



# 班級經營的問題與策略

高博銓／實踐大學師資培育中心專任助理教授

班級經營是教師教學過程中，相當重要的教育活動，其實施的良窳直接影響到學生學習的成效。因而無論是在教師職前的教育課程中，抑或是學校教師的在職進修活動中，班級經營一直是備受關注的核心能力。Woolfolk（2006）明確地指出，在學校教育中，新手教師所面臨的最嚴重挑戰是維持課堂的紀律、激勵學生、兼顧學生的個別差異、評量學生的努力程度、以及與學生家長的溝通聯繫等。事實上，國內金車教育基金會也曾於2006年，對教師進行調查，結果顯示，受訪的教師中，半數有憂鬱的現象，而教師的憂鬱心理，除來自教育政策缺乏一貫性、社會環境變動快速、以及家長輿論的監督和期望所帶來的壓力外，源自於學生行為的班級經營問題，可謂是造成憂鬱現象的主因（中央社，2006）。是以，班級經營不但攸關學生的學習成效，更可能影響到教師的心理健康，其重要性自不待言。

## 一、班級經營問題

隨著人類與社會生活的不斷演進，教育也需要適應人的需要而革新發展。就學校教育來說，其教育的對象主要是那些尚未達到理想中的人，他們只是具有可以成為人的潛能，趨向於理想的人，也就是那些正在生長和發展中的兒童和青年（賈馥茗，2002）。準此而論，學校班級中的學生乃是身心尚未成熟的個體，他們具有明顯的獨特性和差異性，因此其學習與發展過程中不免要面臨許多的挑戰和困境，亟需教師的協助與引導，以成為理想中的人。

平心而論，學生的行為問題五花八門，

各式各樣的行為問題皆有，而其數量之多，也恐非一般教師所能詳細列舉。美國有一個教育網站就提出了高達117種學生在學校和家庭中不當行為的問題，同時也提出可能的處理方法和策略，足見班級學生的行為問題極具複雜性和多元性（The Master Teacher, 2007）。是以，課堂生活具有高度的複雜性，因而其所產生的班級經營問題也極具挑戰性。

## 二、班級經營策略

誠如上述，班級是一個複雜的社會體系，而其所衍生的班級經營問題亦具挑戰性。由於其直接影響學生的學習成效，所以成為學校教育人員關注的焦點。事實上，從學校教育的歷史發展來看，教師和社會大眾深信，學校教育的工作者，尤其是學校的領導者和教師，有責任為學生創造一個饒富意義且有秩序的學習環境（Rose & Gallup, 1999）。準此而論，教師能在班級中營造一個親切溫馨的學習環境，讓學生有效地進行學習，是其責無旁貸的職責。而在複雜多元的班級環境中，如何運用有效的班級經營策略，自然為教育工作者所關心。基於此，以下將從前述班級經營問題所涵蓋的「班級常規經營」、「教學經營」、「行為問題處理」、「物理環境經營」、以及「人際關係經營」等五個層面，來分析有效的班級經營策略。

### （一）班級常規經營

班級常規（classroom rules）旨在建立可接受的學生行為標準，藉以塑造良好的學習環境。有效的班級經營者通常會制定明確扼要的班級常規，同時將其公告於教室中讓



所有的學生瞭解，從而引導學生的行為。Kauchak和Eggen（2006）的研究發現，在建立班級常規的過程中，隱含了潛在的教育效果，讓教師協助學生思考他們本身的權利和責任。值得關注的是，教師藉由班規的建立，師生確立了行為的標準，不但可以有效地增進班級經營的預測性，也能夠大幅地排除其中的不確定性。由此看來，班級常規不但有助於學生良好行為的形塑，同時也能夠有效地提升其學習的成效。此外，Emmer，Evertson和Worsham（2005）的研究也指出，班級常規的價值必須加以重視，其成效可以得到印證。尤其當班級常規的制定，清楚明確，具體可行且能夠一致地貫徹落實，則學生的行為將獲得明顯的改善。

然而，如何有效地做好班級常規呢？教育學者認為實施班級常規的有效策略包括（Manning & Bucher, 2006; Sternberg & Williams, 2004）：

1. 教師在制定班級常規的過程中，應該仔細考量學生的年齡、成熟度與背景；
2. 班級常規的訂定要注意程序原理，並且確保班級所有學生熟知相關的規定；
3. 訂定班級常規的過程中，要考量學校的文化環境並分析環境所產生的影響；
4. 班級常規要符合具體、明確、扼要、可行的原則，避免模糊繁雜、不切實際；
5. 教師應該多方地參酌其他教師所規範的班級常規，並廣徵教師同仁的意見；
6. 班級常規在促進學習，教師應激勵學生因受罰而需改正行為的意願和動機；
7. 運用信函、班刊或網頁讓家長瞭解班規、執行方式、以及可能的輔導作法；
8. 列舉學生應有的權利和學習的規定，使學生享有班級的歸屬感並引以為傲。
9. 設計有計畫、有結構的課程來教導學生有關班規、例行事務、以及期望標準。
10. 班級常規的精神與作法必須與學校的校

規一致，不能有衝突或違背的情形。

至於具體的班級常規條目，Evertson, Emmer和Worsham（2005）提出了適用於小學班級的一般規條，其內容包括：

1. 有禮貌，並且能幫助他人；
2. 能尊重別人的財物擁有權；
3. 能安靜地聆聽他人的發言；
4. 不可打、撞、或傷害他人；
5. 能遵守學校所訂定的校規。

此外，教育學者Emmer, Evertson和Worsham（2005）也提出適用於一般中學班級中的一般規條，其要點包括：

1. 攜帶上課所需的必備用品；
2. 上課鈴響能就位做好準備；
3. 尊重他人並表現有禮態度；
4. 能尊重別人的財物擁有權；
5. 能安靜地聆聽他人的發言；
6. 能遵守學校所訂定的校規。

### （二）教學經營

教學是學校教育的核心活動，也是影響學生學習的重要因素，因而在學校教育中，教學一向受到極度的關注。有鑑於此，無論是專家教師，抑或是初任教師，其在實施班級經營的過程中，大抵都不敢輕忽教學經營的重要性。尤其在我國升學競爭激烈的教育環境下，對於影響學生學習頗深的教學經營，教師多數採取戒慎恐懼，如履薄冰的態度，以提升其教學的成效為目標，確保學生習得所需的知識和技能。然而，如何才能做好教學經營的工作呢？

Slavin（2005）研究發現，一位好老師必須能夠完成有效教學所涉及的各項任務，而不僅是具有學科內容知識或擁有熱忱、熱情以及關懷就可以達成目標。易言之，教師除了能夠精熟必要的教學技巧外，還需要擁有目的性（intentionality）的意向，他們經常思考要將學生培養成什麼樣子，以及如何能達成此目標。綜言之，一位好的教師，其



念茲在茲的，是如何做好教學經營，讓學生的潛能得以開展，確保學生能在溫馨的班級生活中學習，快樂活動中成長。

當然，欲達成此目標，教師理應把握重要的教學原則並落實於實際的教學活動中。至於重要的教學原則，教育心理學者Brophy（2007）歸結諸多有關教學的研究，提出教師在班級教學中所應該遵循的原則：

1. 支持的班級氣氛：學生在積極關懷的班級學習團體中有最佳的學習。
2. 充裕的學習機會：教師善用教學的時間並建構有效的班級管理系統。
3. 縝密的課程設計：有效統整各項課程要素以實現教學的目的和目標。
4. 明確的學習方向：提供學習目標和學習策略讓學生做好學習的準備。
5. 紮實的學習內容：內容解講清楚並強調其結構和聯繫性以產生意義。
6. 深思的教學對話：問題精心策畫以引導學生能於智慧的對話中馳騁。
7. 適當的練習應用：學生需要充足的練習和應用以獲致建設性的回饋。
8. 積極的鷹架支持：教師提供多方的協助以增進學生參與產出性活動。
9. 有效的學習策略：教師親自示範並教導有效的學習和自我導向策略。
10. 自主的合作學習：學習從群組合作中增進理解並協力合作精熟技巧。
11. 目標導向的評量：運用正式和非正式的評量來監控學生的學習進程。
12. 可行的成就期望：教師依據學生的學習表現來設定可及的成就期望。

### （三）行為問題處理

班級經營除了上述所討論的常規和教學方面的經營外，另外有關學生行為問題的處理也是教師相當關切的課題。Marzno, Pickering 和 Pollock（2004）研究發現，有效的班級經營主要包括四個要素：（1）

規則與常規；（2）介入管教（disciplinary interventions）；（3）師生關係；（4）心向（mental set）。該研究明確地指出，教師欲做好班級經營的工作，就必須有效地掌握這些核心要素。而進一步檢視這些影響班級經營的主要因素，可以發現，無論是班級的常規、管教方式、師生關係、抑或是教師班級經營的心智準備度，其中任一因素都與學生行為問題的處理有密切的相關。是以，教師是否能做好學生行為問題的處理，直接影響到其班級經營的成效。

事實上，教師處理班級學生的行為問題乃是責無旁貸的工作，而學生的行為問題多數是源自於違反班級的常規，如前述所提到的班規：上課鈴響能就位做好準備、尊重別人的財物擁有權、安靜地聆聽他人的發言等。尤有甚者，有些學生的行為問題是較為嚴重的，如攜帶武器、打架、傷人、藥物濫用、粗俗語言、偷竊、破壞公物、嚴重損害校譽等違規行為。然而，無論是何種類型的行為問題，教師對於上述行為問題的處理，通常採取口頭警告、隔離、家長到校會談、到校長室協商、以及書面或口頭的致歉說明等方式來解決（Marzano, Gaddy, Foseid, Foseid, & Marzano, 2005）。值得關注的是，學生的不當行為主要源自四個目標：獲得注意（attention getting）、尋求權力（power seeking）、心存報復（revenge）、表現無能（feelings of inadequacy）（Manning & Bucher, 2006）。因而教師在處理學生行為問題時，應該先釐清其目標的類型，才能採取有效的管理策略，杜絕其違規行為再度出現。

### （四）物理環境經營

學生於學校中的學習主要是在班級環境中進行，因而班級物理環境的經營也會影響到學生的學習。事實上，近幾年來有關大腦科學的研究已明確地指出，環境對於大腦所產生的影響，是會在整個生命歷程中持續



發生，而良好的環境則有助於增加突觸的連結，使其在社會互動、情緒智慧、以及認知發展上，有更佳的表現和進展（Blakemore & Frith, 2005）。基於此，一個規劃得宜，具有高度吸引力，同時富含文化氣息的班級物理環境，可以提供正向多元的活動經驗，強化其神經元的連結，對於學生的學習動機、創造潛能、以及自我成長有相當大的助益。

整體說來，班級物理環境的內容主要包括：照明、通風、音響設備和教學品的提供；學習中心的設計；教室的環境佈置；清潔用具的放置等要項（林素卿，2000）。而教師若能妥善安排班級的物理設備以及各項教學供應品，那麼對於學生而言，不但可以節省時間，提高其學習的專注度，亦能確保各項教學活動的順利進行，實質發揮潛在課程的功效。而此種功效的發揮主要是奠基在環境設備的改善、時間運用的管理、教學資源的提供、以及參與結構的定型等條件上。至於如何有效率地經營班級的物理環境，教師可以考量採取以下的策略（Good & Brophy, 1994; Woolfolk, 2006）：

1. 座位安排應該易於教師監督和掌控，儘量減少干擾，避免學生注意力分散。
2. 確保班級所有學生都能清楚地看到教師教學所呈現的一切作為和教材器具。
3. 班級動線不應存有障礙，應該夠寬闊讓學生可以自由順暢地在教室內移動。
4. 教學供應品及班級的器材設備應放置於教室周邊，使用時應分批排隊取用。
5. 提高對學生需求的預測，讓教室及學生做好自行完成班級例行任務的準備。
6. 利用巧思節省時間，如以顏色、標籤註明儲物櫃，並強調物歸原處的重要性。
7. 擬定應變計畫來因應可能的突發狀況，如活動臨時停辦、天候不佳等因素。
8. 提供乾淨便利的桌面空間並確保特定課程中工作區域的隱私性和安靜環境。

9. 彈性靈活的教室規劃且能夠配合各類課程的需求，隨時變化教室空間安排。

10. 給予學生自主選擇機會，同時讓他們嚐試各種新安排，再進行評估和改進。

### （五）人際關係經營

班級是一個小型的社會，其核心成員是教師和學生。此外，學校校長、行政人員、教師同仁、學生家長、以及社區人士等，也會與班級接觸和互動，因而教師在班級經營的過程中，無可避免地，亦必須要進行人際關係的經營。雖然一般論及班級經營時，常常是以班級的常規、學生的行為問題、班級教學的規劃等議題為探討的焦點，但事實上，教師本身人際互動的技巧也會影響到其班級經營的成效，尤其教師不成熟、偏執的人際技巧可能會傷害到班級的師生關係，甚至破壞了親師之間的溝通平台，影響甚鉅，因而教師理應正視其人際關係的經營。

事實上，根據Hoy和Miskel（2004）的研究發現，激勵學校教師努力工作的重要動機主要包括：追求成就、自主、社會關係、自尊和自我實現等因素。而這些因素同時會影響教師對於他們自己在組織中所應該扮演角色的認知和瞭解。準此而論，教師社會關係的良窳會影響其對自我角色的知覺，進而左右其在學校班級中的教育決定和行為表現。根據上述，雖然教師人際關係的經營涉及了班級的學生和家長、學校教育人員、行政人員、以及社區人士等，但其中仍以師生之間的人際互動最具關鍵，影響也最為深遠。就此而言，Manning and Bucher（2006）研究指出，班級經營中人際關係技巧的優劣與學生的學習密切相關，而有效的人際關係技巧可以臚列如下：

1. 對學生傳達其溫暖而友善的感覺。
2. 親自或請人示範理想的應對之道。
3. 誠摯地接納其班級學生的優缺點。
4. 能夠理解且欣賞學生的個別差異。
5. 給予班級中的學生建設性的批評。



- 6.鼓勵學生表現出來的成功行為。
- 7.應該儘量避免對學生挑剔和責罵。
- 8.散發熱情並帶給學生希望和樂觀。
- 9.心平氣和地處理班級紛爭或衝突。
- 10.視人如己且尊嚴地對待所有學生。

### 三、結語

過去幾年來，班級經營一直是學校政策制定者、教師、家長、以及社會大眾關注的焦點 (Elam & Rose, 1995)。而就教育現況來看，班級經營的問題來自多個方面，主要包括家庭、學校、教師、學生、以及社區文化等因素。基於此，在解決班級經營問題時，應該兼及各個面向，多管齊下，綜合研判，從師資培育、學校制度、社區資源、師生關係、同儕文化、親職教育、在職進修等層面來努力。然而，在諸多影響班級經營的因素中，毫無諱言地，教師因素乃是其中最重要的。尤其教師是否能夠運用有效的班級經營策略，明顯影響其班級經營的成效，所

以格外受到重視。

有鑑於此，本文從教師的角度來探討班級經營的問題，指出班級經營問題的類型主要包括「班級常規經營」、「教學經營」、「行為問題處理」、「物理環境經營」、以及「人際關係經營」等五個層面，每個層面都涵蓋各式各樣的班級經營問題，也需要教師發揮其智慧來處理，因而帶給教師極大的挑戰。而為了協助教師解決其班級經營的問題，本文也依前述所歸納的六類班級經營問題，歸結重要之文獻資料，同時按照各類問題的性質，提出有效的班級經營策略，以作為教師之參酌，同時思索其在實務現況應用的可能性。整體說來，由於班級的學生、家長、社區、文化等因素，都有其獨特性和差異性，因而每個班級所面臨的問題及其本質，可能也有不同，但其中仍不乏共通性的問題和困境，透過有效班級經營策略的探討，有助於教師廣納各項經營策略，提升其班級經營的成效，有利於學生的學習。

### 參考文獻

- 中央社 (2006)。教師調查：54%憂鬱 89%指校園需改善尊師。2006年9月26日，取自<http://tw.epochtimes.com/bt/6/9/26/n1467264.htm>。
- 林素卿 (2000)。國民中學班級經營問題及解決策略之研究。教育學刊，16，211-254。
- 賈馥茗 (2002)。教育的本質。台北：五南。
- Blakemore, S. J. & Frith, U. (2005). *The learning brain*. Oxford, England: Blackwell Publishing Limited.
- Brophy, J. (2007). *Teaching*. Retrieved June 1, 2007, from <http://www.ibe.unesco.org/publications/EducationalPracticesSeriesPdf/prac01e.pdf>
- Emmer, E., Evertson, C., & Worsham, M. (2005). *Classroom management for middle and high school teachers* (7<sup>th</sup> ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Elam, S., & Rose, L. (1995). The 27<sup>th</sup> annual Phi Delta Kappa / Gallup poll. *Phi Delta Kappa*, 77(1), 41~49.
- Evertson, C. M., Emmer, E. T., & Worsham, M. E. (2005). *Classroom management for elementary teachers* (7<sup>th</sup> ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Good, T. L. & Brophy, J. E. (1994). *Contemporary educational psychology* (5<sup>th</sup> ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2004). *Educational administration: Theory, research, and practice* (7<sup>th</sup> ed.).



- New York, NY : McGraw-Hill Humanities.
- Kauchak, D. P., & Eggen, P. D.(2006). Learning and teaching: Research-based methods(5<sup>th</sup> ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Manning, M. L., & Bucher, K. T.(2006). Classroom management: Models, applications, and cases(2<sup>nd</sup> ed.). Upper Saddle River, N.J. : Prentice Hall.
- Marzano, R. J., Gaddy, B. B., Foseid, M. C. Foseid, M. P., & Marzano, J. S.(2005). A handbook for classroom management that works. Alexandria, Va.: Association for Supervision and Curriculum Development.
- Marzano, R. J., Pickering, D. J. & Pollock, J. E.(2004). Classroom instruction that works: Research-based strategies for increasing student achievement. Alexandria, Va.: Association for Supervision and Curriculum Development.
- Rose, L., & Gallup, A.(1999). The 31<sup>st</sup> annual Phi Delta Kappa / Gallup poll of the public schools. Phi Delta Kappa, 81, 41~56.
- Slavin, R. E.(2005). Educational psychology : Theory and practice (8<sup>th</sup> ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Sternberg, R. J., & Williams, W. M.(2004). Educational psychology. Boston: Allyn and Bacon.
- The Master Teacher(2007). You can handle them all. Retrieved May 30, 2007, from <http://www.disciplinehelp.com/>
- Woolfolk, A.(2006). Educational psychology (10<sup>th</sup> ed.). Boston: Allyn and Bacon.