



# 糖與鞭—訓輔工作之矛盾與整合



## 師生融洽有什麼好處？

令學生：

- ◇ 喜歡老師 (師生關係↑)
- ◇ 喜歡學習 (努力↑成績↑)
- ◇ 喜歡自己 (自尊↑)
- ◇ 減少負面行為

令老師

- ◇ 減低因要處理學生負面行為的能量、疲勞下降
- ◇ 看到學生在學業上與品格上成長 → 滿足感

## 學生為何會「攪事」？

1. 無聊解悶
2. 引人注意
3. 爭權鬥氣
4. 報復洩憤
5. 自暴自棄

## 如何處理學生的負面行為？

1. 預防策略：約法三章（開學時及秩序問題進一步惡化前）。
2. 恐嚇策略：強調負面後果，例如「踢出校」。
3. 利誘策略：強調正面目標，例如不用離校，可以和班同學一起；考試成績好可以繼續升學，然後選擇自己興趣的科目就讀，例如電腦、汽車維修、髮型設計等。
4. 實踐策略：達成目標之策略、方法、技巧；例如避免記過 → 保持安靜、留心聽書、眼望前方、不在課室內奔跑、擲東西、聽課時把重點記底、每天抽 1.5 小時溫習等。
5. 糖鞭策略：責備負面行為（狼而不狠）+ 稱讚後果、欣賞強處、鼓勵努力。
6. 行為更易策略：「小冊子」運用、視覺化作用、「有獎有罰」、即時性、密集式跟進。

# 如何促進師生關係

## 觀感上 (Perception)

### 1. 從多角度瞭解學生，明白學生受著不同系統的影響

- 很多時教師會偏向注重學生的學習和課堂表現，因而忽略了學生其他方面的表現及其背後不同系統的影響。
- 不要單看某一問題表徵而隨意替學生加上負面的標籤，細心聆聽和觀察可以幫助教師更瞭解學生。
- 視學生為「病人」（可能因為家庭問題，導致情緒擾亂），其本身也有「免疫能力」，待一段時間過後，或許再加一些外在「藥物」（輔導、關心、鼓勵），未來一定會「康復」的（例如：今年 6 個大過，明年 10 個優點）。
- 「需要」還是「問題」？→「需要得不到、問題走出來」
- 「不懂」而非「頗劣」→ 可塑性高

### 2. 反省自己對學生的觀感

- 如果請每位教寫下對現今青少年的形容詞，一般教師多列出較出較負面的字眼，教師須認同某些特質及優點，否則很容易感到氣餒和無奈。

### 3. 理性思想

- 接受這個世界、別人、自己是不完美的 → more relax, more comfort, more happiness。
- 接受即使自己努力過也未必達致自己心中目標的現實。
- 接受自己能力上、時間上的限制／極限。
- 接受一個強者是不能幫助到一個弱者，假如一個弱者不願接受幫助的話。

### 4. 正向的人觀

- 每個人都有其獨特性，即使有缺陷／限制，也有其價值和值得重視的地方。
- 接受自己，並學習欣賞和愛護自己。

### 5. 成功例子自勵法

- 想像過去成功的例子，「以偏蓋全」，為自己打氣。

活動（一） 糖糖行動

活動（二） 學生睇真 D

## 語言上 (Communication)

### 稱讚

由衷的讚美，能令人感到自己重要、滿足他人的「重要感」。



### 稱讚別人須知

1. 望著對方，態度要自然。
2. 不要胡亂地稱讚，應先認識清楚對方的優點，然後給予真誠的讚許。
3. 切勿在稱讚後，立即加上「但是」，如：「你真聰明，但是有時都幾懶」。
4. 留意最低限度原則 (minimum sufficiency principle)，切勿過份的稱讚，這樣只會令人混身不自在及覺得你缺乏誠意。
5. 注意場合，留意會否令其他在場的人感到奚落。
6. 可以透過第三者讚美。

### 稱讚的內容

1. 外表 — 打扮、衣著、髮型、膚色、面色、飾物....
2. 行為 — 勤力、準時、助人、手快、臺面整齊、做事有系統.....
3. 性格 — 樂觀、正面、開朗、活躍、大方、慷慨....
4. 才能 — 思考敏捷、有見地、有創意、口齒伶俐....
5. 感覺 — 稱讚者自我開放其正面的感覺，例如：「見到你很開心」，「同你閒談很舒服」....

## 活動 (三) 掌聲鼓勵多麼好

### 正面信息之運用

盡量避免運用「雙重否定」的信息與學生溝通，例如「唔好講大話」、「唔好咁懶」、「唔好四圍走」.....等，這些雙重負面的信息是很難令人產生改變的。教師們適宜發放直接的正面信息給學生，如「學生要誠實」、「比心機啲 / 勤力啲做功課」、「安靜地坐下吧」....等，這樣的溝通方式，能讓接收者容易跟從具體的、正面的指示而作出改變。

### 語言對潛意識吸收及行為之影響:

- i. 行為之改變取決於內在語言(inner verbalization)、認知架構(cognitive structure)及行為(behaviour)之間的互動關係。
- ii. 而一個人的行為主要受其潛意識所影響或指揮，當潛意識與意識同時輸出相反的信息時，多是潛意識的力量戰勝；例如繼續睡眠還是上班、開始做功課還是先看電視。

註：人類的潛意識不懂驅分「對與錯」、「真與假」、「可行與否」，它會對任何外間信息或者經由你刻意輸入的信息「照單全收」，然後儲存起來，不期然地每一刻「支配」著你的外顯行為。

- iii. 所以假如我們的潛意識裡充滿著否定的想法，例如我很懶、能力低、一定唔掂、太難了....，它會對你意識上期望之改變構成重大的障礙，令你的目標無法達成，不起勁去嘗試；縱使有些微的正面轉變，也會被自貶為「僥倖」，令轉變不能持久。

#### 活動(四) 語言的威力 - 粉紅色的大象

#### 活動(五) 試改寫以下的負面信息

- 好學生不遲到 →  
不講大話 →  
唔好「嘈」 →  
唔好咁粗魯 →  
你再係咁「曳」我就罰你留堂 →  
我以後上堂不過位、不與同學談話 →

#### 比較的禍害

- 會傷害學生的自尊
- 容易破壞師生關係
- 會另學生對某學科或活動的興趣大減

例：「隔鄰班同學咁叻，你們卻....」



#### 連座法

- 一人犯錯、全部受罰。
- 只適用於軍隊、紀律隊伍、或當要執行重要任務和可能牽涉生命安全時
- 強調集體性、一致性；不鼓勵及不容許自主性或個人行動。
- 老師及團體領袖很多時會誤用和濫用此方法而令學生或隊員感到不公平、抱怨、討厭施罰者及失去繼續從事學習該類活動的興趣。

## 活動(六) 陳主任做錯了些什麼？

陳主任是一間小學老師，有一次她在轉堂時經過小二 B 班房，發現很多同學「不遵守校規」，有的談話、有的飲水、有的離開座位；於是她一怒之下，即時進入班房，喝令所有同學伏在桌上，並在黑板上寫了四個字：「經常喧嘩」，罰全班同學回家抄 100 次，明天早上由班長負責收回交給她。

試分析陳主任在這事件中有什麼地方可能會出現問題？為什麼？

### 同理心

同理心是助人工作者最重要的技巧和態度之一。助人者如能設身處地的對當事人產生一種「人同此心，心同此理」的共鳴性了解，對工作關係的建立會有很大的幫助，繼而協助當事人邁向進一步的自我成長歷程。



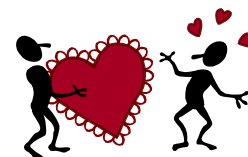
例子(一) 學生：「這所學校真的不如我以前那所學校好。那兒的同學都很友善。」  
教師：「你在這裏覺得很孤單。」  
學生：「的確這樣。」

例子(二)：學生：「為什麼儘是下雨呀？煩死人啦！兩天我們什麼都不能玩，像打籃球。」  
教師：「你在室內呆得發悶。」  
學生：「是的，我希望我們能出去玩。」

以上的例子中，教師「譯意」都很準確，知道學生內心的真正意思。他僅著重於學生對外在情況的「感受」，而非外在情況本身；換言之，教師的責任感在於學生，而不涉及外在情況。如例(一)教師並不說：「這所學校的同學都很差！」

下列是一些以同理心反應的溝通句型：

「你覺.....(情緒字眼),.....因為.....(事實內容簡述).....」或  
「因為.....(事實內容簡述).....你覺.....(情緒字眼),.....」



### 你要怎樣「聽」、學生才會「講」？

- |        |        |         |
|--------|--------|---------|
| 1. 不否定 | 4. 不建議 | 7. 不岔開  |
| 2. 不批評 | 5. 不教誨 | 8. 不隴斷  |
| 3. 不分析 | 6. 不發問 | 9. 積極聆聽 |

## 你要怎樣「講」、學才會「聽」？

(同理心態度與技巧)

1. 話題跟從
2. 反映內容
3. 反映感受
4. 反映需要、動機、期望

### 練習一 反映式聆聽(同理心反應) 識辨練習

在下列每個情境之反應當中，請找出哪個屬於反映式聆聽。

1. 當事人說：「開學才不到半年，我已經記了兩個大過，老師們一定會睇死我，我都不知道能否捱得過這學年。」
  - a. 你不用驚慌，慢慢來，只不過兩個大過，老師又怎會睇死你呢？
  - b. 你的其他同學也有同樣遭遇嗎？
  - c. 你擔心老師會對你有歧見？
  - d. 是不是因為記了兩個大過，你認為老師會對你存有偏見，所以害怕會影響到你續在本校唸下去？
2. 當事人對你抱怨他的父母，說：「我不了解為什麼我們經常要爭吵，我們以乎無法溝通。」
  - a. 父母與子女爭吵是一定有的，你又何必小題大做呢？
  - b. 隨著爭吵次數的增加，你開始懷疑你與父母之間溝通的能力了。
  - c. 你們為什麼爭吵？
  - d. 你覺得與父母很難相處，因為你們整天都在爭吵。
3. 學生說：「一切都是針對我，他老是在班上使我難堪，故意問我最難的題目，挑剔我的毛病，但是我並沒有做錯了什麼事呀！」
  - a. 你認為你總是被問到最困難的問題。
  - b. 你太胡亂想了，老師對每個學生都一樣的。
  - c. 你很生氣，因為他使你在班上丟臉。
  - d. 你對現在發生的事非常生氣，你認為你的老師是造成問題的因素之一，你好像並不知道他為何如此做。
4. 當事人說：「我的父母老是不放心我，他們總是問我到哪裏去？在做什麼？和哪些人在一起？他們不讓我獨自闖闖。」
  - a. 好像你的父母太過操心了，你不喜歡他們太限制你。
  - b. 我認為他們很愛你，不過又不放心你，這就是天下父母心呀！
  - c. 你一定做過什麼事讓他們擔憂吧！
  - d. 他們有沒有關心你的地方呢？

5. 當事人說：「我的功課愈來愈差，老師同學都不喜歡我，我一氣之下就逃課。反正也讀不會，何必那麼辛苦，我真想找份工作做算了。」
- 你還沒畢業，又沒技術，能找到什麼工作，還是好好地最後一年讀完，免得將來後悔。
  - 學校對你愈來愈沒意思了，好像也沒收穫，你寧願找份工作，自我發展，是嗎？
  - 你想自食其力相當不錯，但是唸書還是很重要，你可以兩者兼顧。
  - 你的老師真的不喜歡你嗎？我想不會吧！也許你誤會了吧！

## 練習二 反映式聆聽 (同理心反應) 個案研習

一位學生向你抱怨說：「這算什麼！我花了整整一星期做的功課，只得到乙，而德明臨急臨忙左抄右抄的作業居然得甲，你說周老師是怎麼比分的呢？簡直就沒有標準！」試看看下面的不同的反應：

- 甲：不會的，周老師改作業一定有他的標準，雖然無法百分之百公平，但一定盡量公平，你誤會老師了
- 乙：你不應該先抱怨老師不平，你應該先檢討自己，一定是有些地方不好，才會得「乙」，周老師給分一定是有道理的
- 丙：你不要太難過，世界上的事情就是如此，不公平的事太多了，只要你認為你寫得好就行了，不必太介意別人的看法 (RET)
- 丁：你知道德明的報告內容如何嗎？和你的報告有什麼不同？也許你要先弄清楚，才對以後寫報告有幫助 (CT)
- 戊：你是否很想得到甲的成績，……，如何做才可得到「好」成績？(BT)
- 己：你認為老師對於功課的評分標準不公平，所以你很生氣 (Person-centred)

- 就以上的六種反應模式，你會慣用運用哪種方式去回應學生？
- 你覺得哪些反應方式會較為有效？為什麼？

## 行動上 (Actions)

### 1. 「鴻毛效應」(Sharing foods , gifts , opinions)

教師可以利用小小的禮物來表達友善的態度，是一個既簡單又直接的方法，物品可以是一粒糖、一塊香口膠、一張聖誕咭、生日咭、一本書、一張書簽、一份單張、筆記、資料或活動簡介等。

### 2. 社交活動 (Social / Informal activities)

在考試後或長假期時，教師可以和同學分組或一起去遠足、宿營、參觀或開生會等活動，次數不用多，一年有兩、三次的話定能有助師生關係的發展。其實最佳發展人際關係的空間，並不是在工作環境上，而是在非工作環境下。

### 3. 要求幫忙 (Requesting help)

通常每一個人對於別人來「乞求小惠」(要求幫忙)，通常是很高興的，尤其是所求取的東西，恰巧是他自己最專長或是「最得意」的東西。通常「求施者」自居於較低的地位，而令對方成為「施主」，結果是使對方感覺到自己地位的優越和重要，從而提高了他的「自尊心」，這正是一切人類潛意識中的最強烈的慾望；幫助別人維持「自尊心」，也是使別人滿意和喜歡你的一個重要的秘訣。

教師可要求同學佈置壁報、購買物資、設計表格、網上搜集資料等，同學很多時因為被委派任務而感到自豪，從而有助增強師生關係。

## 總結

促進師生關係的方法，可從觀感上、語言上與行動入手。能夠與學生建立良好的關係，不僅有助課室秩序的管理、教學運作上的暢順，最終還可達到以下的好處：學生喜歡老師 → 學生喜歡該老師所教授的科目 (認知平衡論) → 學生喜歡自己 (自尊感的提昇)。

## 參考書目

1. 黃惠惠，(1997)，助人歷程與技巧(增訂版)，台北：張老師文化事業
2. Thomas Gordon 著，歐申談譯 (1993)，教師效能訓練。台灣：新雨出版社
3. 循道衛理楊震社會服務處 (1996)，教師培訓活動資料冊。香港

— 完 —