

教育心理學 教師效能報告

第七組 農藝所 金佩奇

經濟五 楊家齊

園藝三 周禎誼

教師效能訓練

摘要

第一章

- * 本書提供了數種有效的技巧來幫助建立良好的師生關係

第二章

- * 一般人對「理想教師」的定義犯了一個基本的錯誤 - - 要求教師否定基本的人性
- * 良好的師生關係應具備下列五種特性：
 1. 坦白或明朗 (彼此誠實無欺)
 2. 關心 (彼此都知道自己受對方所重視)
 3. 獨立性 (一方不依賴另一方)
 4. 個體性 (一方允許另一方發展其獨特的個性與創造力)
 5. 彼此適應對方的需求(一方需求的滿足不以另一方需求犧牲為代價)
- * 將學生行為區分為可接受的行為與不可接受的行為，其界線並不

固定。

* 偽裝的接受應列入不可接受區域，再好的偽裝也逃不過學生的眼睛。

* 問題歸屬的重要 - - 認清「問題擁有者」是學生或是教師。

* 行為是否對教師造成實質、具體的後果是釐清問題歸屬的關鍵。

第三章

* 不接受的語言 - - 二種溝通的擋路石。

* 二擋路石在「問題屬於學生」的狀況下對解決問題毫無幫助，但在無問題的狀況下，二擋路石並不全會造成傷害。

* 接受的語言讓人「感覺被愛」，有助於身心發展與身心傷害的矯治。

* 積極聆聽乃是通過譯意去聽懂對方的感受。

第四章

* 積極聆聽不只用於學生，亦可用於與家長的溝通。

第五章

* 解決式訊息、貶抑式訊息、迂迴式訊息對於解決「屬於教師的問題」並無效果。

* 這些無效的語句多半以「你 - - 」作開頭。

* 「我 - - 」的訊息避免了「你 - - 」的訊息中的否定衝力。

* 「我 - - 」的訊息的組成：行為 - 後果 - 感受。

- * 發送「我 - - 」的訊息需要換檔，當學生開始表達感受時需切換成積極聆聽

第六章

- * 調整教室環境的途徑
 - 富化環境 貧化環境
 - 限制環境 擴大環境
 - 重佈置環境 簡化環境
 - 制度環境 事先策劃環境
- * 無問題的區域內有三種可利用的不同時間
 - 擴散時間
 - 個人時間
 - 最佳時間（一對一時間）

第七章

- * 衝突並非僅屬於任何一方，是雙方共同擁有的問題。
- * 需求的衝突常陷入「勝 - 敗」的零和思考，這是權力本位的思考。
- * 反叛來自於壓制，教師運用權力導致學生的反彈。

第八章

- * 解決衝突的方式：放棄成年人對青年的權力傲慢，擺脫「勝 - 敗」的制式思考，在平權的情況下找出雙方都可以接受的方案。

第九章

- * 平權協商的方式不能處理超出教師自由範圍之外的問題。

第 章

- * 價值的衝突無法被解決，但有辦法可減少衝突。
- * 價值的傳遞有效與否源自教師能否成為「有效的顧問」。
 1. 受僱之前不試圖改變對方。
 2. 對於相關的事實、知識、資料有充分的準備。
 3. 簡明扼要的與對方分享，僅以一次為限，決不絮聒不休。
 4. 把改變的責任留給「雇主」自己，決不強制。
- * 價值的傳遞，身教的效果遠高於言教。

第 一章

- * 讓家庭成為一個充滿學習機會的環境。
- * 先得到孩子的接納，教與學才有可能進行。
- * 勿對孩子濫施權力。
- * 釐清問題歸屬 - - 屬於孩子或署於家長
- * 使用積極聆聽維持良好的親子關係與親師關係。

教師效能訓練

心得感想

【教師效能訓練】是我最近所看過最好看的教育類書籍之一，我非常願意把它推薦給任何一個對教育或是溝通有興趣的朋友。在教育類書籍中大致可分為兩種不同的類型，一為理論類，一為實務類。前者以中外各家教育心理學、教育社會學、教育哲學為代表，著重在理論架構的建立，以各種不同的觀察與假設來解釋各種教育現象 - - 可能是巨觀的也可能是微觀的。後者則在各大書店的專櫃上俯拾即是，【如何當個快樂的教師】，【樂在教學】，其內容不外乎兩種：各類教學小技巧或是老師的自我安慰劑，在熱情燃燒殆盡之時讓你想起初入行的滿懷抱負，繼續面對下一個充滿挫折的明天。理論類與實務類的出版品各有其優劣，理論類的結構完整，脈絡分明，如果是大師原著更可以在其中看出其思想的一致性與邏輯的演繹開展，雖然我只看過中譯本的【經驗與教育】【民主主義與教育】【HOW WE THINK】(杜威)【教育漫話】(洛克)【超越自由與尊嚴】(Skinner)【人的潛能與價值】(馬斯洛、佛洛姆等)，但是在有限的理論類閱讀經驗裡也初初的領略了所謂大師風範。理論類的教育書籍雖然立論清晰，但是仍然有艱澀難懂之處，看起來難免吃力，這也是大部分人(包括教師)對其敬而遠之的主因，「反正在教學現場這些理論根本無用武之地」，這種想法深植人心，也是實務類出版品大行其道的原因。

坊間教育實務類出版品如雨後春筍，族繁不及備載，也是一種追求立竿見影效果的心態反映。如果有些簡單的規則可以一體適用於所有的教學

環境，教學活動必然可以減去不少的困擾麻煩，但是不幸的是坊間的出版品良莠不齊，在其各種小技巧的背後往往缺少一個統一的哲學思想，這種零碎甚至是矛盾的「技巧」，除了效果必然大打折扣之外，其背後追求「便宜道理」的心態更是對身為一名專業教師的一大諷刺。

【教師效能訓練】這本書的性質介於兩者之間，也綜合兩家之長。雖然乍看之下是一本專注於各種技巧的實用類書籍，但是字裡行間所透露出的，是相當一致的哲學背景——人本主義，每個章節的鋪陳都是由此出發，並且不斷的提醒讀者本書作者的立場，每個技巧之間的連結性相關性都非常高，正如書中所提，是一套相當完整嚴密的訓練計劃。而其中的技巧也正是將人本主義落實在教學現場的方法，為所有抱持著人本主義卻苦於難以在教學現場實行的老師提供了一座到達彼岸的橋樑。將理論與實際巧妙地冶於一爐，無怪乎此書在各國教育界都受到普遍的重視。

哲學思想

正如上面提到，【教師效能訓練】整本書背後所持的哲學思想是人本主義，關於這個推論有以下幾點證據：

1. 強調人的價值

在第一章裡作者強調建立師生互信、親密的關係將對教學本身產生極大的影響，學生會因為對老師的喜惡而呈現不同的學習態度，老師也會因為身處溫暖和諧的氣氛下，提高了教學的效果，改善了教學的態度。這種重視個人感受與人際互動的觀點，正是人本主義的一大特色。而作者對良好師生關係的定義（坦白或明朗，關心，獨立性，個體性，適應對方的需求）更是鮮明的表達了其人本主義的立場——誠實無欺，追求個體的發展與解放。

2. 強調人向善與自療的本能

在第三章、第四章當中，作者不斷強調積極聆聽所帶給學生的被理解與被愛的感受，這種溫暖的支持足以讓學生發揮天生向善的本性與自我解決問題的能力，往往在幫助學生釐清問題與自身的感受之後，孩子多半可以自己找到解決的方式，老師唯一需要做的就是提供足夠的愛與支持——積極聆聽正是一種將愛與支持有效傳達的溝通方式。

3. 反對權威強行介入

在第七章、第八章、第九章裡，提及如何解決教室中的衝突，作者打破了制式的二元對立思考(either - or)，並不讓「勝敗」的思維左右，提出了雙贏不敗的衝突解決模式，亦即放棄在衝突中使用權力，使教師與學生在對等互益的位置上共謀彼此都可以接受的解決之道。這種不以成人優勢展現權力的傲慢，而對兒童採平行對待的行為，正是人本主義的一貫主張。

4. 信任孩子自我發展的能力與尊重他的選擇

在第 章之中提到師生價值觀念相牴觸的問題，不強行灌輸所謂「正確的價值觀」，甚至不鼓勵絮聒不休，試圖以慢性洗腦的方式植入。在這裡展現出了作者捍衛人本主義的堅定立場，肯認學生有不接受教師「忠告」的權利，老師能做的就是試圖讓學生願意「聘老師為顧問」，只有在他們願意聆聽的前提下，價值觀的相互溝通才有可能，老師也沒有必要剝奪學生「為自己負責」的機會。

神話般的角色期待

在本書中有許多觀點與技巧是新穎的，對大部分的老師來說甚至是令人驚訝的，例如放棄「神話」般的角色期待，放棄成為一個「完美教師」的幻想，包括：

1. 老師應該沉著而冷靜，經常保持穩定的心情，不流露強烈的情緒。
2. 老師應該沒有偏頗或成見，能夠一視同仁
3. 老師應該要能對學生掩飾自己真實的感情
4. 老師心中應該無條件接納所有學生
5. 老師提供一個完美的學習環境 - - 引發興趣，令人振奮，既自由又能保持安靜與秩序
6. 老師知道所有問題的答案，擁有遠超過所有學生的智慧
7. 老師從不猶疑從不忘記從不犯錯
8. 老師互相支持，不管在個人感情，評價，信念各方面都能對學生表現「統一陣線」

作者認為這樣的見解犯了基本上的錯誤，那便是要求教師否定本身的人性。當然，這樣的觀點絕對是有道理的，今天大部分的教師仍然抱持著這種完美標準來定位自身的角色，其結果多半是產生嚴重的無力與倦怠感，有些自省能力高的老師就歸結於「我不是當老師的料」，等而下之習慣推責諉過的老師則怨懟行政體系的不支持以及現在學生朽木不可雕，無論哪一種心情都對教與學的雙方帶來不良的影響，而可喜的是這種心情其

實是不必要的，可悲的是大部分的老師都不知道這是不必要的。將老師從過當的角色期待中解放出來，重新回到一個「人」的面貌是這本書的重要觀點之一。

而書中沒有提到的是神話般的角色期待背後的心理因素，老師之所以需要把自己「人」的那一面武裝起來，讓自己看起來是沒有弱點沒有缺點的，都是起因於害怕，凡是人都害怕自己的弱點暴露出來，老師也不可能例外，而這樣的害怕是來自於擔心不被接納，或被抓住痛腳狠狠打擊，若是以社會學衝突學派的權力觀來看，是害怕權力的轉移與失去。無論是哪一種類型的害怕，都有一個共同的假設是師生的對立關係。這也是本書為什麼可以大膽建議放棄武裝的理由 - - 放棄武裝不只是因為它可以避免無力倦怠，讓人做個熱情自信的老師，更是因為透過本書所提供的方法，能夠改變師生對立關係的假設，消滅害怕的本源，使得種種武裝變得多餘而可笑。

但是放棄「神話般的角色期待」這個論點也有其潛伏的危險，即不當的解讀會走向另一個極端，老師今後可以任意咆哮，在專業領域上怠惰，反正老師不需要什麼都知道，過分放縱教師個人的惡習，而以「人性」名之，這樣的結果並不是「解放」的原意，而僅僅是將原本由老師承受的苦難轉嫁到學生身上，為禍更勝以往。要避免兩個極端危害的中庸之道，答案仍然是同一個 - - 重新回到一個「人」的面貌。只不過需要更深刻的理解這句話的意義，不只是承認老師也是人，接納「即使是一個老師也有缺點」的觀點，另一方面也不能夠放棄身為一個人向上向善的本性。一時情緒失控，我可以不用為此懊惱良久，但是同時也必須在適當的時機對學生表達歉意，並尋求進步的可能，期許自己能變成一個更好的人，我想這才是作者的本意。

溝通

本書中花了相當大的篇幅在討論有關人與人之間的溝通，包括了訊息如何傳達，非接受性的語言（二擋路石），接受性的語言（消極聆聽、酬答式回應、敲門磚、積極聆聽）等等。

有關訊息的傳遞，是一種透過語言、文字、圖像等工具，來表達個人心中的想望、欲求、情感的過程。而「我聽你說話」這樣一件簡單的事其實包含了三個部分，1. 你將你的感受譯為訊碼輸出。2. 我接收到你的訊碼。3. 我把訊碼翻譯解讀以推測你的感受。這樣的三段溝通論有太多可能的懷疑空間，首先，你的訊碼不一定能準確表達你的意識，我們都常有

找不到合適的詞語來描述心中感受的時刻。第二，訊碼的接受產生問題，可能是語焉不詳，或是使用了容易誤解的詞彙說法，第三，單憑揣度及個人經驗，將他人的訊碼翻譯回心理狀態，可靠性不高。也是因為在溝通的過程中破綻太多，語言文字並不是思想的完美載具，後現代主義的學者便從語言的歧義性和不確定指涉出發，駁斥了真理的存在，震撼了整個科學哲學界。

非接受性的語言則是指在對話過程中所表達出來的訊息，隱藏著不接受對方現狀的意念，而這常常使得對方不願意繼續溝通。這類非接受性的語言可以分為下列二種，我們稱它為溝通的「二擋路石」：

1. 命令、控制、指揮
2. 警告、威脅
3. 訓誡、說教、說「必須和應該」
4. 忠告、提供解決辦法或建議
5. 教導、講論、推理
6. 判斷、批評、不以為然、責備
7. 中傷、歸類、揶揄
8. 揭穿、分析、診斷
9. 讚美、肯定的評估
10. 解憂、同情、安慰
11. 疑問、探尋、盤詰
12. 退卻、分散注意、故作幽默、挖苦

在這二點當中有很多是理所當然的非接受語言，有些卻讓我們咋舌不已，像是讚美、忠告、安慰、探詢居然也是溝通上的擋路石，實在讓人難以理解。細心的作者也照顧到了讀者的疑竇，特別針對這幾項詳加說明。首先得加以確定的是，這些擋路石是指在學生有了問題的時候，這些反應會阻礙學生心意的傳達，而不是指在其他無問題的狀況下我們也不能去讚美學生。讚美之所以成為擋路石，即是在學生苦惱的心情未獲改善或體諒之前，讚美無法讓學生提昇自我效能，增強自信心，反而會使學生覺得對自己不滿的心情沒有被真正了解。忠告則是在雙方都無問題的情況下才能發揮效果，當學生還在苦惱之中，這時他並不需要一盞引路明燈，苦惱本身才是他當下面臨的問題。安慰也是不重視學生當下的心情，而急於想讓學生脫離有問題的狀態。這些對待都會使得學生有自己的心情不被接受的感覺，因此稱它為非接受性語言。

接受性的語言則與上述的非接受性語言相反，它確認了「學生擁有問

題」這個前提，老師無須也無法越俎代庖，只需要幫助學生釐清自己的思緒與所在狀況，讓他感受到足夠的支持與信任，學生有自己解決問題的能力，教師不用急著解決，也不應該剝奪他練習面對問題的機會。在接受性的語言裡，消極聆聽、酬答式的回應、敲門磚等三種方法是簡單的，但是同時效果也較不顯著，意見交流的機會比較低。積極聆聽則是一種需要練習的技巧，從他人所傳達的訊碼之中，搭配非語言訊息（眼神，肢體等），去貼近隱藏在外在訊息之下的，內在的深層感受，也就是聽出「話裡面的話」。積極聆聽除了聽出話中之話以外，也提供了聽者的反饋，使學生清楚感受到「他的話被聽懂了」，這種被理解被支持的經驗是一種強而有力的心靈力量，讓學生能發展出主動解決問題的能力。

然而積極聆聽不是沒有限制，不管你認不認為「現在的學生越來越難教」，無法否認的是現在的學生擁有比當時的我們更世故的洞察力，對於各種陽奉陰違、表裡不一、虛與委蛇，或是經過包裝的目的，有著驚人的理解與厭惡。透過電影和電視影集中不斷被諷刺的心理醫師，他早已經知道（或是被娛樂媒體扭曲過的那種知道）有關接受式語言的使用。如果教師僅僅把接受式語言當作一種工具，卻不真正肯認它的思想背景，就又重新回到了「教師角色」，而非一個誠懇的對談者，年少者對於這種欺騙的厭惡和所受的傷害是非常強烈的。

解決屬於教師的問題

有些問題被歸類於「教師所有」，它們造成教師實質上的影響與困擾，侵害了教師的「權利」，例如學生遲到對教師授課造成影響。大部分的教師解決的方法是使用「權力」來捍衛自己的「權利」，這樣的思考模式往往會陷入使用「二擋路石的窘境，不是利用命令就是訓誡，或是提供建議，這樣的語言多半以「你」當主詞，「你」不應該再遲到，「你」馬上閉上嘴巴，「你」最好現在就開始寫作業，這樣的「你 - -」的語言隱藏著解決問題的責任在學生身上的假設，但是正如前面所說的，現在的問題是屬於教師的，對學生來說並不成為問題，「你 - -」的訊息暗示著學生有義務去解決一個「他並不認為是問題」的問題，而且這樣的訊息經過學生的解讀多半會嗅出其中的貶抑，模糊了真正困擾教師的問題核心，這就是「你 - -」的訊息往往造成衝突的原因。

相對於權力本位的思考下所傳達出的「你 - -」的訊息，另一個面向

的思考是，放棄使用權力來解決問題，承認問題屬於教師本身，而解決問題則需要學生的協助與幫忙。在這樣的思考模式之下學生是被邀請來提供幫助的，對話是從敘述困難開始，也因此多半是以「我 - - 」作開始，描述教師心中的感受以及實際的困擾所在。大部分的人都並不習慣這樣的表述方式，何況是握有課堂上絕對權力的教師，會覺得透露出自己的感受是危險的，情感上的軟弱彷彿是致命的缺點，是會因此受到傷害的「阿奇里斯的腳踝」。但事實正好相反，一個足夠堅強的人是不會害怕表現出自己的軟弱的，而一個處處表現出強勢的人其實只是害怕最致命的弱點被戳穿，就像刺蝟弓張起長滿尖棘的背部，是為了保護最柔軟的腹部，這種強弱之間的辯證關係不是新鮮的見識，早在【道德經】裡就有 分深刻的闡述了。

一如前面幾種技巧的呈現，除了提出一個具有哲學思想背景的理念，作者也同時提醒了在實際應用上的注意事項與限制。在發送「我 - - 」的訊息的時候也有三點需要特別留意的：

1. 對困擾行為要有明確的敘述
2. 說明這樣的行為對我造成什麼實際的影響
3. 這樣的影響所帶來的感受

當人們在權益未受損的情況下，確定自己可以藉由調整自己的行為來解除他人的不便，帶給他人實質上的幫助，都會很樂意對你請求協助的邀請作回應。不過這裡仍然有一個限制，如果你感受到的是憤怒，學生將無法幫助你，因為憤怒本身就是一種強烈對立的情緒，只會激起另一方的防衛與反擊，所幸憤怒僅僅是一種從屬的感受，是依附在另一種原始感受(可能是害怕，擔心等等)之下的，我們可以藉由練習與自己對話來解析出造成憤怒的原始情緒。

衝突

當問題不再單純屬於教師，而是同時涉及教師需要和學生需要的衝突時，使用權力的可能性會更高，因為事關自身需要，學生不再輕易讓步，這往往導致更大的衝突 - - 由需要的牴觸轉為情緒的對立。持衝突觀點來剖析教育現象的社會學家 Waller 就曾指出，「課堂的衝突來自師生之間『支配 - 從屬』的關係，以及彼此願望的差異。」由這樣的論點我們可以做些有關權力的延伸思考，在傳統的思考裡，「反叛 - 壓制」的因果關係是「因為反叛 - 所以壓制」，如果壓制不了，表示反叛的力量太強，需要更強力的壓制，當互動關係淪為「比力量」，或許資源較少的年少者會被壓制一

時，可以收到表面的效果，但是隨著年齡的增長，年少者在身心上都更強壯的時候，問題又進入了新的輪迴，直到年少者能完全獨立之時，也是關係正式破裂之日。如果跳脫這樣的思考，「反叛 - 壓制」其實有另外一種可能，「因為壓制 - 所以反叛」，這樣的因果關係會不會陷入雞生蛋蛋生雞的矛盾裡呢？其實並沒有這樣的顧慮，因為「反叛」在本質上就必須有一個對象，也就是反叛必然是針對壓迫者，但「壓迫」的行為卻可以是無由無因的，它可以僅僅是出自權力的傲慢。

這樣的因果辯證分析顯示，取消壓制才是避免反叛造成關係緊張的唯一途徑。在教學現場教師碰到與學生需求的衝突，若想有效的解決問題並且建立良好的師生關係，唯一的可能就是放棄權力的運作，使用積極聆聽與「我 - - 」的訊息，來澄清彼此的感受（雙方的感受具有平行的地位），請求學生的協助一同找出解決方案（而不是雙方比可憐要求另一方讓步）。

針對上面的做法也有人提出質疑，難道教師不應該保有一定的權威嗎？這樣的質疑是把「權威」與「權力」混為一談，權威不一定要來自權力的展現，根據 M. Weber 的說法，權威的來源有三種：法理、傳統、人格。前文所提要放棄的權力，其權威來源是法理（在我國也兼具傳統），法律與制度給予教師站在講台上的權力，事實上我們也並沒有放棄這種權力 - - 教師依舊佔有講台與麥克風，我們只是要求這份權力不能無限的擴張，在這同時更應該強調的是人格的權威（這裡人格的權威包含個人特質以及專業知能），以一個成熟發展的「人」的身分，被年少者欽羨追隨。

結語

正如一開始所提，【教師效能訓練】這本書，兼顧了理論與實際，每一章討論的主題不同卻是在連續一貫的脈絡下，並且除了對各種技巧詳加解釋外，同時提出可能有的質疑加以解釋，這種對閱讀者的體貼照顧，以及對於自身觀點反覆檢驗的負責態度，是我願意再次推薦它的原因。

老師如何跟學生說話

摘要

本書乃是美國心理學博士基諾特的辭世之作，完成於一九七二年，甫一出書即獲得熱烈迴響，數年之後中文版問世，也成為暢銷的好書。本書透過實例和對話的方式，將溝通的原理呈現於其中，因此能讓人輕易的了

解到該書的主旨而受到啟發；即便是不同文化背景的人來閱讀，也會有相同的感受。

作者海穆基諾特原是一名猶太裔的以色列小學教師，畢業於耶路撒冷的大衛耶凌師範學院，不過在執教數年後，他明白自己的能力不足以應付教室裡的實際學生，誠如他所描述的：我努力想要教他們要謙恭有禮，整齊乾淨，聽話合作，而他們卻粗暴無禮，骯髒邋遢，意見分歧。因此他決定到美國深造，進入哥倫比亞大學，修習解決的方法。可是，該校的課程也無所助益，他知道自己像多數的老師一樣滿懷壯志投入杏壇，卻欠缺教學技巧以致壯志未酬，未能有人性及有效地在教室裡發揮教育的功能。因此，他想知道如何管教而不侮辱，批評而不損失自尊，讚美而不評價，表達憤怒卻不造成傷害，認清情緒而不爭執，以及回應學生的種種方法，藉此教導學生信任自己內在的真正感受，進而產生自信。

作者認為，利用兒童治療學的技術理論，佐以心理學，可以達到此一目標；作者在執教時即深刻體認到：教師是教學成功或失敗的重要決定因素，教師可以用個人的方法去營造學習的環境，也能用每天的心情去決定學習的氣氛。身為老師，對兒童來說，掌握了無上的權力，使學生過得悲慘或快樂。教師可以作為折磨人的工具，或是激發靈感的媒介。不論何種情況下，教師決定了危機是大是小，是教化或是獸化學生。

<一> 教師的心聲

在第一章和第二章的講述當中，用了許多的故事背景，去彰顯目前教師遇到的問題；教師初入教育界時常常心懷大志，一心一意要栽培出色的優秀學生，但是不用多久卻希望破滅，而意志消沉，失去教學的熱誠。有些老師受不了小孩的活潑好動（他們稱之為野蠻），有些老師則是為學校體制所苦；大部分教師的痛苦源自於學校的體制本質，因此有的老師心灰意冷，有的老師疾呼改革，激進人士越是想要在半途中徹底改變制度，保守人士就越堅守緩和。在此同時，教室裡的作息仍持續進行，學生需要上課，家長需要奉承，校長需要交代；他們全都耗費老師的體力和時間精神。對老師而言，如何活得有尊嚴，並不是個說說而已的漂亮話題，即使體制會改變，在此之前，教師仍需要一個有效的方法來面對問題。

當緊急問題發生時，哲學通常無濟於事；對一個沉船的人來說，滿腹理論派不上用場，除非會游泳，不然只有慘遭滅頂的份。老師處於課堂危機的愁雲慘霧之中，圖書館裡的藏書再多也是於事無補，一切的著作和學習皆是無用，唯有技巧能改變這一切。在理論上，大部分的教師早已通曉

了所有概念，但是沒有人能夠光憑概念就交出優秀的學生；學生出現的問題千奇百怪無奇不有，老師必須要有特殊技巧來合情合理的解決這些問題；像是小吵鬧，日常糾紛，和突發危機。老師的回應將會產生嚴重的後續效應，致使學生會產生服從或反抗的態度，滿意或爭執的情緒，引來改過或報仇的慾望，並影響兒童的行為和人格，使之越趨完善或每況愈下。

這些心理層面的事實決定教學的成敗，因此大部分的教師都應該把握一個原則：**學習永遠是現在是，而且因人而異**。書中提供了許多的例子來說明如何使教師的教學達到盡善盡美。

表現優秀的老師都有一個共同傾向：他們都不相信霸道，不會說教，也不會抬出倫理道德，他們沒有散播罪惡感或要求承諾。他們沒有對輕微的不當行為分析來龍去脈，或對意外事件追根究底。他們不會對學生的過往經歷或長遠未來抱著成見。他們處理眼前的事情，關心學生此時此地是否無恙，注重眼前的心境和普遍的追求，做到完全合乎人道精神，而這一切並非遙不可及的烏托邦，而是可能而實際的。

<二> 不稱職的老師

教師應當以悲天憫人的情懷為終身首要之志，為人師表，即使處在壓力之下，也要行止適當，顯示出任重道遠的風範，要因時制宜，不能夠衝動行事；所有的教師都 分辛苦的工作：學生提出要求，老師就要不辭辛勞的給予答覆；可是，有的老師卻過分介入，在一些原本可以避免的爭端，能夠大事化小小事化無的事情上浪費時間和精力。事實上，幾乎所有的學校都大量的耗損人力資源，在沒有必要的衝突和爭論上費時費力。教師被賦予極重大的責任，但是在壓力之下，教師往往轉嫁情緒到學生身上，因此使用了不適當的語言和行動，這可以說是在教育上具有 分強大的破壞力的。

案例中清楚的揭示：教師不能夠用尖酸的語言，因為這種語言會激起怨恨心理以及報復性的幻想；其實教師可以清楚的揭示自己的意思，也可以用堅決而不攻擊的語言去表達自己的困擾和期待。而以學生的自尊為代價製造笑話實在是一件很糟糕的事情，譏笑會衍生仇恨而招致報復，教師應該要援助學生而非嘲笑。學生通常在課業上碰到較難的問題時開始行為出軌，由於害怕教師的譴責，他們寧可因頑皮受罰也不願意因為無知而被嘲弄。終結整個案例，歸納出一個結論：嘲弄和諷刺使學生受挫嚴重，虐待狂式的強迫灌輸則教出人格發展不健全的學生。

言行的改進很少能夠自然發生，通常需要刻苦努力才會得到結果。每位老師都可以察覺到，有的態度會使學生產生疏離感，有的語言可能帶刺，有的動作會傷人。老師跟學生溝通時需要耐心和謹慎，這樣就可以減少摩擦和挑釁。每個人的經歷，或多或少存有需要從中擺脫的恐懼，如，無形的規則，惱人的限制，有害的信念。老師不能執著於未經檢視的禁忌，麻痺人心的偏見和令人心寒的情緒。老師必須具備極大的心理彈性，才能夠從學生的角度看到實況。年齡上的差距和心理上的利害衝突，導致成人與兒童的隔閡。惟有真正的設身處地投入，才能確實回應學生的需求而不至於受到他們的影響。

< 三 > 適當的溝通

教師若想增進師生關係，首先必須革除慣用的拒絕性語言，學習使用接納性的新語言。老師想要了解學生的想法，必須先得到學生的心。學生只有在感覺對勁時，想法才會正確。成人與兒童溝通首重溝通過程的品質。兒童有權力要求成人給他們正確的訊息。兒童從父母跟老師的談話中判斷他們對自己的觀感，而父母跟老師的言語影響到兒童的自尊和自重；嚴重的說，他們的言論決定了兒童的命運。

從前述有關優良教師與不適任教師的案例中，作者發現到：最優秀的教師站在學生的立場就事論事，而不適任的教師總是批評學生的品格跟個性。這在實質上就形成有效溝通與無小溝通的差別。一個是在解決問題，另外一個則是在製造問題。

溝通的首要原則是：就事論事，不針對個人的個性和品格。這個原則可以正確地運用在所有的師生關係中。有效溝通的本質是，知道如何運用這個原則於各種不同的情境裡。運用在教學態度上，將會使老師的各項態度產生極大的轉變。老師也是凡人，並非不會生氣，但若有良好的怒氣表示法，則可以引發學生的同理心而產生積極正面的回應。開明的老師不怕生氣，因為他們知道如何表達憤怒而不致引起傷害。開明的教師不抨擊學生的品行或羞辱學生的人格，生氣時依然真實無偽。他會說出自己的看法，感受和期待。他批評的是問題，而非個人。他深知生氣遷怒將會帶來更多的問題，因此會使用 < 我 > 這些訊息來保護自己跟學生。

開明的老師不會把學生當成是理所當然的朋友，他知道學生是具有愛與的情感矛盾體。學生依賴老師，然而這種依賴卻會滋生恨意。因此為了減少敵意，教師可以給予學生機會去體驗獨立，越自立就越不會怨恨別人。兒童和成人一樣討厭被指使，如果出於自我推斷，自己決定該怎麼作，

將會減少敵意和反抗，還能引來合作。

而獲得合作另一個有效辦法則是：提供事實上辦不到的想像空間。

師生之間相互接納與了解是一項及複雜的藝術，當老師要回答學生的問題時，最好使用〈你〉的訊息，有效的訊息包含下列特質：

- 正確的表明知道學生講的話或心聲
- 沒有否定學生的知覺
- 沒有反駁學生的情緒
- 沒有毀掉學生的願望
- 沒有嘲笑學生的判斷力
- 沒有看輕學生的意見
- 沒有損傷學生的品性
- 沒有貶低學生的人格
- 沒有質疑學生的經驗

教師在處置學生時，要避免評斷和預測。不要探究學生個人或家庭的過往經歷，評斷學生是危險之舉；貼標籤形同殘害。評斷的結果可能形成真的毛病。兒童通常照著老師的消極性預言成長，變成老師所說的那種人。有效的糾正即為指導，糾正時要指出必要的步驟，不要評斷成果或個人。

作者認為適當的溝通可以改善教育，而適當的溝通具有下列特性：

- 激發學習
- 鼓勵自治
- 支持自尊
- 衍生自信
- 消除焦慮
- 去除恐懼
- 減少挫折
- 平息憤怒
- 化解衝突

適當的溝通是一種成就，需要學習，預習並自律。這並非單純的適應自然，就像所有的技能一樣，需要學習與選擇。溝通可以安撫人心，但並不會因為關心良好而口不擇言。但最後作者特別強調一點：教師不可以造

作。因為虛情假意會被識破，缺乏真情的技倆容易被看穿，師生關係必須表裡一致才行。

<四> 讚美的優劣良窳

評價式的讚美有破壞性，而讚賞式的讚美則有建設性。讚美的過程包含兩個部分：大人給小孩讚美，小孩接著對自己下結論。肯定的評價則可能帶著否定的內涵，評斷式的讚美可能引起焦慮，拉長人際距離，緊縮溝通管道，甚至終止人際關係。因此，讚美時要稱讚特定的行為表現，不要評論品行的部分。惟有不評論品行的讚美才能使兒童無懼的改過，而且無焦慮地回復正常生活表現。用文雅的措辭作敘述性的讚美能激發學生的思考和推論，使學生知道自己是對的；這樣的讚美會牢牢的留在孩子的記憶裡，強化他的自尊和自我形象。

<五> 管教的方法

根據韋恩州立大學的研究，發現有些班級中有工作參與感的學生比率較高，而行為不良的比率較低。其他班則相反。因此研究人員把老師在教室裡和學生有密切關聯的作風與行為加以分類，分別是：

眼觀四方
雙管齊下
掌握動態（身體上的移動和心理上的移動）
注重整體

作者強調此一研究的理由有二：注重預防，使用技巧營造出有效的教室生態與學習環境。教師如懂得發掘學生的優點，將會使管教問題的處理更加有效率。

除了以上幾個章節，書中也闡述了有關於家長的角色；當師生衝突發生時，家長應該要扮演潤滑劑的角色，但這並不表示家長應當決定或左右學生的想法。事實上，家長應該要站在學生的立場去思考，為什麼孩子會有怨恨老師的想法，進而誘導孩子去自己面對。

書中也提到，老師不應該鼓勵家長過分參與子女的作業。家庭作業是學生的責任，家長一旦介入就掉入陷阱；家庭作業可能成為子女懲罰，利用，煩擾父母的利器。由於家庭作業的主要意義是給兒童身體力行的經驗，因此應該要由學生自己去負責；家長可以給予援助，但最好是間接的

幫忙。

另外，對於低成就的學生，作者認為要使用誘導的方式，逐漸引導學生樂於學習。也可以賦予〈老師的助手〉或是〈小老師〉的身分，幫助她們建立信心。優秀的老師可以熟練的應用各種技巧，改善課室內的各種衝突與情況，進而影響學生。

我們企圖引導學生專心向學，但不能在過程中傷害他們的心理健康，因此不能光憑教學成果證實哪位老師的教法正確；還有，我們跟學生說話時，不能用激怒的方式，或削弱自信，給予傷害，讓他們對自己的能力沒有信心；由於兒童由經驗裡學得教訓，他們像未乾的水泥，隻字片語對他們都會有所影響；兒童的心特別脆弱，父母或老師所講的話，縱然是開玩笑的戲言，都會在他們的人生中留下嚴重的後果。

作者認為，接納性的語言與關愛式的溝通為最重要的技巧；事實上，一般的家長和老師都十分熟悉這種方法，他們對客人或陌生人使用接納性的語言，以避免傷害感情和不批評行為，但是對於自己所管教的小孩，他們卻沒有如此做，擔心這樣的方式會讓小孩沒有教養。怎麼做？如何做？我想這本書給了最貼切的答案。

老師如何跟學生說話

心得感想

在看完〈教師效能訓練〉之後，我不得不說，這真的是一套很實用的理論；因此，我強烈推薦大家，一定要再看這本〈老師如何跟學生說話〉，將T E T所用的方法套在真實的例子，教導教師如何靈活運用這些方法。

令人頹喪的教育

一般的老師經過教育課程的訓練之後，進入杏壇，為人師表，但往往不用多久，老師滿腔的熱情便消失殆盡；不知道該怎麼調教學生，那像以前老師那樣板起臉來教訓的姿態，再如法炮製一番不就得了？其實不然也。我們是過去的產物，如果不經思考而沿用以前父母和老師教我們的方式教導孩子，那麼過去那種一切以師長權威至上的心態瀰漫著整個校園與社會，孩子們雖然表面壓抑，但內心可能充滿敷衍、挫敗，甚至是仇恨，

這樣一種以強凌弱、以暴制暴的循環輪到孩子變成大人時，更不自覺的複製上一代的錯誤行為於下一代而未知，那才是真正可怕啊！於是，在教室裡不斷的上演著一幕又一幕的「師生大對決」！學生的搗蛋、教師的嘶吼叫罵聲，不絕於耳，這難道是春風化雨的杏壇上一幅常駐的風景？！

教師該做些什麼？

或許有人認為，做「教書的」，只須依課程進度把課本教妥便是完成責任，這些老師都是把課程和進度計畫當作是工作目標，而不是作為達成目標的一種手段。甚麼是教師的工作目標？要知道，一位教師並非單指一名「教書先生」，教師的責任是廣泛的，除了遵照課程綱要完成指定課程外，更要藉課程內容，運用各種技巧、方法去幫助學生有效地學習；以及在學生的成長歷程中輔助他們，幫助學生培養出健全的心智和人格發展。

教學是一個雙向互動的過程，缺少了任何一方都不可能成功，因此教師在教學過程中爭取學生配合，尤為重要，而學生肯不肯配合老師又在很大程度取決於學生信不信任教師，因此想要讓學生合作，教師必須在學生面前樹立信任感。教師自己有這樣的信念，然後可以試試做到以下幾點：

- 1、 做好自我包裝和推銷，將自己輝煌介紹給學生；
- 2、 上好第一節課，爭取第一印象；
- 3、 任何時候跟學生說話無論眼神、表情、語氣都要充滿自信；
- 4、 不斷充實和提高自己

當老師通過努力獲得了學生信服，他們的情緒和學習自然就會被老師引導出來。

教師在整個教學過程中必須充滿愛心；人是一種有感情的動物，動之以情、攻心為上是教師誘導學生學習的重要法寶，教師在整個教學過程都必須充滿激情和熱情，使學生感受到教師對學問的熱愛，對教育事業的熱愛和對生活的熱愛，讓學生感受到教師的樂觀、積極和進取的人生態度，從而對學生產生一種強烈的感染力和震撼力。愛是推動教育過程的力量之源，教師對自己的每一個學生都應該充滿愛心，在思想上、學習上、生活上和學生的心身健康等方面關心學生，幫助學生，時時處處都為學生著想，讓學生都受到的教師的愛，他們也會愛自己的教師，所謂“愛屋及烏”，學生自然也就喜歡學習了。

另外，加強教法探索和學習方法的指導也是不可或缺的；有經驗的教師都知道，要引導學生的情緒和熱情並不算太難，難的是長時間地維持這

種學習熱情，尤其是認真地學習了一段時間後，成績沒有提高的話，熱情更難維持下去。相反，如果教師的教學得法，學生的學習得法，那麼學生學起來就相對輕鬆，學習的效果就好，學生就能從學習中獲得滿足和快樂，由於成就感源源不斷地得以強化，學習的熱情和積極性也就可以較長時間地維持下去。因此教師在教學過程中不斷地進行教法探索和加強對學生學習方法的指導，對學生來說是 分重要的。

一方面教學上應該通過豐富的語言藝術、生動感性的實例，深入淺出，突出重點、難點，注意與學生的雙向交流，發揮學生的主體作用，採用各種直觀教具和多媒體技術等現代教育技術進行啟發式教學，講練結合，力爭課堂解決問題，減輕學生課後的學習負擔；另一方面，做好對學生的學法指導，包括如何制訂學習計畫，如何選參考書，如何掌握學習各個環節的學習技巧（閱讀技巧、記憶方法、概括知識的方法、向老師提問的技巧等），如何運籌時間，掌握知識的重點。學生掌握了學習方法，學習起來就會主動、輕鬆、針對性強，學習效果自然大大提高，積極性也就會最大限度地調動起來。

注意心理科學的應用，調整學生的情緒，控制好學生的學習節奏也是極為重要的。引導學生的最終目的是激發學生的潛能。心理學的研究成果顯示：人的潛能激發的心理因素中，IQ 的作用僅占 20%，而 EQ 的作用卻占 80%。因而現代教育已由重視 IQ 的開發轉向重視 EQ 的提高。因此在平時的教學過程中注意對學生心理素質的培養，尤其是信念、信心、意志、毅力、心理調節能力和自我激勵的能力的培養，力求使學生具有一個積極、樂觀和平衡的心態，從而較長時間地保持旺盛的鬥志和激情，最大限度地激發學生的潛能。

教師在生態系統內各層次中的角色

Bronfenbrenner 將影響兒童的社會環境構思作一個層構組織 (nested)。包括：

- 一．微層系統(Microsystem)。是指直接影響兒童成長的生活環境，如家庭環境、學校環境對兒童的影響。
- 二．中層系統(Mesosystem)。是指微層系統中各環節連結的關係，如家庭與學校合作的關係，是會影響學生的學習。
- 三．外層系統(Exosystem)。是指家長的工作對兒童的影響。
- 四．宏觀系統(Macrosystem)。是指教育及社會制度、傳媒以及文化傳統對兒童的影響。(Rao, N. & Pryde, N. 1994)

外層系統中有關家長的工作實非教師所能干預，故以下只就微層系統；中層系統；及宏觀系統三方面討論教師能發揮的影響力。

微層系統

在微層系統內，教師與學生的關係是直接的，教師的教學方法和言行態度，是直接影響學生的學習成果和個人成長的。

先由教學方法說起。教師宜採用不同類型的教學法，因應情況，靈活變通，以增加學生的學習興趣，培養學生的思維能力。例如創造思考教學 (Teaching for Creativity)，目的是開拓學生獨立思考領域及創造思維，著重訓練學生自我探索，培養自學能力。例如在語文教學中，單是字詞教學，陳龍安教授 (1994) 就列舉出四種不同的啟發創造思考能力的策略，並証實在創造思考測驗上，實驗組的學生的成績都顯著地高於控制組。而通達教學法 (mastery learning) 的目的主要是幫助學生成功學習，由於學習目標明確具體且排成層次，令學生增加滿足感和成功感的機會 (韓孝述，1994)。此外，許多學校推行中的活動教學法，亦是有助學生有效學習，發揮所長。在學習風格 (learning styles) 上盡量減少學生用 surface approach，多注重理解和應用，減少不必要的記誦，鼓勵養成 deep approach 的學習態度 (Biggs, 1989)。

要學生有效學習，必須先激發其學習動機，通常是使學生感到學習的內容是有需要和有意義的。產生了學習動機後，就要維持學生的專注力，加強學後保留。教師可用部份強化 (partial reinforcement) 之增強排定法 (schedule of reinforcement) 去維持學生的專注力 (黃天中、洪英正，1990)；例如不定時的課堂小考，可促成穩定的學習與複習，由於學生永不知道何時舉行，所以要隨時有充足的準備；但使用此法時要留意不可讓學生感到過份焦慮，小考內容必須切合學生能力，否則弄巧反拙。若學生感到學習是切合其經驗和能力的，便不易遺忘，再加上適當的練習方式，例如純技能的學習配以適當的過度學習 (overlearning)，可有助將短期記憶變作長期記憶。

再說教師對待學生的態度方面，宜多採用正增強，減少使用懲罰，因懲罰只會帶來逃避，不能建立正面行為。許多時候，老師們會認為表現良好是學生的「本份」，因而往往吝嗇了讚賞。實際上適當的讚賞會使學生感到受重視，知道如何的行為是被接納的。但讚賞也要小心，例如「你是個好孩子。」這種空泛而評價式的讚美應避免，因為它不能使兒童知道如

何才能維持做「好孩子」，而且使兒童要依靠別人才能將自己定位，妨礙建立獨立的自我形象；故教師說話時應表示讚賞學生的努力、工作或行為表現，明確陳述所喜歡之處，避免針對品格作評語。同一道理，學生若有不當行為，教師亦應針對行為而非學生的人格作批評，只須明確指出該行為是不容許，而且堅決表示不可再犯便可；如「你這個人真懶！『豬咁蠢』！」這些傷害學生自尊的說話有時不覺間由老師口中說出，受創傷的兒童一是一蹶不振，一是在滿腦子報復中成長。

教師除了要留意言行外，管教的模式應採取權威型 (Authoritative)，即是以學生為中心，對兒童的行為作合理性的規限，不是放任，也不是無理的壓制，讓兒童在生活中學會民主、負責、自律 (Rao, N. & Pryde, N. 1994)。在培養學生自我觀念 (self-concept) 上，教師可從兩方面幫助學生建立自我形象 (張春興、林清山，1989)：

(一) 情緒表達方面

1. 設置情緒安全的學習環境。

教師應瞭解及尊重學生的個別差異，對待學生要一視同仁，避免有學生被孤立，亦要防止有學生去排斥別人，目的是使學生感到別人能接納他，在和諧的教室氣氛下共同學習，減低焦慮感 (anxiety)。

2. 鼓勵學生自我了解及自我接納。

教師應幫助學生認識自己，當學生有情緒上的困擾時，教師應做聆聽者，協助學生面對現實。

3. 提供應付衝突情景的練習機會。

教師透過角色扮演、討論、經驗分享等共同解決衝突，使學生從中學習要用理性解決問題和尊重別人。

(二) 學習方面

1. 幫助學生建立可行的目標，從有效學習中獲得成功感。

有效的學習通常是有明確的目的，可使學生經驗到成功；教師應鼓勵學生多作自我比較，不要總是與別人比評，目的是要學生認清自己的能力，面對現實，接納自己的優、劣點，避免因不切實際的目標而致自我困擾。

2. 避免施予太大壓力。不要因失敗而過度苛責，更不應於兒童受到挫折

後再加懲罰。

教師通常會成為學生在校內的模倣對象，學生每天面對教師，不知不覺間在進行觀察學習(observational learning)，故教師應時刻留意自己的言行舉止。積極地來說，教師亦可藉此，盡量示範正確和良好的行為，是有助學生學習和培養健康的人格。例如教師讀正音，寫正字，書寫整潔；又如態度上待人有禮，做事進取等，都會對學生產生正面的示範作用。

中層系統

教師可藉改變家長對待子女的態度，或加強雙方合作而達到促進學生的有效學習和個人成長。如要加強雙方合作，最好是成立家長教師會(Parent-Teacher Association)，將家庭教養和學校教育結合，使互相支援。家長教師定期會面，目的是讓家長更進一步了解學生在校情況，而且家長亦能以第三者身份，對校政提供另一層面的意見以適應學生的實際需要；相對地，教師亦可更了解學生的實際生活，對協助學生改進是有幫助的（香港教育統籌委員會第5號報告書，1992）。有些學校如未能及早成立家長教師會，其實亦可與家長積極聯繫。例如每學期初的家長日，教師便應把握時機，與家長交換資料，主動了解學生家庭背景，均有助分析和預防問題行為。學校方面亦可舉辦一些「親子活動」，例如：遊戲日、嘉年華會等，一方面使家長與子女有一溝通機會，亦可加強家長及學生對學校的歸屬感。學校甚至可以邀請專人舉行講座，指導家長教養子女的方法，或宣傳家庭成員溝通的重要性等。

學生出現問題行為，其中一個因素來自家庭不和諧，針對此點，只有改善家長對待子女的態度，才能根治學生的問題行為，教師能力可及的例如：

1. 勸喻家長不應將成人的爭執帶到孩子身上。
2. 使家長認清學生的能力和需要，不要過份要求，對學生施予太大的壓力。
3. 提醒家長多花時間了解子女。

以上的訊息，也可於平日會見家長時提出。很多家長都害怕教師要「見家長」，原因是不願聽到批評自己子女的說話，故家長與教師便產生對抗性態度，對雙方合作是不利的。於是教師在「見家長」時便要留意，盡量保持和諧的氣氛，內容要簡明，提到學生的問題時，不應專注於數出過去的錯誤，應針對會面原因，具體地描述應該改進的地方（許麗玉，1975），

例如「貴子弟必須改進的地方是加強責任感，相信自己有做妥作業的能力。」這樣總比「他一點責任心也沒有，又不懂自己做作業。」來得有建設性。

宏觀系統

站在宏觀系統分析，社會文化和教育制度對學生的影響表是多方面的。例如師生比例差距大會減少學生受教師個別照顧的機會；社會崇尚功利會使學生只顧眼前利益等。故教師應著眼於兒童的利益，盡量提出意見，以求爭取改善。

作為一名教師，相對整個體制，個人的力量當然有限，所以應加入教師組織，甚至推動成立具專業效能的教師公會，動員廣大教師的力量。個人應積極留意教育資訊，利用適當渠道表達對教育事業的意見，建議改善教育政策，或檢討目標的實施情況。除教育政策外，亦可建議政府加強託管服務，使一些雙親都要出外工作的學童在放學後不致獨留家中，或留連街頭。另外，教師本身應積極進修，積極進行教育研究工作，從而可以參與修正、改善現行之教學方法和教育政策。

另外提到一下傳播媒體，管制色情、暴力的電影、電視節目、海報、漫畫成為近來輿論的焦點之一，據班都拉(Albert Bandura)在1965年的實驗證明，即使電影中的結局是「惡有惡報」，然而兒童已學習到其間的暴力或不當行為，而且「個體雖沒有外顯行為的表現，學習仍是可能產生的。」(黃天中、洪英正，1990)表示了兒童會在不覺間感染到不當行為。社會學習理論(social learning theory)提供了足夠的理論根據讓我們去反對在傳媒中出現太多暴力、血腥、抽煙、吸毒、色情等畫面。

不要以為教師對學生的影響力只限於課堂內，其實教師是可以在多方面幫助學生成長和學習。在學校內，教師與學生的相處態度和教學技巧直接影響學生的學習和成長，而教師與家長的關係及社會制度亦間接對學生造成影響。然而在現行教育制度下，要教師促進學生成長和有效學習是困難的。面對緊逼的課程和考試壓力下，教師很容易為了「趕進度」而採用單一的注入式教學，因而扼殺了學生的創意，令學生不能發揮所長，更別說要了解每一個學生的實際需要。

任務雖然艱巨，但只有積極爭取，才能把情況改善。首要的工作，是鼓勵教師積極進修，以吸收更新的資訊和教學理論，提升教學技巧，以適應時代轉變而出現的各種問題，也要提高教師的自我反思及對社會文化的批判力，幫助推動教師邁向專業的地位，增加社會對教師專業的認同，均

有助教師參與改善家長合作態度和社會制度的說服力。

關於促進學生成長和有效學習，還有許多教師要注意的地方，例如應提高學生的審慎度，培養良好態度，以及避免引起學生防衛性反應等。

作者基諾特博士按章節為文章作人性化的編排，慢慢引導讀者進入「良性溝通」的最佳境界，而且探討的層面幾乎涵蓋了各項教學實務：

- (一) 寫身為教學者多數人的絕望、沮喪，但也有人仍堅持理想。
- (二) (三) 分別描寫好老師和壞老師的言行各是什麼樣子。
- (四) 介紹了適當的溝通應包含哪些技巧及重要的原則。
- (五) 「讚美」的使用像刀子，小心讚美的不當使用所造成的傷害。
- (六) 常規管理可視為班級經營的秘訣。
- (七) 描寫父母親在師生衝突時可以扮演緩頰的腳色。
- (八) 談如何處理家庭作業的問題。
- (九) 舉例說明誘導是激發學習動力的觸媒。
- () 提供促進教學素質的方案。
- (一) 描述教師和家長及校長之間如何溝通。
- (二) 列舉各式各樣好老師的典範及壞老師所留下的烙印傷痕。

在教學方面的主要目標

課程設計的調整：

(1) 主題的選擇：

過去因為課程內容甚無聊又乏味，完全不能引起學生的興趣。其實只要在課程主題的內容選擇上多花點巧思，許多的問題都可以迎刃而解，因為只要學生有興趣，參與的意願就會增加，便會變得主動積極，期待上課，自然也不會沒帶用具，或是有不動手的問題了。因此，老師要了解現在學生

的興趣，關心學生的次級文化，試圖體會他們的需求。

（2）表現方法的多元：

成果表現的方式是可以很多元的，使上課氣氛活潑有趣，不再只是一個人的獨立作業，而可以加入人與人的互動，情感的交流及社會化的培養。

3、善用讚美，少用責罵

評價式的讚美是有摧毀性的，這種讚美應該避免，因為它有害無益，它會製造焦慮、養成依賴，招致防衛，讚美時要避免拿形容詞附加在小孩品格上；建設性的讚美就是承認兒童的情感，並且描述他的表現，而不是給予虛偽沒有理由的讚美。

教師如果能夠接納學生的感受，多使用誇獎和鼓勵，則對學生的學習態度和學業成就均有良好的影響。其主要的原因是這些間接影響的方法，往往較適合學生的心理傾向，師生之間較有和諧的氣氛。

4、有效的獎賞和處罰

使用增強物，使學生樂意表現出老師預期的目標。獎賞給予教師積極的方式與學生共處並能使氣氛的和樂、易於掌控。處罰是對於停止不良行為非常有效的，不過儘可能少用處罰多用正面增強，如獎賞也無法阻止學生不良行為時，處罰便可以使用。

5、誘導學習，克服障礙

對於低成就沒有信心的學生，稱讚、處罰是無法發揮作用的，你若跟他說：「你很聰明，一定可以學的很好的，試試看嗎！」根本不會有用，因為他們會覺得你在說謊，他一點也不聰明。我們要誘導兒童學習，就像誘魚上鉤一樣，要有耐心，而決不能用羞辱的手段去逼他，學習主要的障礙是恐懼：害怕失敗、害怕批評，只要除去恐懼就能引發嘗試的心，歡迎過錯等於鼓勵學習。

6、有效的程序建立

對於家庭作業的處理，老師應建立一套有效的程序。作業主要的目的是要提供學生獨立工作的經驗，及培養自律的精神，而老師要讓學生明白這是一件要對自己負責的事，例如：規定沒做作業或沒帶作業的學生必須寫一份清單，說明有那些功課未做、及何時才能交出去；不用問學生為什麼，因為他們必定有自己的理由，也不用逼他去說謊，那些清單交來就存檔，等他補交了作業再還他，於是每個學生都得為自己的總帳負責；也因此他們獲得改善成績的機會。

這本書沒有什麼基礎的專業知識，卻擁有非常實用的師生溝通技巧，使老師們開始懂得去了解學生的心理、情緒，那無疑是一把開往人際心扉的金鑰。最重要的，它不介紹艱深難懂的理論，而是娓娓敘述一則則師生之間充滿智慧、愛、了解與體諒的溫暖故事與對話，每一個例子是那麼鮮明活躍的發生在每天老師與學生相處的時光中。

結論

整本書圍繞著一個中心主題：以人為本，將孩子當成一個「人」，一個和教師平行的大人，甚至是好朋友，幫助學生做個有「人性」的人，充滿對人的關懷。老師、家長和孩子間永遠有說不完的故事。這些故事隱含各式各樣的教育問題。他們之間如何互動、如何對話，成為一門必修的藝術。本書不空談理論，而是以生動有趣的故事和對白，示範說明如何運用孩子接納的語言，化解衝突、適度賞罰、引導學習，和維持常規等每天面臨的情況。「帶人要先帶心」，不論在企業體、學校或家庭，若能獲得這本經典著作的智慧，天下就會太平。

參考書目

1. 杜威。【民主主義與教育】。台北，五南。民 78。
2. 馬斯洛，佛洛姆等。【人的潛能與價值】。台北，結構群。民 79。
3. 道德經。台北，商務。民 89
4. 陳奎喜。教育社會學。台北，師大書苑。民 82。
5. 楊洲松。後現代知識論與教育。台北，師大書苑。民 89。
6. 鄭世仁。教育社會學導論。台北，五南。民 89。
7. 洪蘭。教養的迷思。台北，商周，民 89。
8. 田耐青。統整多元智慧與學習風格。台北，遠流，民 91。
9. 黃天中、洪英正，心理學。臺北：桂冠。
10. 張春興、林清山，教育心理學。臺北：東華，民 78。