



# 正面管教法：建構正向師生關係之有效策略

郭明德／國立台灣體育大學（台中）師資培育中心專任助理教授

## 一、前言

有許多研究指出：「正向師生關係」是影響學生課業與行為的關鍵因素，是學生學習進步助力之一，亦是防治校園暴力的有效方法（Charles, 2004; Edwards, 2004; Wragg, 2001）。Jones（2005）曾指出在正向人際關係的班級環境裡，學生會快樂的學習、發展良好行為、且會防範不正當行為的產生。又師、生和諧融洽的良性互動，不但能提升教學的品質，且更可能會影響學生一輩子；美國臨床心理學者Haim G. Ginot於其所著的《教師如何與學生說話》一書中，就常引述其學生的回憶：學生描繪出老師是如何影響他的一生！因此教師如何運用智慧與策略來建立和諧、溫馨的正向師、生關係，在班級經營中是一個非常重要的課題！其亦是正向管教法中的一個不可或缺的有效策略。

本文旨在探討正面管教法策略之一：建構正向師生關係之有效策略，首先介紹正向師生關係之意涵，其次探討師生有效溝通之技巧，最後提出建構正向師生關係之有效策略，期能協助教師營造溫馨、和諧、亦師亦友的師生關係，建構友善學習環境，以創造出更優質的教學品質，進而提供學校教師採用正向管教法的參考與應用。

## 二、正向師生關係之意涵

### （一）師生關係之意義

所謂「師生關係」係指教師與學生互動時，師生相互對待的行為與態度。在師生關係中有關教師的角色如下，《禮記學記篇》：「教也者，長善而救其失者也」；韓愈的《師說》：「師者所以傳道、授業、解惑也！」；

而現今教師所扮演的角色，除了上述教師傳統的教學、輔導角色外，還須扮演課程設計者、知識（轉化）創新者、行動研究者、終身學習者…等多重現代化角色。教師健全角色的扮演當然會影響學生與教師的關係，教師每天心情的好壞，都會影響班級天氣的陰晴；所以建構正向師生關係師之基礎，教師角色的扮演是佔有最重要的關鍵。

### （二）正向師生關係之內涵

良好的師生關係，應建立在人性化關係的基礎上，教師能主動接觸了解學生，彼此具有適當的期望，且師生彼此之間要互尊互愛，能一起學習、一起成長。

Thomas Gordon則認為良好的師生關係特徵是：

1. 師生彼此能坦誠相對。
2. 師生能衷心關懷、相互依賴。
3. 教師允許學生發展其獨特性、創造性、個別性。
4. 能符合滿足師生雙方的需求（引自 Jones, 2005）。

又使用正向管教法的老師，會尊重、滋養與支持他們的學生，他們知道無論對老師或孩子而言，不當行為本身都具有建設性與教育性；它是孩子發展過程中重要且自然的一部分，絕不是為了挑戰老師的權威而存在。他們會去了解孩子不當行為是如何產生的，也了解孩子如何看待自己，孩子對自己的評價，往往與不當行為息息相關。學生的每個行為都有背後原因及目的，即使連他自己都沒有察覺，當你能透過他們的眼睛去觀看世界，或觀看你的班級，你就能理性、自信、有效的回應他們（李美華譯，2007）。

若能將正面的師生關係建立在這種相互



理解和同理心的基礎上，學生不僅可以信任老師，同時會重視老師的肯定，學生一旦認同這種正面師生關係的價值，會接受教師一致的管教方式，則會減低學生不當行為的發生，師生關係的品質亦會跟著提升。正向師生關係會使班級經營更有效能，而班級氣氛會更加和諧、溫暖與安全，師生之間更能坦誠相對、彼此關懷、尊重對方，並能符合對方的需求。

### 三、師生有效溝通之技巧

良好的溝通技巧可增進師生之間的人際互動，對於有效的班級經營是重要的（Jones,2005）。要營造良好的師生關係，教師應該要有效地運用溝通技巧，如此才能經營出正向和諧的師生關係。茲將有效能的師生溝通技巧介紹如下（Charles,2004;Gordon,1974;邱連煌，1997；郭明德，2001）：

#### （一）使用「聆聽」技能

聆聽是有效的溝通技巧，尤其是在幫助學生解決問題時，可增進師生關係，聆聽技能可分成下列幾種方式：

- 1.被動的聆聽（passive listening）：保持沈默，是一種有力的非口語訊息，表示老師由衷的接受學生，並鼓勵他繼續說下去。
- 2.認可的反應（acknowledgement responses）：在沈默當中，教師可使用一些非口語或口語的暗示，如點頭、微笑、身子前傾、「嗯」、「我懂」…等來表示你的共鳴。
- 3.敲門磚（door opener）：為了使學生開口講話、或講得更多、或更深入，就需要使用「敲門磚」的語言，例如，「你願意談論它嗎？」；「這真有趣，請繼續講！」；「我對你講的感到很興趣！」。
- 4.積極聆聽（active listening）：被動的

聆聽、認可的反應及敲門磚三者都是消極的，學生無法確知老師是否聽懂他的話，因此老師需再使用更有效的積極聆聽技巧；就是老師將學生所說的，用自己的話，像一面鏡子反映回去，讓學生知道老師了解他的意思。積極聆聽可幫助學生深入的找出問題癥結。

#### （二）「我的訊息」（I-Message）策略

師生互動溝通時，教師應使用「我的訊息」（I-Message）策略，「我的訊息」之組成有三部份：

- 1.教師對學生不當行為，做不帶責備的描述。
- 2.陳述該行為所造成的具體後果。
- 3.教師表示自己對該行為的感受。

上述溝通技巧，教師極力增進師生和諧關係，如真誠的接納、積極的聆聽，如此能獲得學生充份的信任，對解決雙方衝突問題有很大的幫助。所以學生發生問題時，有效能的溝通技巧應『就事論事』、不嘮叨、不譏諷、以「我的訊息」方式表達老師自己的感受，然後在老師關懷的引導下與學生共同解決問題。若從社會學習理論觀點，學生亦可能從教師溝通模式中習得接納、聆聽、和「我的訊息」的有效溝通技巧，並學會尊重別人、體諒別人、關懷他人，同時也培養學生的人際互動技巧，師生關係自然會更加溫馨、和諧。

### 四、建構正向師生關係的有效策略

在一個正向師生關係的友善學習教室裡，洋溢著歡樂、友愛、接納、鼓勵與幫助的支持性氣氛，教室中師生共享著和諧、快樂、溫馨的教與學樂趣；茲介紹教師建構正向師生關係之有效策略如下：

#### （一）用心的認識學生了解學生



要建構師生正向關係，教師須先多關懷每一個學生，尤其是用心認識你的學生；在學期開始，教師可以安排時間與每位學生作個別晤談，對學生的身心特質、個性喜好、家庭狀況及生活環境…等均能深入了解學生，由各個學生的個別差異，對症下藥，實施因材施教；記住每一位學生的姓名，時時關心學生及其近況、掌握學生的興趣與嗜好；如此不但增加教師對學生的了解與認識，亦能增進師生溝通管道與情感。學生喜歡我，我也喜歡他們，因為我了解他們，他們也能接受我，所以師生能相處融洽，打成一片！

### （二）積極、正確的人生觀的引導

人生觀主導著個人的為人處世；具有積極、正確的人生觀才能帶給週遭的人快樂，才能服務人群、造福人群，引導個人走向成功的彼岸；教師應具有正確的人生觀，即樂觀、積極，每天高高興興的上班，能時時維持上課的好心情，時時鼓勵學生，帶給學生歡樂與成功；班級學生在潛移默化之下，會型塑成一個積極樂觀主義者，則日後為人處世會較有成就。

### （三）同理心、真誠持續的關愛

學生階段是正處於身心發展的快速階段，尤其青少年期是最不穩定時期，對挫折容忍度最低，需教師以同理心、持續真誠的關愛、接納他們、尊重他們，以了解及同理心為基礎，營造一個鼓勵學生表現正向行為的氛圍；此外對於學生不當行為的處理，須了解其背後的行為動機，以同理心來看待所發生的問題，多體諒了解學生的感受！人非草木，誰能無情，則學生必能由內心深處，產生對老師的感恩，會看重自己，尊重別人。

### （四）以身作則，對學生循循善誘

教師的偉大來自於「人師」多於「經師」，生活道德應是教育功效的最重要指標；在學校裡教師是學生的表率，教師一舉

手、投足之間，莫不深深影響著學生人格，因此教師應以身作則；教導學生尊重別人，就是尊重自己，師生之間都必須懂得彼此尊重，但老師若要學生尊重別人，則自己一定要先尊重學生，教師以本身良好的品德與行為，是給學生最好的學習榜樣。另外須依學生的個別差異，對學生循循善誘，以建立良好的師生關係，使學生各個成材，自我實現，則學生必終生感激不已！

### （五）容許學生犯錯、接納學生、尊重學生、真誠的對待學生

美國臨床心理學家及精神科醫生 Glasser (1975) 認為所有人類均具有兩種最重要的心理基本需求：一是關愛別人與被人關愛的需求 (The need to love and be loved)，如親情、友情、夫妻之情…等；一是在自己及別人眼中有價值感 (The need to feel that we are worthwhile to ourselves and others)。個人能從成敗經驗中，學到對別人的需求，人人都需求別人的關懷與接納，亦需求有機會去關愛別人；Glasser又認為：人會表現出違規或失當行為，主要原因是其個人的基本需求不能獲得滿足的緣故；因此教師在班級經營裡應容許學生犯錯，你可以對學生說：「人非聖賢，孰能無過！我們都是從錯誤中學習成長的！」，「我每天都會犯錯，所以現在讓我們一起犯點錯吧！」此意味著教師能接納學生、尊重學生、真誠的對待學生，這可以創造出一種互相尊重、共同學習的夥伴關係，對教學品質與學生人格成長有莫大的裨益。

### （六）培養學生喜愛的教師人格特質

有些教師特別受學生喜愛，主要原因是他們的行為特質，與學生心目中喜歡的類型相接近，因此學生將樂於親近老師，而增進了彼此互相溝通了解的機會，提昇師生情感交流的品質。若師生之間建立深厚的感情，學生方能認同教師的人格特質，經由內化形



成自己的品德，並可提昇學習成效。而受學生歡迎的教師的特質如下：

1. 對學生問題能真誠關懷與體諒學生。
2. 教學認真、具有教學技巧。
3. 能尊重學生與接納他們的意見。
4. 友善、和藹可親、了解學生。
5. 對學生的學習過程能以個別差異設身處地地了解。
6. 公平無私、不偏袒、富有責任感。
7. 相信學生具有發展的潛能，允許他們選擇自己的學習方式。
8. 開朗、樂觀、有耐心。

所以教師應培養學生所喜愛的教師人格特質，自我調整，天天笑容滿面，將歡樂帶進教室中，師生情感關係日愈深厚，則將無學生管教問題。

### （七）建立信心，適時讓他們有成就感、有尊嚴

教師可鼓勵同學作正面的自我談話，亦即可利用班會或適當課堂時間，請每位同學談談他們自己的優點，長處，不論哪方面都可以，然後在你的教學或班級經營過程中，儘量設法發揮他們的長處，例如讓他們協助教學、或讓成績差的學生多發表，然後全班給一個「愛的鼓勵」，使他們重新建立信心。教師多用積極性語言、時時給學生回饋，學生感受到有成就感、有尊嚴，且讓學生知道自己是有力量的，再加上老師及同學的鼓勵，則學生對自己會更有信心，可知在「適時讓他們有成就感、有尊嚴」情況下建立的師生關係才是正向的。

### （八）培養幽默感

幽默是人際關係的潤滑劑，在教學過程中，教師若能展現適時的幽默感，可提昇學生學習的樂趣，並可拉近師生間的距離，使教室氣氛更輕鬆。因此培養幽默感，發揮風趣的談吐，亦是教師當務之急。

### （九）讓學生心中充滿「愛」

教師應發揮愛心，瞭解學生，並重視學生情意的陶冶。教師可利用下課時間和學生話家常、談談天、微微笑，班級好似一個大家庭，使學生感受到一股暖流，師生之情自然充分流露。

### （十）師生對話溝通—給學生表達心聲

「對話」溝通是目前最佳的溝通方式，尤其是師生之間的溝通，因為「對話」是建立活性相互關係的誠實溝通，Senge（1990）認為「對話」係指溝通的雙向意願，以開放的態度互動，而願意質疑自己的立場；尤其是針對年長的孩子或青少年，無論他們是否遵守你的要求或班規，傾聽他們的理由，共同協調解決方案，此可以顯示教師重視他們的意見，也可以減低學生不當行為發生的機率，另外更好的做法是，邀請他們參與作決定過程，如此有助於提升他們的道德判斷（李美華譯，2007）。多聆聽學生心聲，給學生表達心聲，以對話作師生溝通，班級事務可讓學生參與制定，共同討論班規內容，則一方面讓學生有被尊重的感覺，且學習到能為班級事務共同承擔責任，另一方面學生會樂於遵行，且能主動參與執行及輔導同儕共同遵行。

### （十一）舉辦慶生會

每月舉辦班級慶生會，慶祝方式可由師生共同規劃，巧思加創意，讓同學之間除了感恩外，能分享別人的喜悅，以培養師生之間溫馨的情誼。

### （十二）實施日日報喜

把當天有優異表現的同學，以電話告知家長，並請加以鼓勵表揚，讓學生及家長分享其成功的喜悅，可讓學生深愛這個班級，以營造更和諧的師生關係，促進學生的正向發展。

## 五、結語

師生關係一方面影響教師的教學，另方



面影響學生的學習成效，實是教師做好班級經營的首要任務。在班級經營中，教師在教學活動中，必須能與學生有良好的互動，不論是課業上、生活上、或感情上，若能充分靈活運用有效的溝通技巧，相信不僅有助於解決各種學生問題，做好班級經營，亦有助於教師與學生的自我成長。有了良好的師生溝通關係後，自然有良好正向的師生關係。

在有限的教室空間裡，師生共同經營一

個洋溢著溫馨、和諧、安全、積極進取、歡樂合作的氣氛；此種人人參與、豐富、多樣化、自由、溫馨、愉悅的友善學習環境，可讓學生感受到成功的滿足與喜悅，會更珍惜自己經營的成果，且能激發學生的學習興趣，培養積極主動求知態度，促進自我成長，而增進最大的學習效果，所以建構師生正向關係是正面管教法的有效策略，能營造師生雙贏的結果。

## 參考文獻

- 李美華譯（2007）。正面管教法—接納、友善學習的教室，UNESCO原著，聯合國教科文組織製作。臺北市：財團法人人本教育文教基金會。
- 邱連煌（1997）。班級經營：學生管教模式、策略、方法。臺北市：文景書局。
- 郭明德（2001）。班級經營理論、實務、策略與研究。臺北市：五南圖書公司。
- 曾如玉（1993）。共同創作的教室佈置。載於台灣省政府編，班級經營理論與實際，p70-71。
- 陳奎熹（1999）。教育社會學研究。台北市：師大書苑。
- Charles, C.M. (2004). *Building classroom discipline* (7<sup>th</sup> ed.). Allyn & Bacon.
- Edwards, C.H. (2004). *Classroom discipline and management* (4<sup>th</sup> ed.). New York: Macmillan.
- Gordon, T. (1974). *T.E.T.: Teacher effectiveness training*. NY: David McKay.
- Glasser, W. (1975). *Reality therapy: A new approach to psychiatry*. NY: Harper & Row.
- Jones, V.F., & Jones, L.S. (2005). *Comprehensive Classroom management: Creating positive learning environments for all students* (5<sup>th</sup> ed.). Needham Height: Allyn, Bacon & Schuster Company.
- Senge, P.M. (1990). *The leader's new work: Building learning organizations*. In J.L. Pierce & J.W. Newstrom (1995). *Leaders & the leadership process: Readings, self-assessment, & applications*, 280-291.
- Wragg, E.C. (2001). *Classroom management in the secondary school*. New York: Routledge.

