

課室秩序與管理

香港理工大學應用社會科學系 副系主任

鄭之灝教授

I. 前言

課室管理是每一位老師都關心的問題。良好的課室紀律是良好的學習環境和氣氛的先決條件，有助提高學生的學習興趣和效率，老師也能夠專心教學，教師與學生都因而得到較大的成功感和滿足感。

香港推行九年強迫教育多年，發展到今天，學生的程度頗為參差；加上課程緊迫、測驗、考試壓力大，老師工作量實在繁重，很難兼顧每一位學生的需要；學生違反校規的行為和事件屢見不鮮。故此，課室管理和處理個別有問題學生，成為教學上的熱門話題和老師的當前急務。在這裡，我們將討論及研究處理課室秩序的手法和如何把課室管理應用在輔導工作上。

II. 目標

在完成這一課後，你應能：

1. 了解課室管理與學生越軌行為的關係；
2. 辨別學生犯規的成因；
3. 掌握防止學生發生違規行為的方法；及
4. 掌握處理學生違規行為的方法。

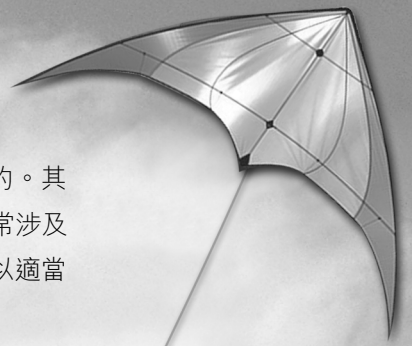
III. 內容

1. 課室管理和學生越軌行為

課室管理實在有它積極的一面，它不是限制學生的自由，而是提供一個安靜、有條理的環境，讓老師暢所欲言，讓學生安心學習。課室管理的範疇包括：越軌行為的種類和處理、分析學生犯規的原因、防止學生超越規範行為的探討、和「行為矯正法」如何應用在課室管理上。表面上看，課室管理是涉及學生違規的行為，著重處罰，帶著濃厚的負面意味；其實，在中、小學校裡，老師和學生，同樣需要一個和諧寧靜，有利於學習和有秩序的課室環境，使教學和學習可以順利地進行，收到事半功倍的效果。

相對於有秩序的課室環境，越軌行為，自然是指破壞秩序和違規的行為。一般來說，在課室裡越軌犯規的行為有下列幾類：

- 品德方面：態度和品行欠佳，例如：欺騙、說謊、上課時行為和言談不檢。
- 法規方面：明顯地違反學校的規則，例如：逃學、曠課、假冒家長簽名、打架生事、吸煙賭博等。
- 學習方面：不專心或不負責任的表現，諸如：上課精神不集中、不交功課、考試作弊等。
- 人際方面：同學不融洽、欺凌行為、逃避退縮、不合群等。



一般來說，涉及人身安全和影響正常學習的超越規範行為都是不道德和非法則的。其實，以上的分類是很粗略的，真的要把超越規範的行為分類也不容易，因為行為通常涉及很多方面，所以教師只要判定學生的行為是否妨礙課室紀律，便可加以制止，並予以適當的輔導。


上列的越軌行為分類較為廣闊，在目前中、小學校裡，老師、訓導主任等最不能夠容忍的，是刻意破壞課室紀律、影響同學學習和老師教學的行為，這類行為的表徵和特點在於：

- 妨礙課室學習：因少數學生的騷擾行為而使其他同學不能專心上課。
- 騷擾鄰近課室：進行討論或模擬遊戲時，部份學生的聲浪過大行為不當，騷擾鄰近課室上課。
- 模仿超越規範行為：雖然有些行為本身並沒帶來嚴重的後果，但其他同學可能會模仿，從而使場面混亂。
- 傷害身體：傷害自己或他人身體的行為，包括：擲物打架、玩弄化學物品、按電掣和煤氣掣等。
- 影響心理健康：替同學加上不雅的綽號、欺凌、排斥、以同學為代罪羔羊等，這都會傷害他人的心理健康。

上述有礙課室紀律和學習的行為，教師都應予以制止。不過，在處理這些問題時，教師也應考慮環境因素。例如：在實驗室裡，同組的學生需要傳遞訊息和交換意見，應容許較大的交談聲音；在課室進行小組討論時，自然要鼓勵學生交談。另外，每位教師對課室的紀律會持有不同的標準，寬鬆取向的教師較嚴緊取向的教師的容忍度為大，有經驗的教師較初入行的教師的反應也有不同。每位教師經過幾年的教學後，便會建立自己的一套標準。與他相處日久的學生必能領略到他的標準，知所適從，但為著執行和效率起見，教師最好還是在每年學期剛開始時向學生說明個人對學生的要求。

學習活動

對於越軌行為的分類，你有什麼意見？你個人對於處理越軌違規行為的標準和底線是什麼？



2. 學生違規的原因

要防止學生超越規範的行為，首先要了解他們違規的原因。學生違規的原因大都由以下四方面引起：

2.1 由挫折或失敗引起

學生遭受挫折或失敗，往往會情緒不安，脾氣暴躁，繼而以犯事來發洩。例如：學業成績差；追不上功課；在上課時搗亂；被同學排斥；敵意地向同學報復或用逞強的手法來表現自己的重要性；認為老師處罰太嚴厲或不公平，他們便會用越軌的行為來表示不滿。

2.2 發洩不滿情緒的結果

學生會把日常生活中的不滿轉移到課室裡，例如：在家中或在校外有不愉快的經驗，會在課室裡用超越規範的行為來發洩。

2.3 規則不協調所造成

不協調的雙重標準會令學生感到混淆不清，無所適從，以致犯規。不協調的情形和對某些行為的雙重標準，可能會出現在教師與教師之間或學校與家長之間。

2.4 因無知而犯規

學生因無知而違規也是常有的事情。例如：學生用犯規來試探規則的彈性、青少年人常用這種試探方式來尋求他們自由的範圍、甚至向老師作出挑戰，不惜犯規，來考驗老師的尺度。

教師只有了解到學生違規的原因，能對症下藥，收到明顯的效果。

3. 防止學生發生超越規範行為的方法

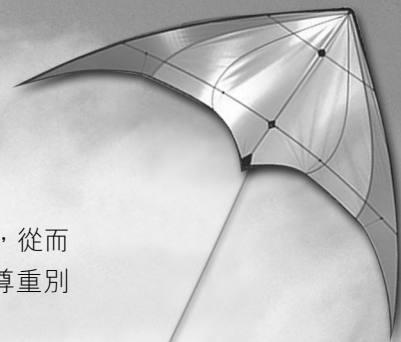
防止學生超越規範行為的有效方法，首重預防；其次是制止這些行為重現或蔓延。同時教師要盡量與學生維持良好的關係，當運用某種方法時，應考慮這方法能不能達到預期的功效。


實驗證明，能夠有效地管理課室的教師可以使學生的學習更有效。這些教師有一個共通點：他們都喜歡採用「主動」(proactive)的方法，例如：在課室裡積極帶領活動，善於控制大局，預知學生的心態和動向，並能適當地利用環境來幫助學生學習；他們不會被事情的發展或學生的行動牽著走，在被動的情況下才作出「反應」。預防的方法應從課室管理和教學安排著手。

3.1 從課室管理著手

以下分享如何部署課室管理，減低學生越規行為，締造和諧課室環境。

- 3.1.1. 建立良好的師生關係：使學生感覺到教師是無條件地關心和愛護他們，從而能夠聽從教師的教導，努力學習，積極向上，並能自重自愛，又能尊重別人，不會輕易犯事，這是課室管理最重要和最基本的第一課。
- 3.1.2 營造良好的學習氣氛：使學生明白教師和學生是一起尋找解決問題的辦法，在這種融洽的氣氛下，教學自然能夠順利進行。
- 3.1.3 留意課室座位的安排：一般的座位安排要使學生和教師可以互相注視，學生能集中精神上課，在討論時，要把座位另作安排，使學生能交換意見。
- 3.1.4. 教師全班學生能維持目光接觸：這顯示教師有足夠的信心，尊重學生和知道學生在做甚麼。另外，要留心觀察學生的行為，包括身體語言等。
- 3.1.5. 訂定有效的課室規則：有效的課室規則，例如：發問的形式、傳交作業的方法、轉換課室的程序等。規則不宜訂得太多，而且必須明確合理，使學生容易遵守；也使他們明白其重要性，知道違規後會受到什麼處罰。另外，規則要帶積極性，引導學生遵守，如：「在實驗室討論時，聲浪要減低」就較「不准喧嘩」為佳；「學生要有禮貌，為他人著想」較「不准……不准……」為佳。
- 3.1.6. 對學生有較高和正面的要求：通常學生都能夠達到成年人的期望，最好是讓學生領悟到教師的要求不過是常規，是應該及能達到的標準。
- 3.1.7. 要求所有學生都嚴格遵守規則：執行規則時，教師不可對學生寬嚴不一，否則他們會覺得教師不公平，有偏見，專門針對某些學生。不過，規則也要因應學生的情況而具有彈性。
- 3.1.8. 讓學生預先練習某些程序：這些程序，例如：火警演習等，一旦真實的情況發生時，學生就不致手足無措。又如作實地考察和參觀前，讓學生預習部份過程，可以避免出現混亂的場面。
- 3.1.9. 維持學生的注意力：教師可運用各種提示，例如：目光、手勢、走近學生身旁等，以維持學生的注意力。
- 3.1.10. 減少令學生分心的事物：如請學生把飾物及與該課無關的書本放進抽屜裡，上課前使學生把黑板擦淨等。
- 3.1.11. 營造輕鬆活潑的課堂氣氛：上課時，教師可以引用一些有趣的事物，讓學生發笑一下，這種輕鬆的氣氛可以消除學生的疲勞，使他們振作起來，繼續上課。
- 3.1.12. 讓學生暫時離開課室：遇到學生情緒激動時，例如：過度快樂而不停地笑或過度激動而不停地哭，可讓他暫時離開課室；到走廊上或休息室休息一下，然後再回課室上課。若學生過度傷心，有可能傷害自己，應派同學或班長去照顧他，或轉介學校社工處理。
- 3.1.13. 讓學生發洩激動的情勢：有需要時，讓學生有機會發洩激動的情勢，例如：整班學生覺得上一課的指責是冤枉的，一時覺得很氣憤，你可要給學生一點時間安定一來，作出討論，讓他們把抑鬱感受說出來予以處理，然後才上課。不過，在處理上應小心，避免惡劣的情勢倍增。

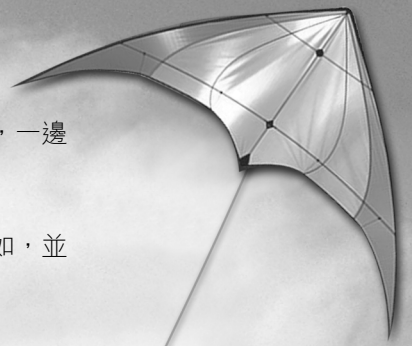




3.2 從教學安排著手

以下介紹如何從教學安排著手，防止超越規範的行為。這些方法是維持學生的注意力，以便他們樂於學習。

- 3.2.1. 訂定明確的學習目標：指明學生要學到的和要做到的，使他們清楚知道自己努力的方向。當他們有良好的表現時便給予嘉許，以勉勵他們繼續努力。
- 3.2.2. 教學內容要適合學生的程度：如果學生能夠理解學習的內容，自然會提高學習的興趣，上課時也會集中精神聽講，超越規範的行為便會減少。
- 3.2.3. 教學速度要切適合學生的實際進度：講授過慢或重複，會使學生感覺既囉嗦又乏味，難以集中精神；講授過快，則會使學生不易吸收，難以提起興趣，自然容易犯事。
- 3.2.4. 運用真實的生活經驗：教學時，多運用學生生活經驗中的實例和他們感興趣的事物，可以幫助他們理解課文。
- 3.2.5. 採用不同的方法：幫助學生解答疑難時，教師可採用不同的方法，務求讓他們明白，以維持他們的學習興趣。
- 3.2.6. 教學多樣化：教學多樣化可以提高學生的學習興趣。例如：運用多樣化的教學方法（如講解、討論、模擬遊戲等）、多樣化的教具（如圖畫、圖表、標本、實物等）、多樣化的功課（如：抄筆記、繪圖、答問題、列表等）。
- 3.3.7. 教學程序分明：教學程序分明是可以使教學步驟能順利交替（smooth transition）。也就是說，先完成一個步驟，並作交代，然後才進入另一個步驟。例如說：「還有兩分鐘你們完成繪畫中國的氣候圖後，我們就可以繼續研究中國的物產。」教師要有預定的步驟，原則上他應照計劃進行，不宜完全受外界突發事件所控制。
- 3.2.8. 把課堂趣味化, 或用有趣的作業來幫助學生集中注意力：
 - 要求學生隨時回答問題，較順著座位次序叫他們回答為佳。
 - 當一個學生作答完畢，可隨意邀請另一個同學對該答案發表意見，這樣可以鼓勵學生留心聽同學作答。
 - 讓學生知道教師會隨時考核他們，例如：給他們一個突擊的小測驗或問答比賽。
 - 多運用新的教學方法，讓學生多參與討論問題。
 - 留意學生專注力的長久性：學生專注力的長短因年齡和性格而異，外向的和年紀較小的專注力一般較短。如果某些活動或課題內容不能維持學生的專注力，得盡快轉換新的活動或新的課題。學生專注力下降是形成犯規行為原因之一。
- 3.2.9. 留心聆聽學生作答：當某個學生回答問題時，教師要留心聽，同時也要注意其他同學在做什麼。



- 3.2.10. 隨時留意學生的動態：學生做功課時，教師可以一邊巡視學生的進度，一邊幫助他們解決疑難，或走近不守規則的學生身邊提醒他。
- 3.2.11. 充份備課：教師在講課前應認真準備講課的內容，講課時才能應付自如，並有剩餘的精力注意學生的表現。

總而言之，要防止學生超越規範的行為，教師應有敏銳的觀察力，清楚了解學生的動態，隨機應變，因事制宜，但卻不執著學生的輕微錯誤，加以重罰。

學習活動

在預防學生出現違規行為上，我們可以從課室管理和教學安排兩方面著手；你個人認為那一方面應先行或者不分先後，互相補足？

4. 處理學生超越規範行為的方法

以下是討論處理越軌行為的方法，這包括一般的處理方法及特別的方法，如「以一警百」的方法，利用團體壓力和氣氛來糾正學生的反叛行為等。

4.1 一般的處理方法

以下是直接處理犯規學生的辦法，從處理較輕的行為說起，以致較嚴重的犯規。

- 4.1.1. 若輕微違規行為（如：鄰座同學談話）的學生一向有良好的行為，這是初犯，而行為無危險性，也不妨礙學習氣氛，其他同學又不會受感染，則可以用不理睬的方法。若有需要，則向他提點，至於學生以屢犯來吸引注意，則需要另行處理。
- 4.1.2. 若上述學生繼續犯規，教師可以用提示的方式（例如：凝視、打手勢、叫他的名字、走近他的座位、向他提問等）來制止他。
- 4.1.3. 教師可用在教學過程中，令違規學生的注意力轉向，以停止其輕微的犯事行為，如：向他提問，請他作答；或提示他還有多少時間要完成應做的練習等。另外，可以幫助有疑難的學生解決他的問題，重新提他的學習興趣。
- 4.1.4. 幾經警告仍重犯的學生，則要依法處罰，並於事後和他分析犯規的不良後果。
- 4.1.5. 當學生違規行為較為嚴重，有危險性的，教師要及時制止，如：拉住發怒或激動的學生，阻止他傷害自己或其他同學。
- 4.1.6. 若越規範行為影響到全體學生的安危，例如：集體打鬥、吸毒等，教師應盡快通知校方加以處理。



4.2 「以一警百」的方法

若要在處理學生行為時收到「以一警百」的效果，教師可循以下的步驟去做，並注意下列要點。

- 4.2.1. 當學生違規時，教師要清楚地指出學生的姓名和有關的行為，並指明較好的行為守則，這樣便能有效地制止其他同學犯同樣的錯誤。例如：「小明，立即停止騷擾同學，並完成你的習作，否則要罰你留堂。」
- 4.2.2. 教師採用某些方法前，應先考慮學生對那方法會有什麼反應。實驗證明，如果違規的學生肯改過，這對其他同學會產生警惕的作用。這不但能有效地處理犯規的學生，而且其他學生也會覺得教師管教有方和處事公正。
- 4.2.3. 違規學生的名聲越大，他對其他同學的影響力也越大。教師如有把握的話，應先處理搗亂的首要份子，以做效尤。
- 4.2.4. 教師在處理違規行為的學生時，應該對事不對人。例如說：「志強，你再不安靜地做習作，會騷擾其他同學，而你也不能完成作業。」比「我是不會容忍學生喧嘩的。」為佳。這可使學生明白到遵守規則是為大家著想，而非為了教師，同時也知道教師並非針對他。
- 4.2.5. 教師在處理違規行為時，態度應該嚴肅堅決，切忌激動粗魯。這樣可使學生覺得老師並非意氣用事。另外，教師處罰的標準要始終如一，以防止有些學

4.3 運用團體壓力和氣氛的方法

除了上述兩類方法外，教師也可以運用團體壓力和氣氛的方法來糾正學生在課室裡的反叛行為。適當的團體壓力和氣氛能引導同學有良好的表現。學校可設立獎勵制度，經教師推薦，在周會和班上表揚品德良好的同學，向他們頒發獎品。這種「稱讚法」可使同學感到備受重視，同時認識到他們有很多表現自己的機會，可滿足他們自我表現的欲望。由於校方被學生視為「合法」的代表，因而獎勵給學生的滿足感遠較他們從其他方面得到的滿足感大得多。學生在表現自己的時候，自然傾向於選擇校方，而且連那些所謂「壞份子」也可能受影響而「改邪歸正」。

教師要了解班上學生的目標、需要和興趣；誰是學生領袖；班上學生是不是團結等。他應該盡量讓學生知道，教師關懷他們，希望他們從學習中得到最大的收穫。教師還應盡量發揮學生領袖的作用，使他帶領全班同學努力學習，積極向上。



下表扼要地列出學生產生不良或違規行為的基本原因、教師的感受和建議處理方法，以供參考。

行為的目的和表現	教師的感受	處理的方法
爭取注意力，以求滿足自我。	不耐煩和憤怒。	在可能的範圍內，不理會違規學生的不良行為。 不讓他有觀眾。 如有需要，把他和班上同學隔離。 安排他有機會用積極的方法來爭取注意力，並留意他良好的行為。
爭取權力，與校方或老師對抗。	被威脅、地位不穩、老師沒有尊嚴。	讓他從兩個或多個合理的活動中選擇。 當他完成作業時，便獎勵他。 避免與他對抗。 當訂定教室規則時，讓他參與和發表意見。
報復和反叛行為	傷感、放棄。	暫停對他進行處分。 如不能與他溝通，則把他轉介給其他教師。 幫助他尋找處理憤怒的方法。
表示無能、自我放棄或放縱。	無助、無奈、不再理會。	不要對他施加任何壓力。 暫停給他評分。 按學生能達到的程度來訂定要求。 多鼓勵他。 試讓他每天都有一點成功的經驗，例如：為同學服務、替教師擦黑板或掛掛圖等。


IV. 結論

對於老師和學生來說，課室管理與教學均同樣重要，因為兩者有不可分割的關係。課室管理做得好，教師和學生都得益，因此，課室管理便成為學生輔導重點工作之一。但什麼是最佳、最具效益的課室管理方式，恐怕沒有放諸四海皆準的說法。不同的學校，不同的老師，不同年齡和背景的學生，就有著不同的處理方法。總而言之，課室是學習場地，應該是管理有道，動靜佳宜的環境，令教與學俱能夠順利、和洽、有效和愉快的推行。

V. 要旨重溫

下列的問題可以幫助你掌握本課的要旨，如果你能回答所有問題，就表示你已熟悉本課的內容。

1. 什麼是課室管理？
2. 什麼是學生越軌犯規行為？
3. 學生違規的原因在那裡？
4. 如何防止學生發生違規行為？
5. 如何有效地處理學生違規行為？
6. 課室管理與學生輔導工作有什麼關係？



VI. 參考資料

游黎麗玲 (2002)。《學生輔導 (增訂版)》。香港：中文大學出版社。

Cooke, B.L, & Pang, K.C. (1990). *Beginning to Teach in Hong Kong Schools*. HK: Department of Curriculum Studies, University of Hong Kong.

Kounin, J.S. (1985). *Discipline and Classroom Management*. USA: Holt, Rinehart & Winston.

Wheldall (Ed). (1987). *The Behaviourist in the Classroom*. UK: Allen & Unwin.

Wong, A.K.C., Au-Yeung, Y.C. & McClelland, J.A.G. (1992). *Classroom Management*. HK: Longman.