



題目

國文課堂上，張老師依照教學進度努力授課，學生多半也都能跟著她一起學習。大約進行到半節課時，教室中後排忽然傳來竊竊私語的聲音，順著聲音來源看過去，原來是坐在的阿明與阿清兩人正交頭接耳的談話。雖然說是竊竊私語，但是音量其實不小，隱約可以聽出他們在聊與課程沒有關係的其他事情。

張老師邊講課，邊用眼睛注視他們。阿明與阿清兩人意識到老師注意到他們了，對老師咧嘴微笑，停止交談。張老師就繼續上她的課。

沒過多久，同樣的噪音又再度傳來，張老師感到有點惱怒，再次用目光注視的方式，對阿明和阿清提出警告。不料，這回兩人低著頭交談，沒有跟老師眼神接觸，因此也就持續你一言、我一語的聊了開來。


狀況持續了將近兩分鐘時，張老師持續累積的火氣升高到臨界點，她驀然停止講課，怒不可遏的大罵：「阿明！阿清！站起來！你們兩個想怎樣？我在台上講，你們也在台下講不停，這麼愛講，那你們上台來講啊！我一直盯著你們兩個看，你們假裝眼瞎看不到。以前我拜託過你們好幾次，上課不要聊天，你們是聽不懂人話，還是把客氣當福氣，給臉不要臉？……」

此時，坐在阿明和阿清附近的阿宇搥了一下桌子並站起來，對張老師說：「老師！他們聊天也不是什麼大罪過，妳有必要講得這麼難聽嗎？妳也不想，剛剛整個教室裡是誰聲音最大、最吵？！」

第7頁，共49頁

	素養評量指標	素養評量內容	配分
<p><b>問題一：</b>張老師管教阿明與阿清上課聊天、干擾課堂秩序的不當行為，卻引發旁邊非當事人的阿宇心生不滿與介入。這時，可以看見張老師的管教行為引發了什麼效應？</p> <p>(A)漣漪效應。 (B)寒蟬效應。 (C)霍桑效應。 (D)蝴蝶效應。</p> <p>答案：(A)</p> <p>說明：</p> <p>1. 題目所提到的情境，其他非當事學生因為見聞教師管教當事學生時的態度欠佳，導致起而反抗教師，此為漣漪效應的一種。另一種漣漪效應是指教師管教特定學生時，見聞此管教行為的其他學生亦能因此心生警惕。</p> <p>2. 寒蟬效應係指懲戒造成其他人員不敢表達意見，霍桑效應係指參與實驗者因感到身分特別而有超乎尋常的表現，而蝴蝶效應則指初期微小的事物，在特殊機緣下，</p>	<p>4</p> <p>了解<u>班級經營</u>、正向支持的原理與技巧，並應用於營造學生自律與自治、<u>親師生夥伴關係</u>的友善學習環境。</p>	<p>6</p> <p>主要為中等學校班級環境的營造，包括：<u>班級經營</u>的意義、目的、內容及<u>方法</u>；學生自律與自治；<u>親師生溝通</u>、<u>合作與衝突管理</u>。</p>	<p>2</p>



<p>可能引發後續巨大的事件。以上三種效應均與題目所指情境較無關係。</p> <p>設計理念：主要評量考生是否理解各種效應的意涵。</p>			
<p>問題二：當張老師因學生不當行為，導致火氣逐漸升高，即將來到爆發的臨界點。此時她應該如何做好壓力管理或情緒管理，讓自己可以較和緩面對或處理局面。請寫出三項張老師當下可以採取的情緒管理策略並說明之。</p> <p>參考答案：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 轉移注意焦點：更加致力於教學，關注其他認真學習的學生，停止過度關注私下交談的阿明與阿清。</li> <li>2. 深呼吸：透過深呼吸激發副交感神經，讓激動的心情可以稍微平緩下來。</li> <li>3. 短暫脫離情境：暫時停止教學，教師在教室內或教室外不遠處，讓自己轉移注意力，和緩情緒，冷靜下來後再恢復教學或實施管教。</li> <li>4. 轉念思考：承認學生有學生慣有的習性，難免偶而會有在課堂上交談的行為，自己學生時代亦然，不必看得太嚴重、罪不可赦。</li> <li>5. 同理思考：站在學生角度，為其著想、找藉口，諒解他們當下可能有非講不可的理由。</li> </ol> <p>計分規準：</p> <p>2分：每提出一項情緒管理策略適切合理且說明完整。</p> <p>1分：每提出一項情緒管理策略適切合理，但說明不完整。</p> <p>0分：所提出之情緒管理策略不適切，或未答、答非所問。</p> <p>本題合計6分。</p> <p>設計理念：本題主要評量考生對於教師面對壓力情境時，在衝突爆發之前，是否能掌握一些適當且有效的情緒管理策略，得以降低師生衝突的爆發或後續的嚴重程度。所提3項見解，應該是衝突爆發之前當下、即時的思考或作為，而非衝突已經爆發之後的思考或作為，或者長期性的修為；此外，所提策略最好具備多元性，避免性質過於相近或重疊。</p>	<p>4</p> <p>了解班級經營、正向支持的原理與技巧，並應用於營造學生自律與自治、<u>親師生夥伴關係</u>的友善學習環境。</p>	<p>6</p> <p>主要為中等學校班級環境的營造，包括：班級經營的意義、目的、內容及方法；學生自律與自治；<u>親師生溝通、合作與衝突管理</u>。</p>	<p>6</p>

第8頁，共49頁

線上審核公文列印 - 第 8 頁 / 共 49 頁 (全文 49 頁)



<p>問題三：若使用「我-訊息」溝通技巧來處理阿明與阿清課堂聊天的事件，張老師應該如何表達？請寫出「我-訊息」溝通技巧的三段結構，並依案例情境具體描述張老師各段應有的溝通內容。</p> <p>參考答案：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 先客觀描述「行為事實」：我聽到你們在座位上持續的聊天。</li> <li>2. 其次說明該行為事實產生的「影響」：聊天的聲音影響了我的講課，也影響旁邊同學的聽課。</li> <li>3. 最後表達教師對該行為事實與影響的「感受」：這樣的情形讓我覺得很困擾，我很擔心課程進度會落後，也擔心你們和同學的學習績效會打折扣。</li> </ol> <p>計分規準：</p> <p>6分：正確回答「我-訊息」相關的「行為事實」、「影響」（或後果）、「感受」等三段結構，並依案例情境具體描述張老師各段應有的溝通內容。</p> <p>5分：分三點具體描述張老師的溝通內容，但未答出「我-訊息」相關的「行為事實」、「影響」（或後果）、「感受」等三段結構。</p> <p>1-4分：部分正確回答「我-訊息」的結構或張老師的溝通內容。</p> <p>0分：未答、答非所問。</p> <p>設計理念：本題主要評量考生是否理解「我-訊息」溝通技巧的三段結構，以及針對案例情境，能否應用「我-訊息」溝通技巧的三段結構，進行適當的溝通，從應用中亦可檢視考生是否真正理解「我-訊息」溝通技巧。</p>	<p>4</p> <p>了解班級經營、正向支持的原理與技巧，並應用於營造學生自律與自治、<u>親師生夥伴關係</u>的友善學習環境。</p>	<p>6</p> <p>主要為中等學校班級環境的營造，包括：班級經營的意義、目的、內容及方法；學生自律與自治；<u>親師生溝通</u>、<u>合作與衝突管理</u>。</p>	<p>6</p>
<p>問題四：經過這一次師生衝突，張老師想要追蹤輔導三位學生，並重新修補與他們乃至於全班同學之間的關係。請就追蹤輔導以及關係修補，提出各二項有效的做法。</p> <p>參考答案：</p> <p>追蹤輔導：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.使用「我-訊息」溝通技巧，向學生說明自己面對課堂聊天、出言反抗所受到的影響以及感受，並聽取學生表達他們的想法與感受。</li> <li>2.自己說出，也引導三位學生說出未來面對類似情境（課堂想要聊天交談、看到自己不欣賞的他人言語表現）時較為適當的應對方式，並承諾未來以此方式行事。</li> </ol>	<p>4</p> <p>了解班級經營、正向支持的原理與技巧，並應用於營造學生自律與自治、<u>親師生夥伴關係</u>的友善學習環境。</p>	<p>6</p> <p>主要為中等學校班級環境的營造，包括：班級經營的意義、目的、內容及方法；學生自律與自治；<u>親師生溝通</u>、<u>合作與衝突管理</u>。</p>	<p>8</p>

第9頁，共49頁

線上審核公文列印 - 第9頁 / 共49頁 (全文49頁)



關係修補：



1. 約談三位學生，師生共同檢討反省事件經過，並且相互道歉。
2. 向全班同學表達歉意，說明事件後續處理經過，取得的和解共識，獲得的學習成長，以及對未來課堂秩序與師生互動的期待或承諾。
3. 適當且不著痕跡的讓三位當事學生在課堂內外，有機會與教師正向互動，教師藉此肯定鼓勵學生，持續修補先前衝突所遺留的裂痕。

計分規準：

2分：每提出上述中一項追蹤輔導適切合理且說明完整。

1分：每提出上述中一項追蹤輔導適切合理，但說明不完整。

0分：所提出之追蹤輔導不適切，或未答、答非所問。

追蹤輔導部分合計最高4分。

2分：每提出上述中一項關係修補適切合理且說明完整。

1分：每提出上述中一項關係修補適切合理，但說明不完整。

0分：所提出之關係修補不適切，或未答、答非所問。

關係修補部分合計最高4分。

本題合計最高8分。

**設計理念：**本題主要評量考生對於師生衝突之後，教師應有的追蹤輔導行為以及項關係修補行為之見解。所提見解著重必須涵蓋追蹤輔導或關係修補兩大層面，以及必要性、重要性、適切可行性。

第10頁，共49頁

