

第十章 師生關係

胡慧宜

教室是學校的基本單位，也是教師從事教育工作最直接最重要的單位。而對學生而言，教室亦是個人社會化過程的一個重要單位。學生從教室中的教師及同儕學得社會行為規範，並接受社會價值觀念。教師的人格特質會影響學生行為發展，同時，其領導型態及因領導型態所造成的教室氣氛，都會影響學生的社會化（周煥臣，民63）。

從許多的研究中發現，教室中的許多問題如學生淡漠、焦慮等多起源於負面的自我認知（William Purkey & John Novak, 1984）。而建立學生健全心理的一個重要因素是師生關係。老師必須時常保有一顆溫暖的心，敏覺學生的個人需求，並須有建立師生有效關係的技能。學生的需求是否能在教室中獲得滿足，影響師生關係相當大。一個人在六歲到十七歲之間有四分之一的時間花在學校，而老師擁有評量學生的權力，控制教室活動的品質，是學生生命中的「重要他人」。因此有效能的老師應該知道如何正面積極的使用這些影響力。

第一節 師生關係的重要性

師生關係之品質影響學生的學業成就和行為（Rosenshine, 1970; Norman & Harri, 1981）。自覺被教師喜愛之學生比自覺不被喜愛之學生，有較好的學業成就及行為表現。可是事實上，大人卻鮮少針對學生適當的行為予以正面回饋，表達對學生的喜愛；因此，老師必須學習運用技巧以建立師生間正向的關係。幸運的是：研究指出

（Aspy & Roebuck, 1977）人際關係之技能可透過在職訓練求得有效的改變，且這種改變能正面的影響學生的出席、成就及自我概念。從行為主義的觀點來看：教師控制著足以影響學生行為之賞罰。教師針對適當的行為加以獎勵，對學生有重要的影響。但是，這種影響是正面亦或負面，學生到底喜不喜歡、接不接受這種獎懲，則視師生關係的品質而定。

第二節 建立正向師生關係的原則

一、提供合理溫暖關心的示範，以收「身教」之效

孩子透過觀察大人而學習。許多孩子的行為是透過盡量趕上生活中具有重要意義之大人的要求而發展出來的（Bandura, 1969, 1977）。所謂「重要意義的大人」是擁有資源控制權，能提供支持、增強的人，而教師正具有這些特性。在行為規範或行事準則尚未建立時，示範是很重要的。大多數的學童剛進學校時大多覺得不舒服、不明確，因此，「示範」就更形重要了。許多教育研究者以其親身經驗指出：如果教師以一種組織完善的方式經營班級，學生很快就會熟悉環境。而以溫暖有禮的方式對待學生，學生也將學會以善意回應教師的指導。教師對學生「以身作則」的影響是持續在整個學校歷程之中——如果老師在整個教學過程中表現、提供一個合理、溫暖、關心的示範，給與學生較多的協助；如此，可提高學生表現理想行為的可能性。

二、以有效能之班級經營方式及教學方法，增加學生正向行為

師生關係的品質是可以影響學生正向或不良行為的數量。透過改進與學生互動的品質可以明顯增加學生正向的行為。但是，不要以為只有「愛」與「了解」就能解決所有教室的問題。不管老師多

麼關心、公平，在差勁的教室管理以及老師不能提供適當有趣教學活動的情況之下，學生的錯誤行為仍會發生。在講究民主、尊重個體自由發展的教育思潮影響下，有些教師誤以為「建立師生正向關係」就是不給予限制與約束，特別是許多新進教師在「嚴格管教」與「不管教」之間猶豫不定。事實上，真正的「愛的教育」，乃是既「愛」又「限」的教育，既能尊重學生自主自律的需求也須於必要時給予適度的「他限」，以事先引導、事後糾正的方式，協助學生由他律而自律。

三、以一班良好之風氣，蔚為一校甚至一社區優良之學風

良好的班風與校風，需自良好的師生關係開始。透過良好的師生關係，深厚的師生感情，老師為學生所敬服，學生則被老師所愛護。頑劣搗蛋的學生，必因教師人格感化與適當指導而改過遷善，如此，則全班有如春風化雨，而全校蔚為優良學風，進而影響社區，使之有純正之社會風氣。

第三節 建立有效能師生關係的方法

Thomas Gordon（1974）在「教師效能訓練」一書中認為：有效能的師生關係具有以下五項特色：(1)開放透明：師生間能以坦率誠實的方式彼此對待。(2)互相關係：彼此都相信在這方的眼中自己是有價值的。(3)彼此依賴。(4)個體獨立：允許個體成長，發展個體獨特風格。(5)相同需求：不必犧牲某些人的需求，以滿足另一些人的需求。因此在本節中，介紹一些明確的溝通技巧協助教師建立具有以上五種特色，開放又有效能的師生關係。

一、與學生創造開放、專業、適當的對話

Jone (1980) 認為教師可採用三種不同開放程度：(1)大幅度開放，與學生分享所有的感受及價值觀。(2)與學生分享學校生活中的感受，但對學校以外的生活則不包括在內。(3)僅執行與教學有關的任務，對個人感受及價值全然不提。不同的開放程度適用不同年齡層的學生。一般說來：學生在能自由自在表現自己喜好及想法的大人面前表現較好。但若是教導青少年，不可太過分認同其文化，以避免產生角色認同上的困惑。可適當的運用第二種開放程度：與學生分享學校生活中的感受。善用因教師所擁有的學科知識，以及教學、班級經營知能而產生之自然權威，或者因身為教師職位所擁有之獎賞懲罰權，與學生建立關係。

不管教師使用何種權威，畢竟還是一個「人」。因此，在平時教學或日常生活中，增加學生認識、了解教師的機會，以減少學生的抗拒或不良行為。在課堂中，以口語陳述出教師對學生行為的關心及感受，避免直接去批判其行為的對錯，傷害其脆弱的心靈，減少防衛。

二、有系統的建立良好的關係

教師處理教室中偶發事件之作法，視個人對開放程度想法之不同、學生年齡之不同、學生特質之不同、情境之不同而有所不同。同樣的事件，如某一學生在上課中攻擊另一位同學這類事件，可能有許多不同的處理方式。但有時老師可能渴望更有系統的建立師生關係。因此可透過以下三種方式表達老師的關心與興趣：(1)維持高比率的正向描述。(2)創造與學生私人討論的機會。(3)對學生認為重要的活動表示興趣。

孩子對於大人所給予的獎賞及批評是很敏感的。獎賞是運用增強原理，激勵學生表現或保持某行為。一般而言，獎賞可使學生愉快或滿意，進而增進學習效果。而其種類包含：(1)社會性獎賞——讚美、鼓掌、微

笑或關心性的話語等；(2)活動性獎賞——給予遊戲時間、自由時間、當組長等；(3)代幣式獎賞——如加分、蓋榮譽章、給獎勵卡等；(4)物質性獎賞——如給予小點心或小禮物等（吳清山，民82）。而運用獎賞的方法，必須依學生興趣年齡需要而彈性運用；需避免學生產生過度競爭或根本不在乎的心態；同時，為避免學生唯利是圖，視獎賞為目的，應多運用微笑、鼓掌、讚美等精神獎勵，以培養學生自律自尊的精神。（施慧敏，民83）。很不幸的，大多數的老師對學生的不良行為較注意、反應較多。事實上，老師對學生負面的討論，會使學生不喜歡學校。大多數的學生渴望從大人處得到注意，如果他發現只有在不良行為發生時，才會得到注意，他就會增加這種行為的次數。這種認知不僅影響學生的自我概念，同時也會像陣陣漣漪一般影響班級氣氛。也就是說：老師該負起班級中不良行為增加的責任。因此，老師應對學生多發出「正面型訊息」：如「真期待和你一起上課」、「看到你真令人高興」，亦或關心學生平日家居事件：如「爺爺的腳痛好了嗎？」、「家中的狗狗生了幾隻小寶寶啊？」，表達善意與關心，減少發出如「你要管好自己，不然我會好好修理你」等「負面訊息」（熊智銳，1994）。一旦師生關係有所改善之後，任何行為改變技術的介入——不管是獎勵或懲罰才能真正發揮作用。也就是當你與學生建立了良好的關係，你對學生所進行的獎勵或是懲罰，才會得到學生的心悅誠服的接受與重視。

三、傳達適當期望

教師如何傳達對學生表現之期望是影響師生關係最重要也最容易測量的因素。與學校效能有關的研究指出：教師對學生表現的高度期望是學生成就的關鍵因素。教師正面的期待會增進師生關係，而負面的期待不但破壞關係，同時產生不良的自我概念以及減低學習成效。（Brookover et al., 1979; Edmonds, 1979; Mortimore & Sammons, 1987; Rutter et al., 1979）。但是老師對學生的期待通常並非因為學生本身的行為，而是因為外界加在其身上的標記（如社經地位、衣著、種族、性別），或是學生的學業成就。教師通常較喜歡高成

就者，而以教室座位安排，指名回答的次數、候答時間、給予個別指導的時間以及較少讚美、較多批評等方式對低成就者給予差別待遇。對所有學生抱持較高的期待，並不代表以相同的方式對待所有的學生；基本上，在作法尚須視不同程度、不同能力、不同特質之學生，而有所調整。而溝通高度期望之方式，需注意：(1)蒐集如何與學生互動的相關資料。(2)分析資料。(3)審慎考慮是否要對某些學生使用不同的反應。(4)選擇屬於教師個人風格的互動方式，以傳達對學生的適當的期望（Jones & Jones, 1990）。

四、創造私人討論的機會

利用日常生活各種相關活動找機會時間去認識別人，很容易與人建立起各種人際關係，師生關係亦然。而以下所討論的各種方法，須視學生年齡層，以及教師能付出之精力及時間選擇之。

- (一)對學生活動表示興趣。找出時間參加和學生有關的活動，不但能增加學生的成就感，家長也會很感激。
- (二)和學生一起吃午餐。可排定時間與學生進行午餐約會，趁此機會分享個人喜好，但盡量不要討論學生的學業表現或行為。
- (三)寫信或便條給學生。在開學之初，寫一封信給學生可有效建立師生親密關係，傳達你是多麼高興見到他在你班上，以及期待未來的共同生活。學生在課業、行為有很好的表現，或生活出現困擾、生病等問題都可透過信或便條表達感情。
- (四)設置意見箱：鼓勵學生透過意見箱，表達對教室或教學相關事務之意見，對學生意見需做適當的回應。
- (五)參予學校或社區事物。參予社區運動會、嘉年華會等活動，展現老師人性的一面。亦可在學校中舉辦如教師童年照片配對活動，或公開園地使學生有機會表達對一位老師或同學正面觀感。透過這些活動創造正向的學校氣氛，以及減少學生的負面行為。
- (六)製作生日卡。製作生日卡表達對學生祝賀之意，並可傳達對學

生工作或行為的正面觀感。

(七)介紹新同學給學校中的大人認識。製作「認簽簿」給新同學，使其有機會與校中行政人員互相認識並表達善意。

第四節 有效師生溝通的技術

有效的溝通的技術是良好班級經營的基本要件。有效運用溝通技巧可以幫助我們：(1)友善溫暖的享受與學生的關係；(2)在教室中清楚表達我們的需求及希望；(3)更加了解、接受學生，體驗與他們在一起的正面感覺；(4)創造一個學生覺得被老師及同學接受及關心的環境。

但是談溝通技巧前，有一些前提及假設要事先釐清：(1)我們希望與學生分享解決問題的責任；(2)我們相信當環境許可時，大多數的學生都是可負起責任的個體；(3)我們相信同一件事或同一個問題許多不同的見解或答案；(4)我們不認為我們在師生面對面談話的目標是「贏」。建立了基本觀念之後，才能進一步談技巧。

一、傳達技巧

(一)面對偏差行為的處理技巧

- 1.即時處理。
- 2.直接與學生對談，而非透過他人傳達。
- 3.保持眼神接觸，以及留意非語言訊息。肢體語言需與口語相一致。並以輕鬆有禮的方式說話。
- 4.以使用「我」的代名詞為所說的話負起責任。少使用「你」或「我們」。使用「我」訊息時需包含三部份：我，老師所經驗之感覺，學生行為對老師之影響。
- 5.直接陳述學生的行為，取代咄咄逼人的問題。

(二)給予明確的回饋技巧

Sader & Sader (1985) 在研究中發現：老師對學生正面表現的回饋次數有偏低的現象，回饋的內容又多不明確。而許多的研究發現 (Brophy & Evertson, 1976; Good, Ebmeier, & Beckerman, 1978) 正面的回饋對低社經地位和低學業成就的學生很有效果。最佳的回饋方式是要讓學生知道必須對自己的成敗負責，以發展內控信念，相信自己有獲得成功的能力，激發出想把事情做好的慾望，並獲得「想成功一定要付出努力」的認知。給予學生的回饋必須包含三項特質，即「偶然性」、「明確性」、「真誠性」(O'Leary and O'Leary, 1977)。所謂「偶然性」是當學生出現適當行為時即應立即給予回饋，而非例行性的激勵。「明確性」是指當學生得到回饋時，應該讓學生清楚知道到底為什麼得到回饋。而給與回饋時，教師表現出真誠的讚美，讓學生感受到教師的善意，即為「真誠性」。

二、傾聽技巧

傾聽技巧是很重要的。可讓學生覺得被尊重接納及對自己行為負責任。透過傾聽，成人可幫助孩子釐清心中的感覺，解答心中的困惑。可惜多數成人都急著給學生一個答案，而忽略去探究學生內心真正的感受。Glasser發現學校主要問題的來源：有百分之九十五的學生希望有人傾聽他。大多數的學生對學校有三個層次的要求：

- 1.需要一個學生尊重的人傾聽他們的心聲。
- 2.有人願意接受他們的敘述或看法。
- 3.大人認為學生的意見值得執行。

因此，使用傾聽技巧的主要目的是要弄清楚學生真正的想法、需求或希望，並和學生共同尋找對大家都有益的方式。而常用的技巧如下：

(一)同理心，非批判性的傾聽

提供說話者一種完全被接受，且清楚被聽的感覺。其好處有：

1.覺得自己的感覺是可接受的，可減少焦慮。 2.以開放、非批判性的態度接受學生的感覺，可減少不良行爲。 3.提供檢視釐清感受的機會。非批判性的傾聽的方式有兩種：一種是簡單的認可：如「我知道」、「我了解」、「嗯」。而另一種方式就是「換句話說」。

(二)換句話說

- 1.以自己的語言重述傳達者的想法。
- 2.以「你認為」、「你覺得」、「似乎」等語言作為開端。並避免任何贊成或反對的語氣。
- 3.肢體語言與口語需一致，且必須表示你對說話者全然的關心。盡可能明確表達你從說話者處接收到的訊息。不要增加或減少傳達者的訊息。
- 4.盡量站在傳達者的角度去了解他的感覺及意義。

第五節 增進師生關係的練習活動

在本節中，介紹練習傳達技巧及傾聽技巧的一些活動，透過這些練習，可使教師輕鬆的與學生建立關係，發揮正向的影響力。

一、增進傳達技巧的練習

(一)以直接與學生對談的方式了解學生說話，而不只是在心中想像學生的樣子

- 1.以二天為期，列出你是如何對其他大人描述某一個學生的。
- 2.在每一描述之前，以「是」或「不是」做記號，來標明此學生是否知道或參與此描述。
- 3.仔細思考每一個標示「不是」的敘述，如果和學生直接來談，你該如何來敘述，將此想法寫下。

(二)監督有禮的對話

- 1.將一天中你與學生所作的有禮對話加以記錄，並計算次數。
- 2.如果次數少於25，想辦法在明天讓這個數目加倍。
- 3.當與學生有禮對話的次數增加時，寫（或與同事討論）自己的感受，以及學生的改變。

(三)傳達「我」的訊息

- 1.測試你對「我」的訊息的認知。將以下五個陳述改成「我」的訊息。
 - a、又遲到了。你怎麼搞的？
 - b、我不想再聽到任一個人說話。
 - c、又忘了帶課本了？再這樣下去怎麼學得到東西？
 - d、你為什麼不替其他小朋友想一想？還有很多人要喝水，而你卻站在飲水台前那麼久。
 - e、如果你再惹一次麻煩，下個月你就不准到運動場去玩。如果你覺得有點困難，可和同事討論或參考Thomas Gordon的「教師效能訓練」一書。
- 2.將你上課的情形錄音約一小時，並列出錄音帶中所有「我」的訊息和「你」、「我們」的訊息。下一次嘗試將所有「你」、「我們」的訊息換成「我」的訊息。最後嘗試增加「我」的訊息的比率。

(四)使用有效的口語回饋

將以下的敘述改變成提供一種明確非評價式的回饋。

- 1.曉明，這幅畫畫得很好。
- 2.小平，你在運動場所表現的行為實在糟透了。
- 3.同學們，你們在集合時表現的行為太粗魯了。
- 4.小麗，你的書法進步很多。
- 5.昭安，你再打擾我上課，我就把你送去訓導處。

分別寫出幾個你認為有效的讚美，在五天中，嘗試每天至少使用一種。

(五)增加正負敘述之比

- 1.找一個同事或學生將你在課堂中所作的正向或負向敘述加以記錄編碼計數。如果正向負向敘述比小於三分之一，則重複上一活動。如果比率很高，就請學生評論一下對這堂課的感覺。
- 2.寫出十個你可以運用在教學中的邀請性敘述，並嘗試每天使用這些敘述。例如：

- a、我真的很欣賞你的作品，我可以將它展示給其他班級看嗎？
- b、很高興你回來且覺得舒服一些了。
- c、有你在我的班上，真是一件美好的事。
- d、這兩種說法都很好，你還有其他的想法嗎？

（以上活動摘自 Jones, V., & Jones, L.(1990) Comprehensive classroom management. Boston: Allyn & Bacon.）

二、監督教師期望的活動

以下的活動可以幫助教師檢視我們對高成就與低成就的學生互動情形。並一進步深思，我們與不同學生的互動方式，是基於想激發學生達到最佳的學習狀態，亦或只是肇因於我們對低成就學生的忽視。另外，亦可透過這些活動增加對低成就學生的正面期待。事實上，當一個老師開始警覺自己對學生的差別待遇，並進一步檢視自己教室中的師生互動時，不公平的互動模式，將可大量減少。

(一)檢視學生反應的機會

分別列出班上四位高低成就的學生，當你在進行團體教學時，請同事幫你記錄你和這些學生互動的情形。記錄項目包括：指名回答問題的次數、你給與協助的時間、批評、讚美、或學生自願回答的情形。檢視記錄結果之後，回答以下問題：

- a、我從與學生的互動中，學到什麼？
- b、在下一次團體教學中，有哪些我可嘗試改變的？

(二)畫下教師教室活動圖

畫一張教室位置配備圖。當你在進行個別指導時，請同事幫你用實線畫出你的移動路線，並記錄你在每個學生位置停留的時間及次數。在檢視這張圖後，回答以下問題：

- 1.你在何處花最多時間？何處最少？
- 2.可有學生被忽視了？你未與他發生互動可有特殊的原因？
- 3.你的移動可曾受到教室擺設的影響？這些擺設又是如何影響你的？
- 4.在教學中，你的移動方式是否曾有所改變？
- 5.你可願考慮將你的教室佈置及擺設重新安排？

(三)平衡正負向敘述的活動

連續三天，對班上所有學生發出正面性的敘述，列出一張表格，寫出所有學生的姓名以及你對他所作的對話，以確定所有的小朋友都接收到這個正面性的訊息。並回答以下的問題：

- 1.在這三天中，學生給你的反應是否有任何不同？
- 2.學生對你這三天的行為可曾給正面的回饋？

列出班上四個成就最高與最低的人。請同事幫你在上課中統計你對這八人所作的正面及負面敘述。並列出下表：

學生姓名	正面評價	負面評價
高成就者 1		
低成就者 1		

完成上表，再回答以下問題：

- 1.以上的統計顯現出你對待高成就者與低成就者可有不同？
- 2.你與學生是否因被觀察而有不同的表現？如有，是何處不同？

（以上活動摘自 Jones, V., & Jones, L.(1990) *Comprehensive classroom management*. Boston: Allyn & Bacon.）

三、增進接收技巧的活動：練習傾聽技巧

在學校，教師需要良好的傾聽技巧以減少班級問題，並有效解決教室問題。而以下活動可有效幫助你訓練自己的傾聽技巧。

透過「換句話說」以及猜想的方式檢視訓練你的傾聽技巧。將以下八個敘述改寫成簡單的「換句話說」以及加入「感覺」成份。

- 1.這件事實在太困難了。
- 2.我們可以再休息十分鐘嗎？
- 3.小丁佔用百科全書兩個小時了。
- 4.我討厭你。
- 5.我沒有在音樂課中惹麻煩。
- 6.在班上沒有人喜歡我。
- 7.小英總是找我麻煩。
- 8.我從來沒有得到我該得到的東西。

列出五個學生在一天中對你所說的話以及你以同理心、無價值判斷的傾聽等方式處理的最好的問題，並寫出這些學生的反應。

（以上活動摘自 Jones, V., & Jones, L.(1990) *Comprehensive classroom management*. Boston: Allyn & Bacon.）

懂得新知識新方法很容易，真正執行稍有困難，而去評估執行結果更常被人所忽視。因此，老師在執行完上面所述之種種方法之後，需做一評估活動——探討在你努力過之後，是否真正改善了師生關係。同時，理論與方法都僅供參考，選擇本章所述之活動時，必須考量是否真正適用於自己的教學情境。

參考文獻

- 周煥臣（民63）。小學教室中師生關係之研究。嘉義師專學報，5，115～143。
- 吳清山、李錫津、劉緬懷、盧美貴、莊貞銀（民79）。班級經營。台北市：心理。
- 江佩珍（民80）。一個令我記憶深刻的孩子。載於譚美國小編，**充滿陽光的課堂－班級經營策略專輯**（頁82）。台北市：譚美國小。
- 吳清山（民82）。有效的獎懲原則。載於黃政傑、李隆盛主編，**班級經營－理念與策略**（頁145-164）。台北市：師大師苑。
- 熊智銳（民83）。開放型的班級經營。台北市：五南。
- 施慧敏（民83）。國民小學班級常規管理之研究。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版。
- Aspy, D., & Roebuck, R.(1977). *Kids don't learn from people they don't like*. Amherst, MA: Human Resource Development Press.
- Brookover, W., Beady, C., Flood, P., Schweitzer, J., & Wisenback, J.(1979). *School social system and student achievement : Schools can make a difference*. New York: Bergin.
- Brophy, J., & Evertson, C.(1976). *Learning from teaching: A developmental perspective*. Boston: Allyn & Bacon.
- Edmonds, P.(1979). Effective schools for the urban poor. *Educational Leadership*, 37, 15～18.
- Glasser, W.(1988). On students' needs and team learning: A conversation with William Glasser. R.Brandt(Ed.). *Education Leadership*, 45, 338～45.
- Good, T., Ebmeier, H., & Beckerman, T.(1978). Teaching mathematics in high and low SES classroom: A empirical comparison. *Journal of Teacher Education*, 26, 85～90.

- Gordon, T.(1974). *Teaching effectiveness training*. New York: Peter H. Wyden.
- Jones, V.(1980). *Adolescents with behavior problem : Strategies for teaching, counseling, and parent involvement*. Boston: Allyn & Bacon.
- Jones, V., & Jones, L.(1990). *Comprehensive classroom management*. Boston: Allyn & Bacon.
- Mortimore, P., & Sammon, P.(1987). New evidence on effective elementary school. *Educational Leadership*, 45, 4 ~ 8.
- Norman, J., & Harri, M.(1981). *The private life of the American teenager*. New York: Rawson, Wade.
- O'Leary, D., & O'Leary, S.(Eds.).(1977). *Classroom management: The successful use of behavior modification*.(2nd ed). New York: Pergamon.
- Purkey, W., & Novack, J.(1984). *Inviting school success: A selfconsept approach to teaching and learning*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Rist, R.(1970). Student social class and teacher expectations : The self-fulfilling prophecy in ghetto education. *Harvard Education Review*, 40, 411 ~ 451.
- Rutter, M., Maughan, B., Mortimore, P., Ouston, J., & Smith, A.(1979). *Fifteen thousand hours*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Sadker, D., & Sadker, M.(1985). Is the O.K. classroom O.K.? *Phi Delta Kappan*, 66, 358 ~ 361.

