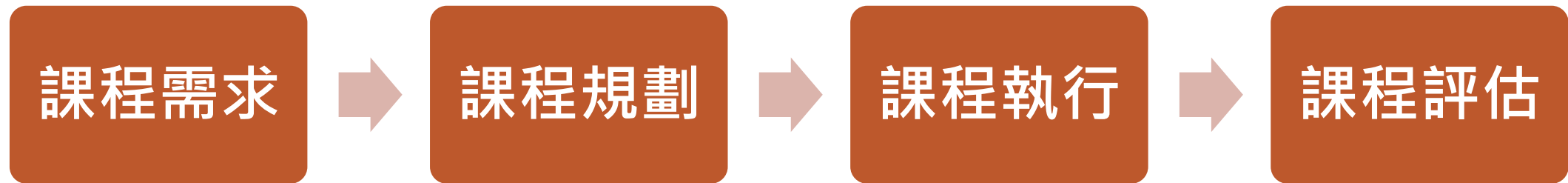
- 決定中英文班分流是重要的決策，提升了非華裔學員的學習效果
- 中英文班的開頭破冰及圓緣分享在一起進行，中間分開，時間同步上課
- 英文班只有音樂饗宴用的歌曲不同，因為牽涉到文化差異，選擇英文歌曲及馬來歌曲，效果很好
- 大中小組帶領是最大的考驗
- 換場的場佈也是一個挑戰

課程規劃架構——書軒同仁課程為例

- 課程規劃要以課程需求轉換成課程目標為準
- 根據課程目標，選擇適當的活動，還要考慮時間與整體效果
- 本次課程在破冰及收尾部分都做得相當好
- 課程的核心也有掌握到



課程規劃架構(理論與表格)



課程規劃表(Lesson Plan)

時間	活動內容	活動目標說明
13:30	分享心情	1. 促進自我覺察
13:50	選卡片	2. 建立信任與連結 3. 激發表達力
13:50	工作接龍	1. 目標共識，共創佳績
14:40		2. 面對不同的顧客達成任務 3. 改善自我觀念，提升能力
14:40	身心寬暢	
15:00		
15:00	變與不變	1. 引導關係中的角色轉化
15:40		2. 角色與心態的調整 3. 達到共好的氛圍
15:40	影片： (我期望你將拖鞋放在床底) https://www.youtube.com/watch?v=WaACU7boMTs& 9 點 5 線	1. 學習感恩謙卑的心
16:10		2. 成功與感恩之道 3. 勇敢跳脫框架追求喜悅的回聲。
16:10	給自己與團隊的一句話	
16:30		

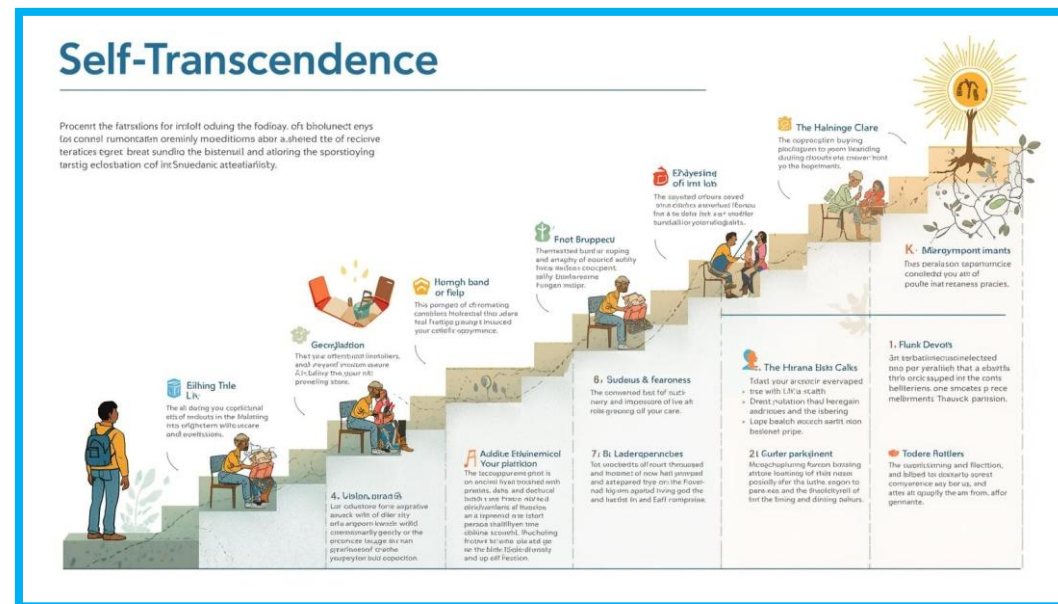
訓練目標：

1. 促進自我覺察：學會表達與觀照自己的心，靈活應變，放下框架，追求永恆價值。
2. 強化團隊合作能力：理解團隊合作的重要性，並學習如何在壓力情境下協同工作。
3. 問題解決能力：培養學員在面對不同顧客挑戰時透過團隊的智慧共同解決。

自我超越——以訓練員為例

- 自動自發，做正確的事
- 互相信賴，值得信賴
- 讓我可以放心去看英文班的執行與上課成果
- 也可以比較英文班與中文班同仁營成績，團隊發展的不同，文化的不同(分流是對的)
- 國際學校的案例，也有提供意見，很感恩
- 一切都是動態的進行，達到動態的平衡

- 面對挫折的能力
- 維持能量的能力
- 不斷學習的能力
- 控制欲望的能力



《六頂思考帽》-刻意的角色扮演



白色
數據、事實



黃色
樂觀、正向



黑色
批判、謹慎



綠色
巧思、創意



藍色
程序、控制



紅色
感受、情緒

2025馬來西亞同仁營系列活動



本次課程圓滿成功，帶給同仁及英文班同仁都收穫滿滿
因為課程掌握正確的這是因，用心執行課程就會有好結果這是果
講師團隊、學員團隊，幕後的任何一個團隊，大家都用心才會有好結果



精準的課程需求分析與掌握
行前課務共識會與訓練員行前會提供了所需要的正確資訊
事先收集的個案也都能真實反映現況
唯一沒有蒐集到的現場分組場佈圖也在穿上灰色運動鞋後，立即處理



這次的障礙與變化球比較少，因為事先都已經做好準備與預防
基本上，只有轉法輪機器人的場佈要應變，以及國際學校主管班的個案比較晚來，稍稍緊張一點，其餘還好
面對黑帽最重要就是戒慎虔誠與準備



真善美志工跟我說這次的團隊跟去年最大的不同是笑聲更多了
這次的課程在靜思散步及音樂饗宴有些人哭了，還有內心的觸動與感動
有許多的環節，包括結束後的服務獎及同仁年度餐會，都非常的溫馨溫暖



這次的課程應該算是有很多的創意，分成兩班是最大的一個創新做法
音樂饗宴及用音樂來貫穿，也是其中一個創新，我有用心規劃及調整
有些game雖然以前資深同仁玩過，但是由小組訓練員帶領分享也算創新



課程能夠按表操課就代表一切順利圓滿，這次大部分都有做到
有些時候，需要當事人勇於面對承擔，訓練員也都有做到，令人放心
大家互相信任，彼此合和互協，善解包容，一切就會順利圓滿，感恩大家





灰色運動鞋

- 2、灰色運動鞋：灰色像霧和水氣，讓人難以看清楚事情，灰色運動鞋的行動模式和探索、調查、搜集證據有關，行動的目的則是獲取信息。

- 這是白帽的前身，白帽代表資訊清楚、完整，讓我們可以分析問題，做出正確的判斷。
- 灰色的意思就是還沒有到達白色的水準，還有一些障礙，這時候要做的就是趕快探索，繼續搜集情報，直到夠用為止。





橘色橡皮靴

- 4、橘色橡皮靴：橘色暗示危險、爆發、注意力和警告，橡皮靴則暗示消防隊員和救難人員，所以橘色橡皮靴的行動模式即代表危險和緊急狀況，必須採取緊急行動，這時安全是最主要的考慮。橘黃色行動模式要求把危險降到最小限度，甚至杜絕危險。

- 這是黑帽的變身，黑帽代表風險、危險等，規劃時是黑帽，但執行時就要非常小心，一旦出現，就要注意到，立即採取行動，所以是橘色橡皮靴。
- 代表要把危險降到最低，或者是事先預防與杜絕



團隊七要素架構POWER UP

- P 績效導向
- O 有機溝通
- W 保有彈性
- E 引爆潛能
- R 肯定信任
- U 團結意志
- P 目標規劃



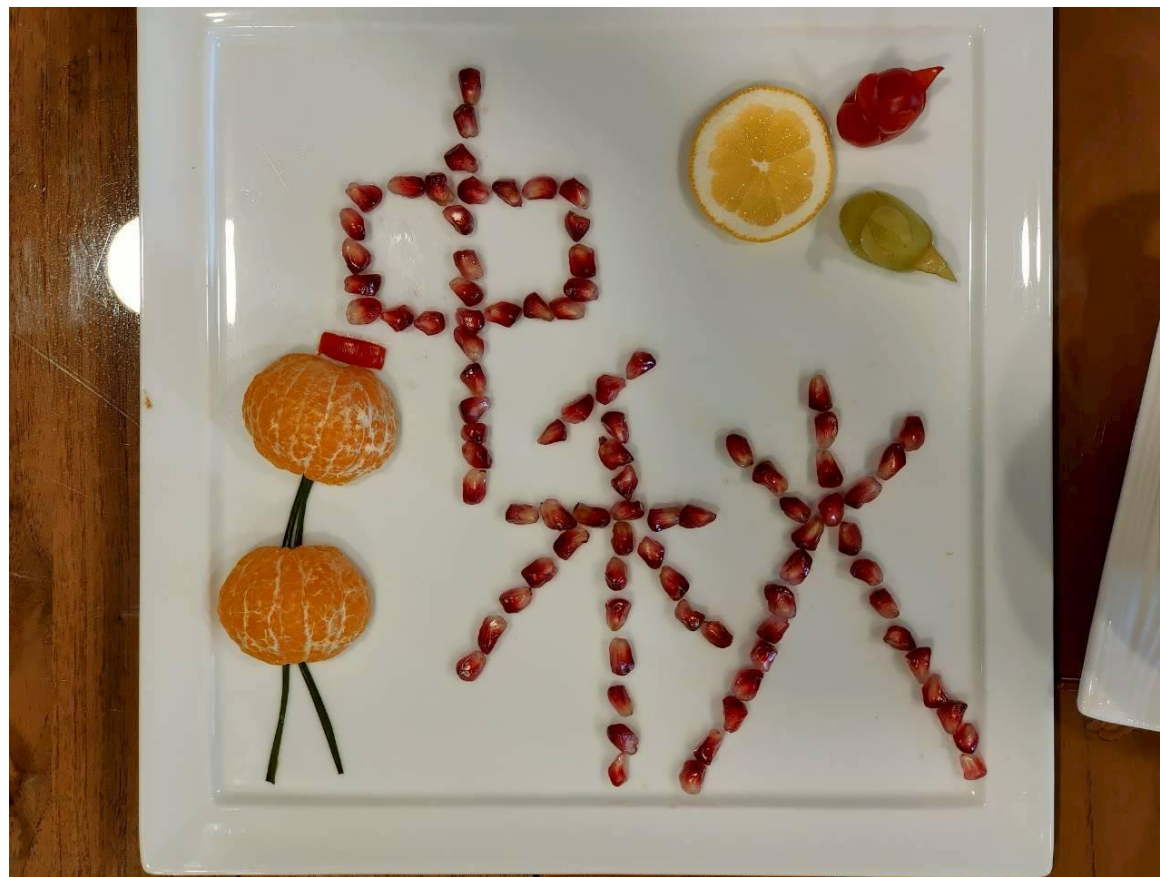
Power Up

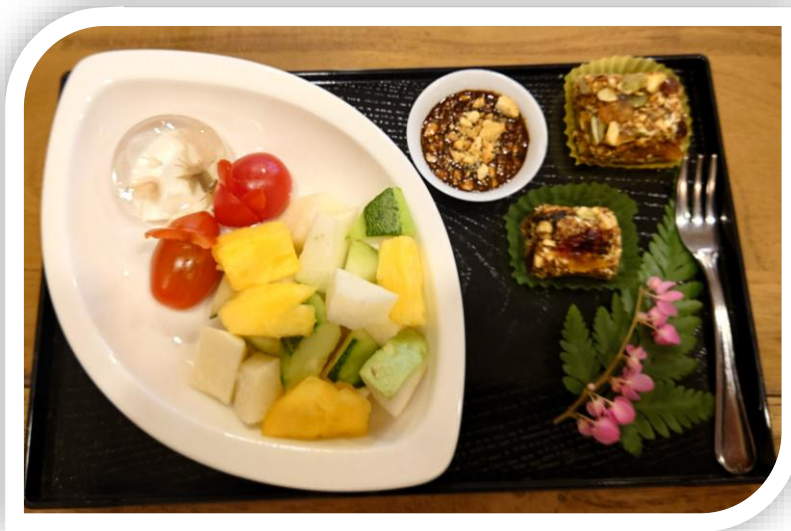
激發團隊動能

- Performance Orientation 績效導向
- Organic Communication 有機溝通
- Working Elasticity & Innovation 彈性創新
- Empowered Employee 引爆潛能
- Recognition & Trust 肯定信任
- United Intention 團結意志
- Purpose & Planning 目標規劃

值得向馬來西亞團隊學習的地方

- 生活 點心擺盤與變化已經有五星級飯店水準
- 香積 餐餐用心，營養、好吃、有特色，100分
- 課務 彈性、謙卑、學習、願意配合、態度好
- 公關 企業家、用心、放下身段、提供最好的
- 真善美 全程用心投入、觀察課程與學員變化
- 教育團隊 承擔、補位、全程陪伴、滿足需求
- 幾乎樣樣都要學習，台灣不進則退，當勤精進





本次課程的成功關鍵















所有訓練員的學與覺















五項修練

- 建立共有願景
- 自我超越
- 團隊學習
- 改善心智模式
- 系統思考



五項修練

- 建立共有願景 行菩薩道 成佛 得無上正等正覺
- 自我超越 發心立願 精進付出 布施 持戒
- 團隊學習 法在人群中得 布施愛語利行同事
- 改善心智模式 修掉習氣 忍辱 情緒穩定 禪定
- 系統思考 問題的大智慧 人圓事圓理圓

雪隆慈濟人之歌



雪隆慈濟人之歌-1

- 在兩條河流匯合的地方，建立起一座靜思堂，宛如人間清境。
 - 我們的先人走過泥濘的道路，歷經艱辛，開闢出寬廣的坦途。
 - 這裡有著一群人見人愛的慈濟人，秉持先人精神，開道鋪路。
 - 這群人間菩薩，訓練自己多做，但不要多想，學會自我放鬆。
 - 身體可以勞動，但心不要浮動，對自己有信心，付出再付出。
-
- 這群人間菩薩，不要事事都求完美，人人明白，世間沒有完美的。
 - 不會將事情想太多，也不會想得太複雜，事情認真做就好，不執著。
 - 對人和氣不強求，活著就要心安自在，人人明白，人生是如此無常。
 - 沒有什麼好計較的，沒有什麼好計較的，把握身心的健康好好做事。
 - 甘願做，歡喜受，入人群，度眾生，為了淨化人間，繼續開道鋪路。

雪隆慈濟人之歌-2

- 我們珍惜因緣，布下善與愛的種子，遍地開出功德田
- 我們找到方向，合和互協同心同行，生生世世到覺悟
- 靜思法脈勤行道，我們會用深心信解的心，永遠傳承法脈。
- 慈濟宗門人間路，我們會用歡喜自在的心，繼續開道鋪路。
- 靜思法脈勤行道，我們會用深心信解的心，永遠傳承法脈。
- 慈濟宗門人間路，我們會用歡喜自在的心，繼續開道鋪路。

雪隆之歌

- 人人歡喜看見 雪隆靜思堂如寶塔 從地湧出人間
- 人人開道鋪路 傳承靜思精舍精神 組隊合作無間
- 甘願做歡喜受 多做多得不要多想 學會自在輕安
- 不斷地學與覺 一念心是一粒種子 為了淨化人間
- 入人群度眾生 合和互協同心同行 發大心立大願
- 我們珍惜因緣 布下善與愛的種子 人人勤耕福田
- 靜思法脈勤行道 深心信解傳法脈 願大志堅菩提現
- 慈濟宗門人間路 歡喜自在弘宗門 開道鋪路在人間

感恩

