

案例教學法在師資培育之發展與應用

高 熏 芳* 蔡 宜 君**

《中文摘要》

本研究之目的是發展本土化師資培育之教學案例教材，建立案例教學法之教與學的模式，並進行小範圍之案例教學，評估案例教材及教學歷程之品質，以做為師資培育機構應用案例教學法培養職前教師教學決策專業知能之參考。首先，經由文獻資料之探討，歸納出案例教材發展之要項、步驟及實行策略，以做為發展本土化案例之參考指引；繼而選擇現職中等學校資深優良教師施以深度訪談，將其口述之經驗轉化為文字資料。另外，依每個案例呈現之主題，邀請相關學域之專家學者進行案例之分析與評論，以做為案例教學與學習之指導參考；本研究並嘗試發展教學案例之「教」與「學」的模式，包含進行案例教學法之策略以及可行之評量輔助，以做為師資培育機構進行案例教學法之參考。

本研究建立了教學案例發展之模式，十六個完整的教學案例，案例教學之實施模式，並呈現案例教學試行之評鑑結果。

關鍵詞：案例、案例教學法、師資培育

*高熏芳為淡江大學教育科技學系暨師資培育中心專任副教授。

**蔡宜君為淡水高級商工職業學校實習教師。

壹、研究動機與目的

一、研究動機

長期以來，無論是中外的師資培育，皆共同面臨以大學為主的(university-based)教學無法協助職前教師，順利進入教學現場，進行有效教學的困境。檢視大學教學情境可發現，理論知識的教授始終居於主導的優勢地位，師資培育者亦多以學術講述的型態教授「教學法(pedagogy)」，界定何謂「好教師」，以及什麼是「有效的教學」(Kupferberg, 1996; 陳美玉, 民 86)。然而，在職前教師成為真正的新手教師，進入真實的班級情境中，卻常因不能應付快速變化或無法預期的教學事件，而宣告理論無用。

教師工作情境是一個非常複雜的系統，教師必須時時採取各種專業行動決策，解決形形色色的問題狀況，而面臨各種新的處境、新的問題與新的挑戰，唯有對學校、教室、學生等情境的許多相關脈絡與因素有整體的理解，才能解決所面臨的各種問題，並達成適宜的專業判斷。所以培養職前教師發展解決真實情境之專業知能，有必要深入瞭解教師的生活世界與教師的工作情境，例如：教師的行動特性、行動決策方式、以及各種必須考慮的脈絡因素等。Fuller(1974)認為，為了教導職前教師如何在真實教學過程中具備多重考量(multiple considerations)的能力，應儘量提供面對多重情境(various forms of context)的思考和決策(thinking and decision making)的訓練歷程。因此，如何在師資培育課程加入真實情境的案例，以強化職前教師反思、問題解決的專業知能，是師資培育追求卓越理想教育的焦點。

Shulman(1986)曾呼籲師資培育者需要發展案例文獻或課程，以培養教師的專業知能和判斷力，因為在案例教學法(case method)中師資培育者扮演著從旁協助的角色，藉由案例的探討、傾聽、回答，引導職前教師進行討論與思考(Mckeachie, 1990)，可協助職前教師建構個人的教學理論，並加強實務經驗，提升問題解決、以及分析的能力(Sudzino & Kilbane, 1992; Doyle, 1986)，同時也可以協助職前教師克服教育實習所遭遇到之問題，以彌補只懂理論通則，而不會應用的缺點。Shulman(1992)亦強調使用案例教學能給予職前教師替代性的經驗，從案例中可顯示出其他人處理這類問題的解決方式，相較於傳統的教學方式，教師透過案例教學，傳達了更多的知識與經驗。

許多專業教育領域都非常重視運用案例教學法來培養專業人員的專業能力，例如：企管教育、醫學教育、律師教育等（Carter & Unklesbay, 1989）。然而，在法學、醫學、商學學者認為具有專業教育價值的案例教學法，在職前教師專業知能發展上到底有多少值得借鏡的地方？師資培育者又應該如何應用這種教學法？在美國師資培育的領域中，案例教學法已被應用在職前教師課程（Sudzina & Kilbane, 1992）以及在職教師的專業發展上（Golby, 1989；Richert, 1991；White, 1991；Clandinin, 1992；Carter, 1992；Teitelbaum & Britzman, 1991；饒見維，民 85）。反觀國內，雖有學者（歐用生，民 85；饒見維，民 85；簡紅珠，民 86）指出案例教學法的可行性及價值，但都只限於文獻分析探討，卻未見發展應用性之研究或作法。本研究除透過文獻分析，探討案例教學法對職前教師專業知能發展之意義、案例形成之要件以及教學策略與案例教學法在發展教師專業知能上之應用外，同時嘗試運用教學設計之理論，發展本土化之教學案例以及教與學的模式，並且實地進行小範圍試行（pilot study）之形成性評鑑，評估教學案例之教材品質及實施案例教學之歷程品質，希冀能提供師資培育機構應用案例教學法以提昇職前教師專業知能的參考。

二、研究目的與問題

（一）研究目的

根據上述理念，本研究的主要目的為：發展本土化師資培育之教學案例教材，建立案例教學法之教與學的模式，並進行小範圍之案例教學，評估案例教材及教學歷程之品質，以做為師資培育機構應用案例教學法培養職前教師教學決策專業知能之參考。

（二）研究問題

1. 本土化教學案例如何形成且包涵那些部件？
2. 教學案例實施之模式為何？
3. 教學案例之教材品質如何？
4. 案例教學之教學歷程品質如何？

貳、文獻探討

本研究主要在發展建立本土化教學案例以運用在師資培育課程教學中，因此在文獻探討部份，分別從理論與實證研究兩方面的文獻著手探討。其中分別針對下述幾點加以探討：一、案例教學法之意義；二、案例教學法之功能；三、案例教學法在師資培育課程上之應用。

一、案例教學法之意義

Shulman(1992)及 Wassermann(1994)指出案例教學法是一種利用案例(case)作為教學工具的教育方法(the methods of pedagogy)，也是理論與實務間的橋樑，即教學者利用案例作為講課的題材，以案例教材的具體事實與經驗做為討論的依據，經由師生的互動來探討案例事件的行為與原由，發掘潛在性的問題，強調學生的主動積極參與學習過程，教學者僅扮演從旁引導的角色，引導學習者去探討案例中複雜深層意義及爭議性的問題，協助學習者進行問題回答、傾聽、回應挑戰、鼓勵學生發言、問題解決的引導、預定假設狀況，最後並能歸納與總結，是個多重角色扮演者。

案例教學法的核心在於「案例(case)」，案例是一種描述性研究文件，是指在某一特定人、事、物所遭遇到的特殊狀況、處境、難題、事件、或衝突等，以一種敘事文體來描述真實的情境，且儘量能把情境、參與者與情境實體做平衡與多重面向觀點的呈現。案例的本質是科際整合的(interdisciplinary)，其內容包括資訊和資料(information and data)，是心理的、社會的和人類的觀察，以及技術性的文件(technical materials)(Wassermann,1995)；當案例做為討論之用時，可以引發持有不同觀點者的討論，而且案例教學法就像模擬遊戲，學生可利用情境實體的案例呈現，重新回到案例狀況，複習決策情境，或者繼續模擬新的策略，以討論可能的結果及背後的理論根據，這種運用教學讓學習者從特定狀況、情境的討論與瞭解中學習的方式，可激發學習者內在的學習動機，促進其對理論知識、概念、技巧的連結，有利發展學生問題解決的能力(McKeachie, 1990)。

二、案例教學法之功能

學生經由案例的探討可增強透視知識表象、深層探索複雜意義及整合案例主要問題關聯之能力，因此豐富其情境問題解決的知能(Florio-Ruane & Clark, 1990)，茲整理多位

學者肯定案例教學法之功能如下：

- (一) 將理論知識與實務知識統整：在師資培育上，使用案例的目的也是強調它的知性效果，提倡者認為案例內容因蘊涵專業理論知識以及這種專業知識在教學情境中的運用情形，可以讓職前教師進行理論與實務的辯證(Sudzina & Kilbane, 1992)。
- (二) 案例教學可以協助職前教師獲得專家與有經驗教師所具有的情境知識：專家與有經驗教師具有相當豐富的情境知識，知道如何利用通則和經驗來適當反應教室內特殊的場面與情況。職前教師透過和以專家教學為題材之案例的互動及與教授和同儕的討論，可以逐漸像專家教師一樣地思考教學問題(Mostert & Sudzina, 1996)。
- (三) 案例教學培養職前教師問題分析、解決的能力：案例能使職前教師辨識和瞭解新的班級事件，並決定出明確與教育性的行為，可說是專業人員認識實境與行為的一種方式(Doyle, 1986)。
- (四) 案例能協助建構個人的教學理論並加強實務經驗：透過案例教學可促發職前教師更深一層的實務觀點，並建構自己個人的教學理論或知識，特別是對班級工作的瞭解情形(Sudzina & Kilbane, 1992)。
- (五) 案例教學能揭示教學情境的複雜性：案例教學的過程中能藉由教學案例的實境描述、教師有效的引導、以及同儕間的相互討論，以使職前教師能對教學情境的複雜性有更深層的認識(Mostert & Sudzina, 1996)。
- (六) 案例教師能增進教師從替代性的經驗中學習的能力：案例所提供的是替代性的教學經驗，它讓職前教師從專業角度去思考問題，加強他們從別人的經驗中學習的能力。(Mostert & Sudzina, 1996)。

此外，Wassermann(1995)歸納多位學者的研究，發現案例教學有以下的教學成效：

- (一) 學生有較高度的學習動機。
- (二) 學生較樂意收集資料，以便對於研究問題有更深度的了解。
- (三) 學生比較主動(self-initiating)。
- (四) 學生發展較佳的思考習慣(habits of thinking)。
- (五) 學生學習如何利用資料思索、探究，並做出判斷以面對兩難的問題(dilemmas)。

- (六) 學生較能用統整的觀點來觀察教室的複雜性，也較能容忍、包含並面對事物的不確定性。
- (七) 學生轉變為問題解決者，非只是課業學習者。
- (八) 學生較能發展自我概念、教學信念與價值，以引導自己的抉擇(decisions)。
- (九) 能提昇學生溝通能力與傾聽能力，且能欣賞別人不同的意見。
- (十) 案例教學的教學者也獲得個人的獎賞(personal reward)，如：教學目標的達成、教學方法的改進、學生學習熱誠的感染等。

三、案例教學法在師資培育課程上之應用

隨著師資培育機構深層檢討教學成效的呼聲日益強烈，以及發掘案例教學法之成效的研究日漸增加，案例教學法已漸為許多師資培育機構所應用，大體而言，案例教學法在師資培育上的應用大約可分為三種（Kleinfeld, 1992；Merseth, 1996；Richert, 1991；Shulman, 1992；Sykes & Bird, 1992；Wassermann, 1995；Shulman & Colbert, 1989）：

- (一) 把個案當作實例：目的是要發展理論知識或建構新理論，它們的功能是以案例來做例子，突顯課程中所需的原則、理論或教學技巧；讓所有職前教師都能早一步熟悉和了解普遍性的重要教學實境問題，在實習階段中才能較快融入真實情境中。
- (二) 把案例當做練習分析、決定及問題解決能力的機會：在師資培育課程中職前教師被要求分析案例中教學問題事件與情境的內容和複雜性，找出問題加以分析、決定，然後解決問題。這種歷程能夠幫助職前教師像「有經驗的老師」一樣地思考。
- (三) 把案例當做激發個人反思的刺激物：很多學者提倡以案例的討論來培養反省思考的能力，因為案例不僅能讓教師反省實務，而且撰寫案例的教師，把案例撰寫當做個人經驗的自我報告，在寫作過程中，亦能培養他們反思的習慣與技能。有時候研究者、教授或學生也撰寫案例，當他們思考要寫什麼以及如何架構情節以表徵真實情況時，他們也在從事反省思考。

案例教學法雖有其特殊的功能，然而，Mostert & Sudzina (1996)也指出，在師資培育課程上的應用仍應注意以下事項：

- (一) 班級大小：案例教學法的施行最理想的班級數是 12-15 人，較能提供學生發表多元觀點與教授互動的機會。
- (二) 學生不熟悉案例教學法：學生較習慣傳統的教師在課堂“演講式”教學法，對於案例公開討論、發表個人意見的教學方法不熟悉。引導的方案在於建立一個五步驟的程序：問題是什麼、您的觀點是什麼、您會如何採取行動、結果可能導致什麼、您獲得什麼知識。
- (三) 案例寫作的問題表達不清：若學生無法從案例中得到問題的重點，更無從切入討論。
- (四) 學生難以將案例中的情境與理論結合：即便案例中清晰地描述問題的所在，對學生而言，有時似乎難以將理論結合，此時，需要教授介入加以引導。
- (五) 案例討論時間的掌控：時間通常掌握在教授手上，依案例的複雜度施予時間的分配。
- (六) 案例討論環境的營造：討論時的座位最好圍成圓形或馬蹄形，此二種排列方式較能讓討論者彼此目光接觸，營造熱烈討論的氣氛。
- (七) 教授的教學技巧：案例教學比一般教學方式更需與學生互動、專注力和體力。
- (八) 案例討論參與感與溝通模式之建立：大部份學生缺乏參與感，此時需要教授發揮介入技巧，引發學生參與討論的興趣；師生必須要有良好的溝通模式，以激發出多元的觀點和看法。
- (九) 案例的呈現方式和教學策略：教授如何介紹案例，讓學生有興趣、有意願參與，通常介紹方式有角色扮演、播放錄影帶或錄音帶等，教授在上課前應仔細評估整個案例的情境及學生的學習動機後，在二者間取得平衡點。
- (十) 案例是將真實情境的事件，以文字方式描述，有其複雜性，因此案例的分析需要教授運用學理的介紹引導學生多方向思考。

參、研究方法

因考量現職中等學校教師之情境及寫作能力配合，本研究除以文獻分析法先針對國外案例教學法之相關理論與研究加以分析、整理，並配合國內教學情境之特色，歸納出本土化之

案例教材發展之要項及教學實行策略外，主要係以深度訪談，協助從事案例口述之現職中等學校教師反思、分析、歸納、整理相關之教學決策，以增加案例之廣度及深度。深度訪談之目的即在將現職教師的口述經驗，轉化為文字案例。案例發展完成後針對案例教材之教學進行形成性評鑑，以了解案例教材應用於教學之成效。本研究使用之研究方法說明如下：

一、文獻分析法

針對國外案例教學法之相關理論與研究加以分析，並配合本國教學情境之特色，歸納出本土化案例教材發展之要項及教學實行策略，以作為案例教材之教師指引、學生學習指引與案例教材發展之參考依據。

二、深度訪談

(一) 訪談目的：利用訪談現職教師將其口述教學經驗轉化為文字之教學案例。

(二) 訪談對象：現職中等學校資深優良教師，共計十六位。

(三) 訪談問題：

訪談內涵包括(1)案例的描述如:事件、對象、時間、地點、過程；(2)教師的自省如:案例的形成可能原因、處理方式、同事間的討論、未來修正方向。(訪談大綱可參見附錄一)

(四) 記錄和評估訪談資料：研究者利用錄音方式將受訪者之受訪內容一一記錄後，並轉化為文字描述內容。

(五) 整理分析資料：將深度訪談所得之文字資料進一步分析、分類及修改內容文字、語詞，以形成教學案例。

三、教學案例之發展

本研究綜合文獻探討之資料，採深度訪談中等學校資深優良教師，以取得並建立本土化案例教材之資料檔案，案例發展步驟如下：

(一) 選定案例發展者：以中等學校校長推薦之現職資深優良教師為主。

(二) 進行教學案例內容之構思與設計。

(三) 進行中等學校教師之深度訪談，以蒐集並整理案例資料。

(四) 邀請教育專家針對案例資料進行分析與評論。

(五) 案例教材整理並編訂成冊：包含案例描述、討論問題、參考資料以及專家分析與評論等。

(六) 發展案例教學手冊：包含案例描述、案例教學策略、學生學習步驟、討論問題、教學參考資料索引以及學習評量標準與評量表等。

四、形成性評鑑

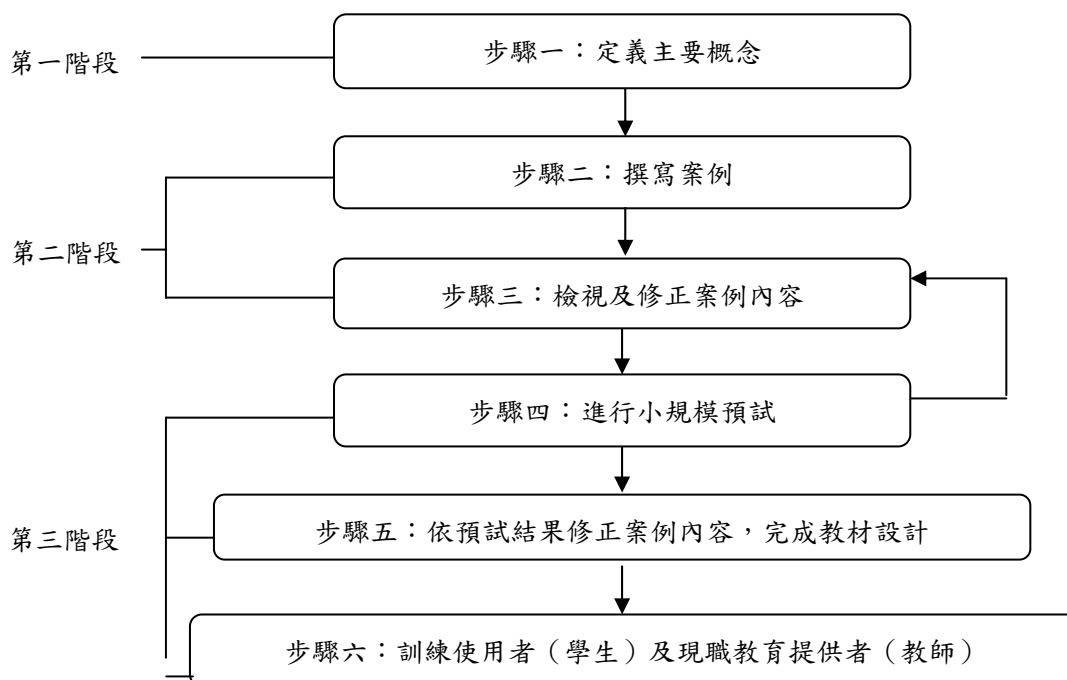
本研究於八十八學年度第一學期實地於淡江大學中等學校教育學程之「班級經營」課程中，進行一個單元的教學，除了實地觀察教學外，並輔以「教材評鑑量表」、「課程興趣評鑑量表」、「教師評估學生學習成就檢核表」及「學生學習行為自我檢核表」，針對案例教材及教學的歷程品質進行實地評鑑。

肆、研究結果

本研究透過文獻探討與深度訪談發展十六個完整的教學案例，並建立了案例教學模式，同時進行案例教材以及案例教學法之試用，並評鑑其成效。茲說明如下：

一、教學案例教材之發展

本研究利用深度訪談現職中等學校資深優良教師，以「口述案例」之方式，由研究者撰寫發展為十六個教學案例，其發展之流程說明如下圖：



以上十六個教學案例主題涵蓋：家庭暴力、人際關係、情緒管理、性向發展、學習成就、家庭關係失調、學習動機、家庭背景、移情作用、師生關係、輔導轉介、家長期望壓力、特殊班級經營、學生偏差行為及情緒管理、兩性教育、性教育、自殺行為、家庭互動、躁鬱症學生、權威教育、學生自尊、過動兒、學習成就、師生分際、輔導尺度、自殺行為、體罰策略、師生互信、作弊問題、人際關係、教師成長、家庭問題、校園暴力、學習動機、團體諮商、學生個別差異、獎懲方式、情緒管理、同儕壓力等。

以上十六個教學案例教材，每個均包含內容描述、三位專家之分析與評論、問題與討論，以及參考資料等，呈現如附錄二。此外，專家分析角度含蓋：輔導、教學、班級經營、教育社會學、青少年發展、教師成長、教育行政等，綜整分類如下表一：

表一：案例教材分類表

案例編號	題目	案例主題	分析角度
案例一	變色的天堂	家庭暴力、人際關係	輔導、班級經營、教育社會學
案例二	迷途的羔羊	情緒管理、性向發展、學習成就	輔導、教學、教育社會學
案例三	被愛漠視的天使	家庭關係失調、學習動機、家庭背景	輔導、班級經營
案例四	我和我和他和他-師生之間	移情作用、師生關係、輔導轉介	輔導、班級經營
案例五	平衡木上的迷惘	家長期望壓力、特殊班級經營、學生偏差行為及情緒管理	輔導、教育社會學
案例六	生命之歌	兩性教育、性教育	輔導、教育社會學
案例七	生命不可承受之輕	自殺行為、家庭互動、躁鬱症學生	輔導、教學
案例八	失敗為成長之鑰	權威教育、學生自尊	輔導、教學
案例九	勁量小子	過動兒、學習成就	輔導、教學、教育社會學
案例十	遲來的春天	師生分際、輔導尺度、自殺行為	輔導、班級經營
案例十一	師生一體，教學相長	體罰策略、師生互信、作弊問題	輔導、教學、教育社會學
案例十二	生命的挑戰者	人際關係、教師成長	輔導、教學、教育社會學
案例十三	折翼的天使	家庭問題、校園暴力、學習動機	輔導、青少年發展、教師成長
案例十四	教育的守門員	家庭暴力、團體諮商	教學、教育行政
案例十五	教育的桃花源	學生個別差異、教師成長	輔導、教學
案例十六	師道的掙扎	獎懲方式、情緒管理、同儕壓力	輔導、班級經營

二、案例教學模式

案例教學之實施包含四個主要內涵：案例教學實施前與學生的溝通、教師教學標準程序、學生學習標準程序，以及案例教學之評鑑方式。

(一) 案例教學實施前與學生的溝通

事前完善的準備工作，將有助於學生適應案例教學的方式，除了可以自在的參與教學活動外，並且促使學生更有意願接受案例學習的挑戰，教師與學生溝通的重點如下：

1. 藉由描述案例、學習小組、及任務報告的進行方式，向學生介紹案例教學的進行方法。
2. 向學生說明案例教學法學習的優點。
3. 向學生說明案例教學學生面臨的挑戰及其價值。
4. 明確地說出教學者的期望，例如：學生事先閱讀案例內容、學習小組認真討論問題等。
5. 提醒學生強調意見的檢討而非僅是提出答案而已。
6. 提供學生未來評量方式的相關資訊。

(二) 教師教學標準程序

教師應用案例實施教學之過程大致可分為教學前、教學中及教學後等三階段，說明如下表二：

表二：案例教學標準程序對照表

教學階段	教學程序
教學前	<ol style="list-style-type: none"> 1.對案例有充足的了解 2.了解案例中的關鍵議題 3.事先準備適當的問題 4.了解學生 5.了解自己
教學中	<ol style="list-style-type: none"> 1.呈現案例 2.引導討論案例
教學後	<ol style="list-style-type: none"> 1.蒐集適合的後續活動 2.心得報告批閱

1. 教學前

- (1) 對案例有充足的了解：教師於事前閱讀案例內容及相關主題的研究文獻，以掌握案例的細節。教師越了解案例中的事實，就越能提出問題讓學生進行分析。
- (2) 了解案例中的關鍵議題：教師可以由教學指引獲知案例關鍵議題或自行列出重要課題，以供課堂討論。
- (3) 事先準備適當的問題：教師引導學生進行案例討論時，可從下列問題中篩選數個問題供進行課前的思考與討論：
 - 甲、案例情境的主要問題是什麼？哪些是最關鍵的？
 - 乙、是否有任何人該採取行動？如何行動？為什麼？
 - 丙、案例中的主角實際上是如何處理的？結果如何？有什麼風險？
 - 丁、你認為這種情況對於相關人、事、物有何影響？為什麼？
 - 戊、問題的發展如何？是什麼條件因素造成現在的困難？
 - 己、你從這個案例中學到了什麼？問題安排的程序可依下列順序排列：
 - 甲、概述性問題：可將概述性或開放性的問題放在最前面。
 - 乙、分析性問題：此部分的問題開始要求學生進行案例內容、議題的分析。
 - 丙、評估性問題：此部份的問題是要挑戰學生的思考，讓學生對案例中的處理方式進行評估。
 - 丁、總體性問題：此部份的問題可以延伸到較整體性的關鍵議題。
- (4) 了解學生：學生在課堂中的反應，是案例教學能否成功的重要因素。在進行案例教學前，教師應對學生有廣泛的了解，以幫助學生從案例教學中得到成長。
- (5) 了解自己：教師在進行案例教學之前，也應檢測自己對於案例教學是否有足夠的準備，以及心態的調整與適應是否妥當。

2. 教學中

- (1) 呈現案例

甲、教師於上課前一週發下案例給每位學生，要求其徹底閱讀，於上課時發表或討論。

乙、課程初期教師可以針對每個案例給予一些引導問題，課堂進行一段時間之後，教師可逐漸減少引導的角色，讓學生自己形成問題。

(2) 引導討論案例

甲、在課程進行中教師應提供各種不同的上課方式來展現案例的內容，如以錄影帶、錄音帶、角色扮演的的方式多重呈現

乙、教師引導學生討論案例中相關人物的處境與行動，必要時以相關理論性知識來比對或說明案例涉及的各個層面與因素。

丙、教師隨時提醒學生摘記討論過程、各種問題、觀點或要點。

丁、課程初期案例討論可由教師主導，但是隨著學期的持續進行，漸漸讓學生自己進行自發性的提問與討論，甚至可以用角色扮演的的方式來進行案例討論。

戊、處理小組問題：當教師察覺學習小組未進行應有的活動、過度依賴教師的指引、有學習困難的成員、或是意見不合時，應採取適當的因應措施來改善情況。

己、評估學習小組的運作情形：教師可在每次課程結束前，詢問下列問題以瞭解學習小組的運作情形：

（甲）今天小組運作的情形如何？

（乙）你們運用了什麼方式來確保有效率的討論？

（丙）討論有偏離主題嗎？

（丁）你們對於改善下一次的討論情況有什麼建議嗎？

庚、肯定學生的學習成效：每個學生都希望知道自己的學習表現如何，教師應在學生學習過程中給予鼓勵，並肯定學生的表現。

辛、促使學生反思：有些學習小組能在很短的時間內進入狀況，而有些小組卻需要較長的時間適應。藉由思考及仔細反思其思考的經驗，都有助於建立思考的習慣，而案例教學法當然也挑戰了學生的思考，提供了學生反思的機會。

3.教學後

- (1) 蒐集適合的後續活動：教師在案例教學之後，可自行設計相關的後續活動，來幫助學生作更進一步的學習。
- (2) 心得報告批閱：教師依教學或學習的需要，要求學生繳交心得報告，並歸納學習案例討論之心得。

(三) 學生學習標準程序

學生於案例教學歷程中之學習行為，大致可分為學習前，學習中以及學習後等三個階段，說明如下表三：

表三：學生學習標準程序對照表

學習階段	學習程序
學習前	詳細閱讀案例
學習中	討論案例
學習後	心得報告

1. 學習前：詳細閱讀案例

- (1) 於上課前徹底閱讀案例內容，準備於課堂發表或討論。
- (2) 課程初期學生可依老師所給的引導問題，有方向的進行閱讀。課程進行一段時間後，學生便需自己形成問題。

2. 學習中：討論案例

- (1) 在課程進行中教師提供各種不同的上課方式來展現案例的內容，學習者要掌握討論重點，發表意見。
- (2) 學生要隨時摘記討論過程中，同儕對案例所提的各種問題、觀點或要點。
- (3) 學習初期案例討論是由教師主導，但是隨著學期的持續進行，漸漸學生便需自己進行自發性的提問與討論。學生討論案例應遵循以下之指引：
 - 甲、仔細聆聽每位組員的想法
 - 乙、尊重每位組員的想法
 - 丙、不要打斷別人的發言

- 丁、包容不同的意見與想法
- 戊、踴躍參與討論
- 己、當有疑問時就提出問題
- 庚、不要制止他人的言論
- 辛、保持討論的焦點

3. 學習後：學生依教師的引導與要求繳交學習心得報告，並歸納案例討論心得。

(四) 案例教學之評鑑方式

Wassermann(1994)提到傳統評鑑方式無法適用於案例教學法，原因如下：

1. 案例教學法未有明確的評鑑標準，因此教師只能根據班級中表現最好的學生做為其評鑑學生學習結果的標準。
2. 傳統教學評鑑方式，無法測得學生在案例教學過程中，所習得的各個層面的學習結果。

此外，案例教學評量之過程，則應要注意下列四點：

1. 學生評估應融入教學中。
2. 評量方法多元化。
3. 學科知識及其關聯應全面性的評量。
4. 分數不足以反應學生所知之全貌。

因此，教學者可使用真實性評量(authentic assessment)、檔案評量(portfolio assessment)、學習日記、學習成就檢核表等方式進行案例教學之評量：

1. 真實性評量

與實作評量同義，與傳統測驗的主要差別在它要求學生「自做」答案，而非選擇答案，所以對某一問題而言答案可能不只一種，且評量不單看成果，也要考量過程，所以能瞭解學生造成錯誤的原因以及學生對某一問題考量的層面、思路過程以及邏輯方式，而評量問題的取材常與實際生活問題有關，使學生能學以致用。例如要求學生寫出對於案例中主角教師教學決策的評析與建議。

2. 檔案評量

檔案評量是把學生的表現包括每一次的考試、作業、筆記、作品等，

依學生的方式或全班共同的方法，放進個人卷宗裡，並加入學生自評、老師評語、同儕互評等，以展現個人學習的歷程與意義。本研究依據 Adam(1991)之「案例學習學生行為檔案」發展「學生行為檔案評鑑表」(如下表四)涵蓋三個評鑑面向：

- (1) 心智發展層面：強調學生思考之品質，欲評鑑學生在案例教學中，思考及心智運作之方式是否達到標準。
- (2) 技能層面：欲評鑑學生在案例教學進行中，是否在表達意見、分析資訊、人際關係及問題解決等方面的能力獲得成長。
- (3) 態度層面：焦點在於學生態度的表現，強調個人的眼界、信念與價值、及自我評鑑。

表四：學生行為檔案評鑑表

評鑑層面	評鑑項目	評鑑內涵
心智發展層面	思考的品質	1.能留意案例中之主要概念。 2.能包容其他同學所提出的意見及想法。 3.能分辨意見、假設與事實間的區別。 4.能包容對立的資料。 5.能舉出例子以支持其意見。 6.能對資料作出說明。 7.在學習的過程中具有創造力。 8.能將思考運用在日常生活中。
技能層面	溝通想法的能力	1.藉由文字的方式將想法表達出來。 2.藉由口語的方式將想法表達出來。
	研究能力	1.能有智慧的蒐集、組織資料。 2.能正確的引出及記錄資訊。
	人際能力	1.能注意別人的意見。 2.能協助並促進小組討論。
態度層面	個人的眼界	1.抱持正面的看法。 2.能包容含糊不清之言論的雅量。 3.能從鉅觀的角度看問題及主題。
	信念與價值	1.透過行為的表現顯示出其信念。
	自我評鑑	1.能以開放的態度來進行評鑑。 2.有技巧的進行自我評鑑。

3. 學習日記

學生以書面形式記錄上課之心得以及與學習內容有關的所有想法，教師藉以瞭解學生上課知覺、對課堂進行之教學活動的反應及學習成長歷程。

4. 學習成就檢核表

依據「學生行為檔案評鑑表」的評鑑內涵可發展「學生學習行為自我檢核表」及「教師評估學生學習成就檢核表」，整合成「案例教學學習成就檢核表」表五，分別由學生及教師的角度檢測學生的學習行為及學習成就。

表五：學習成就檢核表

案例教學學習成就檢核表

記錄日期：__年__月__日

姓名：_____

評鑑項目	學生學習行為 自我檢核欄					教師評估學生學習 成就檢核欄				
	非常 同意	非 常 不 同 意			非常 同意	非 常 不 同 意		
一、心智發展部分	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.思考的品質（我能...）										
1.1 留意到個案中的主要概念.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 包容其他同學所提的意見及想法.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 包辦意見與事實、假設與事實間的區別	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 包容對立的資料.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 舉出例子以支持其意見.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 對資料做出說明.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7 在學習的過程中，具有創造力.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8 將思考運用在日常生活中.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
二、技能部分	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. 溝通想法的能力（我能...）										
2.1 藉由文字的方式能將想法表達出來.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 藉由口語的方式將想法表達出來.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 研究能力（我能...）										
3.1 有智慧的蒐集、組織資料.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 正確地引出及記錄資訊.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.人際能力（我能）										
4.1 注意別人的意見.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 協助促進小組討論.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
三、態度部分	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5.個人的眼界（我能...）										
5.1 持正面的看法.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 包容含糊不清之言論的雅量.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 從鉅觀的角度來看問題及主題.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.信念與價值（我能...）										
6.1 透過行為的表現顯示出其信念.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.自我評鑑（我能...）										
7.1 以開放的態度來進行自我評鑑.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2 有技巧的進行自我評鑑.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

三、形成性評鑑結果

本研究於民國八十八學年度第一學期於淡江大學中等學校教育學程「班級經營」課堂試行，研究者分別針對教材品質進行評鑑與教學案例教學歷程品質；教材品質之評鑑包含案例教材深度訪談、案例教學教材問卷調查；教學歷程品質之評鑑包含案例教學深度訪談、案例教學課程興趣問卷調查、學生學習行為調查、以及案例教學觀察等。評鑑的方式、工具、及對象分別對照如下表六。

表六：形成性評鑑標的、方式、工具及對象對照表

評鑑標的	評鑑方式	評鑑工具	評鑑對象
教材之品質	深度訪談	深度訪談表	師資培育者、職前教師
	問卷調查	教材評鑑量表	職前教師
教學歷程之品質	深度訪談	深度訪談表	師資培育者、職前教師
	問卷調查	課程興趣評鑑量表、學生學習行為自我檢核表	職前教師
		教師評估學生學習成就檢核表	師資培育者
	觀察	案例教學觀察記錄表	師資培育者、職前教師

(一) 教材品質之評鑑

1. 深度訪談結果：整合教學者與學習者之深度訪談結果，分析比較如下：

面向	教學者認為.....	學習者認為.....
教材	◆應依教學所需挑選合適的案例。	◆閱讀案例的過程能刺激思考，且內容能與舊經驗結合。
	◆專家評析的部份不夠精湛。	
	◆案例教材之文字、排版很好，內容除了符合實務情境外，還易懂且有趣。	

2. 問卷調查結果

本研究教材評鑑採 Keller(1987)之「教材評鑑量表(Instrucational material motivation survey)」，包含「引起注意(attention)」、「信心(confidence)」、「相關性(relevance)」、以及「滿足感(satisfaction)」等四個面向，各面向得分均屬較正向(如表七)。

表七：教材評鑑結果面向說明表

面向	平均數	次序
引起注意	3.88	3
信心	3.62	4
相關性	4.06	2
滿足感	4.09	1

問卷調查結果，得知各面向的平均值分別為：「引起注意」層面達 3.88、「信心」層面達 3.62、「相關性」層面達 4.06、「滿足感」層面達 4.09，平均值都偏屬較為正向的反應。預試班級的學生們認為案例教材能引起學生的興趣與求知的好奇心，推究其原因可能是學生們對於教學案例教材接觸不多，但又因其與課程相關性高，且以實務、故事性呈現，故而能引起學生的好奇心與注意力。然而，由於是第一次接觸這樣完整的案例教材，學生似乎較不知如何掌握此教材的學習，但仍對此教材抱持著有信心的正面看法，而教學案例對學生而言應屬不同以往教材的學習，牽涉到每個學生對新事物的接受情況，在學生的反應中，有人認為此教材實務有趣應該很容易上好，但亦有人認為教材與以往所學不同，所以較無法掌握自己的學習成效，可是整體而言，所呈現的結果仍是非常正向的。

另外，案例教材是由教學者配合課堂主題所挑選的，所以學生也能感受到案例教材之主題與教學主題的配合度、相關性頗高，且學生也能由案例教材中的故事對相關的主題有更多的瞭解，更能由此檢視、反思生活上的相關事物，因而覺得案例教材與所學內容具高度相關性。學生在進行理論課程後，認為教學案例中所提供的實務運用內容相當有助於理論與實務結合的學習，而且案例教材及討論問題的提供，能提供學生從教材學習中得到成就感與自我表現的機會，因而學生在案例教材的學習中能得到高度的滿足感，並將所學的概念或知識運用於環境中，對學習非常有幫助。此外，學生們亦認為教學案例教材的呈現方式較具故事性，較生動有趣且提供實務經驗的內容和主題的呈現與組織有助於學習，能提高學習興趣與動機，所以相當喜歡透過教學案例來學習。

(二) 教學歷程品質之評鑑

1. 深度訪談結果分析

整合教學者與學習者之深度訪談結果，分析比較如下：

面向	教學者認為.....	學習者認為.....
課程	◆在案例討論進行前，應詳細說明討論方向與深度。	◆教學者的提示有助小組的討論與討論方向的修正。
	◆藉由學習者的參與情況，瞭解其學習成效。	◆課程進行變得有趣。
	◆學習者討論熱烈，並能透過討論過程進行理論與實務的應證，累積實務經驗，提昇表達能力。	
其它	◆進行案例教學前，教學者已教過相關之理論內容，並要求學生熟讀「失控教室-教室管理心法及技巧」一書，使學習者在討論時能進行理論與實務結合的思考，對教學與學習效果相當有幫助。	

2. 問卷調查結果分析

本研究課程興趣評鑑亦依據 Keller(1989)所發展之「課程興趣評鑑量表(Course Interest Survey)」，包含「引起注意」、「信心」、「相關性」及「滿足感」四個面向，研究結果各面向平均值皆為正向(如表八)。

表八：課程興趣評鑑結果面向說明表

面向	平均數	次序
引起注意	3.82	1
信心	3.56	4
相關性	3.68	2
滿足感	3.59	3

問卷調查結果，得知各面向的平均值分別為：「引起注意」層面達 3.82、「信心」層面達 3.56、「相關性」層面達 3.68、「滿足感」層面達 3.59，平均值都偏屬較為正向的反應，雖然四個面向的平均值反應有高低之別，

但其平均值間的差距並不太，皆呈現在 3.60 左右，唯有引起注意面向的平均值略高為 3.82。預試班級的學生們認為案例教學能引起他們的興趣與求知的好奇心，推究其原因可能是案例教學過程中教師能夠以生活實例來切入案例內容，更能引起學習者的注意與興趣，且學生是第一次接觸到案例教學，對於教學的方式、引導、問題討論以及實務性的內容都能感到高度的好奇與有趣，故而能引起學生的好奇心與注意力。同時，學生也覺得對進行案例課程的學習有信心，且教學內容的難易度適中，在學習的過程較不會有挫折或輕易之感，而失去學習信心或過度自滿，推究其原因可能是在案例教學中學生藉由討論與教師引導、回饋的過程得到學習的信心，且利用引導式、討論式的教學方法較為活潑，且相較於之前的理論課程，案例內容較具實務性，描述淺顯易懂，所以在學習過程中信心不致受挫，因而許多學生對案例教學充滿信心。另外，學生能從老師的回饋中獲得肯定，也知道教師將如何評定其學習表現，故而覺得自己能掌握學習成效。

此外，學生在學習的過程中覺得教學內容與所學具有相關性，推究其原因可能是案例教學的主題是由教學者配合課堂主題所挑選的，而且學生能由案例教學中主題的呈現、分組討論與結果報告，對相關的主題有更多的瞭解，進而檢視、反思生活上的相關事物，因而覺得教學與課程內容具高度相關性。同時，學生在進行理論課程後，覺得能進行實務性的案例教學，相當有助於理論與實務結合的學習，因而認為案例能符合其學習上的需求。案例教學提供學生自我表現的機會，將所學的概念或知識運用於環境中，對學習有所幫助，所以學生也能在案例教學中獲得滿足感。相較於理論性的教學，案例教學較具實務、活潑，學習者能夠從教學過程中得到實務的應證，對學習內容產生興趣，提昇學習動機與成效，而且案例教學歷程中，亦提供學生討論問題與結果報告的機會，使學生由討論與報告中獲得成就感以及同儕、教師的認同。

(2) 學生學習行為自我檢核表調查結果：

表九：學生學習行為自我評鑑結果面向說明表

面向		平均數	
心智發展層面	思考的品質	4.17	
技能層面	溝通想法的能力	3.87	3.98
	研究能力	3.86	
	人際能力	4.20	
態度層面	個人的眼界	4.24	4.04
	信念與價值	3.88	
	自我評鑑	3.81	

問卷調查結果，得知各面向的平均值分別為：「心智發展」層面達 4.17、「技能」層面達 3.98、「態度」層面達 4.04，平均值都偏屬較為正向的反應(如表九)。在案例教學活動的過程中，學生們認為他們自己的思考方式及心智運作能達到一定的標準，而且表達意見、分析資訊、人際關係、及問題解決等方面的能力也能獲得成長，並抱持正面、包容的觀點，將自己的信念清楚的表達出來，以開放的態度來進行自我評鑑。

(3) 教師評估學生學習成就檢核表調查結果

表十：教師評估學生學習成就結果面向說明表

面向		平均數	
心智發展層面	思考的品質	5.00	
技能層面	溝通想法的能力	5.00	4.83
	研究能力	4.50	
	人際能力	5.00	
態度層面	個人的眼界	4.67	4.50
	信念與價值	4.00	
	自我評鑑	4.50	

問卷調查結果，得知各面向的平均值分別為：「心智發展」層面達 5.00、「技能」層面達 4.83、「態度」層面達 4.50，平均值都偏屬較為正向的反應。在案例教學活動的過程中，教學者認為學生們的思考方式及心智運作已達到一定的標準，而且表達意見、分析資訊、人際關係、及問題解決等方面的能力也能獲得成長，並能抱持正面、包容的觀點，將他們自己的信念清楚的表達出來，以開放的態度來進行自我評鑑。

3. 案例教學觀察結果分析

在案例教學前教學者能配合理論性教材，讓學生先行閱讀，使學生能掌握討論的方向，並進行理論與實務的結合。然而，在案例教學引導階段教學者除了能利用即時性事件來引導學生進入討論主題，還能利用多個案例讓不同組的學生討論，除了減低各組在心得分享時的重複性外，還能增加學生吸收實務經驗的空間。在案例教學討論階段，學習者討論過程非常的熱烈，且教學者能不斷的巡視各組，聆聽、觀察小組間的討論問題與意見，並在學習者有疑問或遇到瓶頸時給予適時的引導。在討論結果報告階段學習者也能將討論結果以流程圖方式呈現，或透過相同案例討論的其他組別之補充，使討論的內容更加完善。教學者也能不斷提醒學習者針對報告內容深層思考，並給予適時引導。

伍、結論與建議

一、研究結論

本研究發展十六個教學案例每個教學案例均包含，案例內容描述、問題與討論、參考資料以及專家分析與評論。並且建議案例教學的實施模式，包含教學前之溝通、教學標準行為、學習標準行為，以及案例教學評鑑方式等。試行結果得到以下之結論：

(一) 案例教材之優點如下：

1. 案例教材內容、文字及排版良好。
2. 案例教材內容難易適中，學習者在學習過程中不會感到挫折或過度自滿。
3. 案例教材內容符合實務情境，較理論具體、有趣，能引起學生求知的好奇心。

4. 案例教材能與學習者的舊經驗結合，能刺激學習者進行省思與反問，且學習者覺得教材與所學具有相關性。
5. 案例教材提供學生自我表現的機會，使學習者在學習的過程中能得到滿足。

(二) 案例教材可改善增強之處如下：

1. 案例內容之專家評析可以更為精湛。
2. 案例教材之呈現順序原為「案例內容描述」、「專家分析與評論」、「問題與討論」、「參考資料」，較不方便老師印發給學習者事先閱讀，若能改為「案例內容描述」、「問題與討論」、「參考資料」、「專家分析與評論」，則教師於教學前可先印發「案例內容描述」、「問題與討論」及「參考資料」給學生，再於教學後印發「專家分析與評論」，可達增強回饋與激勵學生之效。

(三) 案例教學中就教學歷程品質方面發現如下：

1. 案例教學前：

- (1) 教學者於課前將案例發給學生閱讀，再進行案例教學，使學生的討論能掌握方向，並進行理論與實務的結合；而且，在案例討論進行前，教學者詳細說明討論方向與深度，有助提昇學生對於案例研究與討論的準備。
- (2) 教學者只是利用教學案例做為某一單元課程的輔助性教材，且在案例教學進行前先進行理論性教材之講授，並要求學習者熟讀理論性教材，學習者較易總結案例教材中理論與實務的關聯性，並於主題探討後提出具體且較有深度的建議。

2. 案例教學中：

- (1) 案例教學討論階段：案例教學中教學者的引導影響學習者的學習成效，因為教學者能利用即時性事件來引導學習者進入討論主題，連結理論與實務情境，使課程變得有趣，並利用多個案例讓不同組的學習者討論，除了減低各組在心得分享時的重複性外，還能增加學習者吸收實務經驗的空間。
- (2) 案例教學討論階段：學習者的討論非常熱烈，並能透過討論過程進行

理論與實務的辯證，累積實務經驗，提昇表達能力，此外，教學者也能不斷的巡視各組，聆聽、觀察小組間的討論問題與意見，在學習者有疑問或遇到瓶頸時給予適時的引導。

- (3) 討論結果報告階段：學習者在口頭報告時，能清楚的表達討論結果，也能透過相同案例討論的其他組之補充，使討論的內容更完善，並藉由案例報告時的自我表現，得到學習成就的滿足感。同時，教學者在學習者陳述討論結果時，也能不斷提醒所有的學習者針對報告內容切入深層面思考，並在學習者有困惑時，提示或引導學習者從某些思考角度切入，並藉由學習者的參與情況，瞭解其學習成效。

- (4) 教學評量：

甲、學習者能以開放的態度來進行自我評鑑，並接受同儕或教師評量等多元化的評量方式。另外，學習者在案例教學活動過程中，其思考方式及心智運作能達到一定標準，且在表達意見、分析資訊、人際關係及問題解決等能力獲得成長。另外學習者也能包容不同的觀點，且能將自己的信念清楚表達。

乙、基於教學時間的考量，發現教師很難為每位學習者之學習狀況一一填寫「教師評估學生學習成就檢核表」，然而，教師可在案例教學後依據此表之標準，就「小組」或「班級整體」的學習成就狀況加以評量，或由學生進行同儕評量可節省教師的時間。

二、研究建議

- (一) 對於提昇現職教師案例寫作、反思能力之建議：建議師資培育機構可藉由案例教學之運用與實施及規畫相關在職進修課程，提昇未來教師決策、反思、判斷能力以及行動研究之能力。
- (二) 對於案例教學實施程序之建議：建議當教學者只是利用教學案例做為某一單元課程的輔助性教材時，應在進行案例教學前提供學習者適度的理論教學，讓學習者能在案例教學的過程中進行更深層的理論與實務驗證。
- (三) 對於案例教學教材呈現之建議：建議將案例教材呈現順序修正為「案例內容描述」、「問題與討論」、「參考文獻」、「專家分析與評論」較利於案例教學之進行。

(四) 對於案例教學評量之建議：建議教學者可以各小組為主要評量對象，針對每一小組之學習狀況來填寫「教師評估學生學習成就檢核表」，或可進行學習者自我及教師評量雙向並列評鑑，或由學習者對同組成員或他組成員進行同儕評量，藉由多元化評量，除可廣泛掌握學習者的學習成效外，亦可減輕教學者的負擔。

(五) 對於未來研究之建議：

1. 可考慮將同一案例運用於不同科目，並評鑑其成效

案例的本質是科際整合的(interdisciplinary)，案例教材可不受科目別之限制同時應用於不同的科目，教學者除可依教學主題所需來選擇合適的案例教材外，並可進行同一案例教材在不同科目應用之成效評鑑研究。

2. 可考慮長期嘗試以「案例教學」為主之教學方式，並評鑑其成效

案例教材之內容同時蘊涵了專業理論知識及專業知識在教學情境中運用之實務，學習者藉由進行理論與實務的辯證而培養其決策專業知能，並非短期內可竟其功，建議嘗試長期以「案例教學」為主之教學方式，完全以「案例教學」的方式進行教學，並評鑑其成效。

3. 案例教學之總結性評鑑尚待進一步研究

系統化的案例發展與案例教學法之研究，包含了教材的分析、設計、發展、實施、與評鑑等步驟，本研究僅進行分析、設計、發展以及小規模之測試（形成性評鑑），如何完整的將案例教材實際應用於師資培育課程並實施總結性評鑑（包含：教學成效、教學效率、教學利益以及成本效益分析等）尚待進一步研究。

參考文獻

- 陳美玉 (1997):《教師專業：教學理念與實務》，高雄：麗文文化。
- 歐用生 (1996):《教師專業成長》，臺北：師大書苑。
- 簡紅珠 (1997):〈案例教學法在發展教師專業知能上的價值與應用〉，載於《中華民國師範教育學會八十六年度年會暨教學專業與師資培育學術研討會論文集》，臺北：師大。
- 饒見維 (1996):《教師專業發展：理論與實務》。臺北：五南。
- Adam, M. et al. (1991). Evaluation materials for the graduation program. Victoria, B C: Ministry of Education.
- Carter, K. (1992). Toward a cognitive conception of classroom management: A case of teacher comprehension. In J. S. Shulman (Ed.), Case methods in teacher education (pp. 111-130). NY: Teacher's College Press.
- Carter, K., & Unklesbay, R. (1989). Cases in teaching and law. Journal of Curriculum Studies, 21(6), 527-536.
- Doyle, W. (1986). The world is everything that is the case : Developing case methods for teacher education. Paper presented at the annual meeting of the American Education Research Association, San Francisco.
- Florio-Ruane, S. & Clark, C. M. (1990). Using case studies to enrich field experiences. Teacher Education Quarterly, 17(1), 29-43.
- Fuller, F.F. (1974). A conceptual framework for a personalized teacher education program. Theory into Practice, 13, 112-22.
- Golby, M. (1989). Teachers and their research. In W. Carr (Ed.), Quality in teaching : Arguments for a reflective profession. London : The Falmer Press.
- Keller, J. M. (1987). Instructional materials motivation survey. Motivational delivery checklist. (Personal Contact)
- Keller, J. M. (1989). Course interest survey. Motivational delivery checklist. (Personal Contact).
- Kleinfeld, J. (1992). Learning to think like a teacher : The study of cases. In J. H. Shulman (Ed.).

- Case methods in teacher education. New York: Teachers College Press.
- McKeachie, W. J., and others (1990). Teaching and learning in the College classroom : A review of the research literature.pp.88-89 Michigan: The University of Michigan.
- Merseth, K. K. (1994). Cases, case methods, and the professional development of educators. (ERIC Document Reproduction Service, No. ED 401272) .
- Mostert, M. P., & Sudzina, M R. (1996). Undergraduate case method teaching: Pedagogical assumptions vs. the real world. Presented at the annual meeting of the Association of Teacher Educators, St. Louis, MO. (ERIC Document Reproduction Service, No. ED 395900)
- Richert, A. E. (1991). Case methods and teacher education : Using cases to teach teacher education. In B. R. Tabachnick & K. Zeichner (Eds.). Issues and practices in inquiry-oriented teacher education. New York: The Falmer Press.
- Shulman, J. H. (1992). Case methods in teacher education. New York: Teachers College Press, Columbia University.
- Shulman, J. H. (1992). Tender feelings, hidden thoughts: Confronting bias, innocence, and racism through case discussions. (ERIC Document Reproduction Service, No. ED 356208)
- Shulman, J. H., & Colbert, J. A.(1989). Cases as catalysts for cases: Inducing reflection in teacher education. Action in Teacher Education, 11(1), 44-52.
- Shulman, L. (1986). Those who understand knowledge growth in teaching. Educational Researcher, 15(2), 4-14.
- Sudzina, M.R., & Kilbane, C. R. (1992). Applications of a case study text to undergraduate teacher preparation. Paper presented at the International Conference of the World Association for Case Method Research & Application, Limerick, Ireland. (ERIC Document Reproduction Service, No. ED 350292)
- Wassermann, S. (1994). Introduction to case method teaching: A guide to the galaxy. NY : Teachers College Press.
- Wassermann, S. (1995).Getting down to cases:Learning to teach with case studiews. NY : Teachers College Press.
- (本研究係行政院國科會 NSC-88-2413-H-032-003 專題研究計畫)

附錄一

深度訪談問題指引大綱：

案例教學法在師資培育之應用:教學案例之發展

深度訪談問題指引大綱

一、受訪教師個人資料

1. 性別:
2. 年齡:
3. 教學經歷:
4. 最高學歷:
5. 曾任教科目:
6. 曾參加之進修課程:
7. 常以何種方式來取得教學相關知識:

二、訪談內容

1. 在教學經驗中是不是曾碰到過什麼事件，讓您印象深刻的？
2. 您覺得這事件的原因可能是什麼？
3. 在當時，您是採何種方式來處理問題？
4. 請問您為何採取這樣的處理方式？
5. 這事件最後的結果是如何？
6. 請問您是否跟同事或其他相關人員討論過呢?討論的情形如何?他們的想法又是如何?您是否從中得到一些想法或心得？
7. 現在回想起來，您覺得當時的處理適當嗎？
8. 您以後若再遇到這樣的事，您覺得應該可以怎麼做會更好？
9. 您覺得像這樣的事，應該可以怎麼避免？

附錄二

教學案例範例：

【案例一】：變色的天堂

案例主題：家庭暴力、人際關係

分析角度：輔導、班級經營、教育社會學

一、內容描述

自從我從師範大學國文系畢業後，我先在甲國中任教十五年，因為該校轉型為高中所以轉任至現在任教的國中，這之間我曾當過專任教師及兼任導師，而現在則是專任教師，已經教書教了二十多年了，我教過國文及公民兩科，公民科則是配課教學；一開始教書時我會自行摸索找參考書、及相關書籍製作教材，如果碰到學生狀況時，會尋求資深教師（輔導主任、訓導主任）等以取得教學相關知識；此外，我亦曾參加過導師研習活動及一些不定期一天的各類研討會等進修課程。在我教學的過程中，曾碰到許多教學及學生問題狀況，接下來我將為大家介紹我所遇到的一件事。

這件事是教學二十餘年生涯中，最令我印象深刻且難忘的經驗，至今一直營繞在我心頭.....

有一天晚上，當我沈浸在家中溫暖的氣氛準備隔天上課教材時，電話鈴響劃破夜晚地寂靜，我立即拿起電話，原來是班上剛轉來半年的學生家長—德明的媽媽，在電話中她語帶惶恐地告訴我，她帶著德明和妹妹離家出走，目前人在女警大隊.....，在訝異之餘，我連忙追問事由，她才娓娓道出不足為外人所知的家庭生活。

德明於國中二年級上學期，由另一所國中轉到我班上來，第一天報到，爸爸帶著德明到學校，首次見面即向我描述他學習狀況，誇讚德明從小數學就很好，但國文程度很差，同時抱怨前一所國中教國文的外省籍老師鄉音很重、德明聽不懂，希望轉到我的班級來，提昇他的國文成績，我憑恃執教多年國文的經驗，充滿自信地說：「沒有問題，

德明到我班上來國文一定會進步」。爲了讓德明熟悉新環境，我指派二至三位比較熱心、不調皮的男同學協助他熟悉學校的周邊環境。

平日觀察德明生活態度及學習狀況，發覺他人緣不佳，因爲他很胖又好動、身上經常傳來異味、上課愛睡覺，偶爾會破壞公物，有一、二次因班上同學嘲笑他胖，生氣之餘便和同學約好地點要單挑，當我得知後，便把雙方找來談談，發現他會主動向同學道歉，私下我會再找他談談告訴他那裏有錯，他也告訴我想獲得同學們的友誼，另外一位同學我也會私下找來約談，同樣告訴他錯誤的地方，因此轉學來的德明顯得與班上同學格格不入，我發現再這樣下去也不是辦法，常趁德明不在班上時，藉機予同學曉以大義：「你們排斥德明的行爲是不對的！德明也是爸爸媽媽的心肝寶貝，也是學校的一份子，大家都是平等的，應該多照顧、協助新來的同學，設身處地替他人著想……」，希望能讓德明渡過陌生的階段，儘快和同學們打成一片，但情況並沒有因此而好轉。

德明的媽媽是數學老師與德明同時調來學校，在開學一、二個月後，有次在校園中偶然遇見她，我告訴她德明常沒寫聯絡簿、作業也沒繳交等學習狀況，媽媽語帶抱怨且歸因說：「都是因爲爸爸管的太嚴，導致德明不快樂」，當時我心想，應該是一個嚴父慈母的家庭。

德明國二下的一個晚上，我意外地接到德明媽媽來自女警隊的電話，原來她帶著德明離家出走，被女警隊收留，由電話得知，德明的爸爸有暴力傾向，不僅會毆打媽媽，也會打德明和妹妹，爸爸一隻眼睛失明，家裏僅靠媽媽教書、補習爲生，但他在家裏是權威中心，指揮小孩做這、做那，甚至綁鞋帶也要德明蹲下來幫忙，由於太太對於儀容不甚關心，他有時甚至嘲諷太太像個巫婆。從小，爸爸對德明期許頗高，甚至額外要求德明課外補習，並且僅能專注課業，禁止電視、電動、打球等所有娛樂，凡事都要干預家中所有人的情況下，不僅媽媽有精神恍惚的現象，德明積壓已久的情緒終於洩洪了，有自殺的想法，因此媽媽帶著德明和妹妹離家。

聽完德明的媽媽敘述家中狀況後，我立即打電話給德明的爸爸，除了告知孩子尚未註冊外，也勸導他放低姿態向太太和孩子們道歉，孩子沒註冊，沒來上課，也沒有家可以回，一個有爸媽關愛的孩子不應該是這樣的，在我苦口婆心地勸說下，他才開始著手找尋他們回家，然而，德明還是無法諒解爸爸的種種過去，堅持住在外婆家，不願和爸爸說話。德明暫時和家人分開住在外婆家，回到學校的他比以前更沈悶，我一直惦記著

德明的媽媽那個晚上告訴我：「因為德明有自殺念頭，所以她才攜子離家..」，心想在這節骨眼上如果逼急孩子，後果將不堪設想，心理盤算著該如何輔導這孩子遠離苦痛時，剛好報紙上刊登一則社會新聞－「影星于楓自殺事件」，于楓託夢予好友，告訴她：「自殺的人是不能投胎，而且魂飛魄散，很痛苦」，我在報紙上看到這一段描繪人死後亦不得安寧的報導後，隔天到學校即找德明至導師室談談最近的生活點滴，並導引至自殺的話題，告訴他：「別以為自殺就可解決一切！」年紀輕輕就想結束自己生命，你到另一個世界會更痛苦，你看于楓魂飛魄散，很痛苦耶！她很後悔自殺，千萬不要以為自殺至另個環境就是極樂、美好的世界。我嚴正地告訴德明說：「你錯了！活著可以解決很多問題，死後不僅痛苦更不能解決任何問題，拿爸爸壓迫你的事件來說吧，其實是有方法可以解決的，如果爸爸再毆打你，現在你已經長大了、懂事，可以獨立生活了，將來讀大學可以住校，慢慢擺脫他，可是如果你自殺的話，你就跌入萬劫不復的地步！千萬不要考慮自殺。」當時，心中的念頭就是先把他嚇住了，慢慢地再常找他談談，抒發他心中的情緒和壓力，漸漸地他不再談自殺，不再逼著媽媽離婚。

我畢竟不是專家，碰到學生要自殺的事件，我覺得第一要求助輔導室，學校輔導室的處理方式，是邀請心理、諮商與輔導、家庭暴力等方面的專家、醫生協助，經由參與學者專家座談會，我也成長不少，例如：當我把整個事件包括，德明爸爸和我連繫時所說的話、媽媽平日對我所說的話，敘述給台灣師範大學一位輔導諮商老師聽後，分析、推論德明的爸爸精神狀況不穩定，而我覺得他們都很正常，果不其然，當我事後回想才發現德明的爸爸有妄想症－他告訴我在大陸賺了一、二百萬，其實都是騙人的，他只是一個靠太太賺錢養家吃軟飯的男人罷了；再則，我本來還以一個女人的立場，勸德明的媽媽要不要考慮離婚，與輔導主任一談後，她告訴我只管德明的事情，媽媽的事情不要管，萬一她離了婚，精神狀況無法承受，自殺了怎麼辦，那等於間接勸她自殺，所以有關德明爸媽婚姻的事情我不應該插手。

經由處理德明的事件，除了尋求專業協助獲益良多外，亦讓我深深領悟傾聽、接納孩子情緒的重要性，孩子有問題找我談，我會先傾聽，再給予適當地建議，最重要是怎麼樣讓孩子願意與你分享，我想第一步是建立信任感，德明覺得我像媽媽一樣，所以願意跟分享生活點滴，甚至主動告訴我爸爸是怎樣的人，大部份時間我採傾聽方式，有時會適時給予回應及意見，但講得稍微多一點，他也會不耐煩，比如有一次，當我提出回

應：「你怎麼可以要求媽媽離婚，婚姻是爸爸媽媽的事情，將來你媽媽老了沒有老伴，你能幫你媽媽找老伴嗎？」敏感的他回去就罵他媽媽：「都是你跟王老師說我們家裏的事情，害王老師罵我，以後你都不要跟王老師講」。經由媽媽的事後轉述，我就發現，只要是針對他個人的問題，例如：要求他國文課文要背好、默寫要寫好等，他都能欣然接受，但一扯到爸爸媽媽時，他即表現不悅的臉色。

當德明漸漸擺脫自殺陰影，情緒稍稍平復後的某一天，校長、輔導室主任和我邀集了德明及媽媽，並且打電話找爸爸到學校輔導室協商，爸爸一反常態溫和地握著德明的手說：「你回來吧，我不會再打你了」。然而，德明連正眼都不看他一眼，回了一句：「我不相信你」另一方面，只要媽媽一開口講話，爸爸馬上出聲制止，她立即不敢再發言縮在一旁。經過這次失敗地協商後，僵持地情況持續了幾個月，爸爸在德明無法諒解地情況下，終於提出離婚的要求，但是他希望獲得家中大部份財產，事後把德明的爸爸將台灣財產賣掉到大陸另謀他職。

德明的爸爸、媽媽正式離婚是在升國三的時候，我經常告訴德明，我的年紀與你媽媽相當，就把我當媽媽看好了，因此常找機會和他談，安排他和同學合作學習，與人接觸的機會增加後，慢慢地人緣也變得比較好，同學願意和他說話，他也漸漸喜歡學校，也願意來上學，在學習和情緒上就漸漸正常，自動留下來參加第九節課業輔導並晚自習。聯考在即，由於德明國文程度較差，我設計了一套教學方式來加強他的國文程度，如果規定該背的課文沒背，下課時間會叫他到導師室背課文，只要成績不好或表現比較差，就加強背誦時間；針對注音及國字，只要寫錯字就罰寫五遍，加強該字印象；如果上課不專心，就會特別提醒他，找他念課文；小考時，以考卷訂正方式來加強印象；作文方面，請他多多寫作，拿來讓老師改，一篇一篇的個別指導。再加上，我是國文老師及兼任導師，有時早自息我會用來加強國文的閱讀與背誦，我會特別盯著他背誦，背得熟，考得分數也高，他也念得有興趣，其實國文需要背誦，德明需要有人在旁盯他背書，否則大多數時間都拿來打電玩。記得考完高中聯考，國文滿分 200 分，他考了 150 幾分，作文題目是：「逛書店的收穫」，我心想德明只有打電玩的收穫，哪來逛書店的收穫，但還好他靠著想像力及拚功，作文成績還拿了二十幾分，算是不錯的了，他媽媽還認為他國文考太高了呢！

上了私立高中的德明一脫離爸爸的權威式管教，即像匹脫韁的野馬，在家媽媽管不

動他，就學期間，因為學校有升學壓力，老師功課逼得很緊，每天晚上都要留下來自習，德明受不了這樣的壓力，很想重考改念高職（電腦、汽車科），德明的媽媽將此事告訴我，其實孩子以前即有念高職的念頭，不想再升學，只因當時同學們一窩蜂選擇上高中，而沒有考慮到德明真正的興趣，蠻令人遺憾的。雖然德明脫離爸爸施予的壓力，但仍潛著某些問題，在家時甚至要求媽媽不要講話，連關心的問候，都會引起德明情緒的反彈，覺得媽媽又在嘮叨了，母子的感情一直不是很協調。有一天德明的媽媽打電話謝謝我，這幾年來對德明的照顧和容忍，並聊到德明的近況，雖然時有衝突但至少孩子的心理壓力已減少，日前二人的關係似乎有所改善，「德明現在還會泡咖啡給我喝呢」，媽媽高興地說，母子的感情似乎日漸加溫中。

每當想起處理德明問題時，覺得處理得還算得當，至少德明很平穩的走過來了，總希望能再多給他一點關愛再多付出一點，再多關懷一點，多去了解他的心事，讓他知道老師是很關心他，然而，在心有餘而力不足的情勢下，加上班上人數過多，並無法顧及班上每位學生的心靈深處，現在回想起來，有時候對於處理「德明事件」會感到很煩，外加班上其他同學層出不窮的瑣碎問題，有時很難克制煩人的情緒，我想德明心裡可能也都知道。我覺得還是不要輕易表現出負面的情緒，並且要懂得自我情緒管理，覺得可以再對德明多付出一點，多關心一點。

建議未來的教師，碰到類似事件不要慌亂，應先穩定下來，再尋求專家協助；勿一人獨自處理，把孩子家長找來，我們大家一起面對問題來解決，不要自己埋頭處理，有些老師可能愛面子，認為班上出了這樣的學生，會覺得很丟臉。就德明事件而言，應該把重點放在孩子身上，導引他脫離尋死的念頭，因為這只是人生中的一個階段，可能過後問題就沒了。平常對學生要細心觀察，常常和家長保持聯絡，你就知道原來他在家裏是什麼樣的生活方式，在學校是什麼樣的學習態度，正不正常，有沒有問題，以前這樣，現在那樣，有沒有發生什麼問題，都不會逃過觀察入微老師的眼中。我想孩子有時候是不會主動訴說，應多觀察留意，如果真的有蛛絲馬跡，一定看得出來，因為孩子畢竟是孩子，不會隱藏。

舉個例子說：有時候看到一些女孩望窗興嘆，我會主動關心探問說：「妳看起來好像心情不是很好喔！」口頭上關心孩子，並找機會和她媽媽電話聯繫，媽媽覺得她很正常，我就說：「那就好」；我有時發現某位女同學不再那麼愛笑，好像有心事，我會跟家

長報告，也請家長發現孩子一有不對可以和老師聯絡，因為在家裏老師看不到，家長需要告知老師，不要覺得不好意思，也不要怕老師對這孩子就會另眼相看或罵他，千萬不要讓家長有這種想法，要讓家長知道有問題我們是站在同一線上，我們一同解決他的困擾，有個家長即對我說：「我這個女兒一回到家後就不跟我說話，關在房裏，也不知道在學校有沒有發生什麼事情」我說：「就我所知是沒有的！」於是我把孩子找來，他告訴我心情不好，就是不想講話，過幾天就沒事了。我想家長和老師一定要雙向、密切地連絡，千萬不要認為怕老師知道了對孩子不好，或不好意思，一定要讓家長知道並信任老師，是協助家長和孩子解決問題，不是找麻煩的，老師也不會處罰他，而是一起解決問題的，平常和家長的聯絡，小事情靠聯絡簿，學校開家長時會和父母見面，嚴重的事情我就會親自打電話和父母溝通，我也都很歡迎父母有事，可以打電話到我家，家長也都蠻明理的，都不會太晚打電話給我，也有少數不明理，但是，我們要讓家長知道當你需要老師時，老師會在。其實我自己也覺得很奇怪，教書這麼多年，不曾偷工減料，或有所怠惰，這就是一種責任感吧！我教了這一班就是要做好，人家說，教書是一份良心事業，我真的這麼認為，認真投入的老師、打混的老師都是領同樣的薪水，認真的老師也不會因為投入多，考績和年終獎金會多一點，我也是媽媽，希望孩子碰到是一個好老師，所以將心比心，你的付出家長、學生們都會知道，付出一定會有成果的。

二、問題與討論

- (一) 當班上有學生產生自殺念頭時，教師應如何處理？
- (二) 教師在處理學生的問題時，應如何適時的請求專家協助？應如何與專家配合？
- (三) 教師在處理學生問題時，應如何管理自己的情緒？
- (四) 當學生的家庭問題嚴重影響學生在校的行為時，教師應如何處理？
- (五) 如何解決同學間排斥某位同學之人際關係問題？

三、專家分析與評論

專家一：

青少年處於情緒不穩定的時期，再加上家庭因素，容易造成在學習上、生活適應上，以及人際關係上的問題，德明就是一個典型的例子。王老師主動關心並試圖幫助解決德明本身、甚至德明家庭的問題，足以顯示王老師是位非常有愛心的老師。不過王老師在處理德明事件上，有幾點值得進一步商榷：

- (一) 當孩子有明顯不適應，甚至已有自殺念頭，絕非一般人用愛心或一時間的言語勸阻即可解決，找專家協助才是正確的選擇，王老師也做到此點，不過他的做法是把事情陳述給專家聽，從專家的建議中自省自己的做法。這或許對王老師未來處理類似事件上有所幫助，但對德明而言，仍未真正獲得專家的協助。如果王老師認為德明或其家人真有必要接受輔導，應更積極的轉介。
- (二) 情緒是每個人都有的，針對德明，王老師除了傾聽、與德明建立信任感外，更應積極的幫助德明面對自己真實的情緒，讓他更清楚的了解自己憤怒、絕望的源由，進而幫助他如何紓解自己的情緒。
- (三) 王老師是位很有使命感的老師，對於處理德明事件，產生心有餘而力不足，甚至難以克制的煩人情緒，這表示老師也並未好好處理自己的情緒，把別人的煩惱變成自己的煩惱，而這個煩惱又影響自己的情緒。王老師也必須學著了解自己情緒的根源，也不需把替別人分憂解勞視為自己應負的重責大任；否則很容易因自己的情緒讓事情弄巧成拙。
- (四) 德明的問題主要來自家庭，王老師很想幫助解決，因此會“介入”德明的家庭事件，這樣的處理方式專家認為不妥，實際上德明也表現出反感的態度。在處理學生問題時，老師不宜過於熱心，提供太多意見，尤其當學生問題來自家庭時，學生與父母的關係往往處於對立狀態，如果冒然找父母一起來，不但不能真正解決問題，也可能失去學生對老師的依賴感。

專家二：

就我的分析結果可知德明的主要行為問題可由四方面來看：

- (一) 學習困擾方面
1. 國文成績不佳
 2. 上課愛睡覺
 3. 作業沒交、聯絡簿沒寫
- (二) 生活常規方面
1. 衛生習慣差
 2. 身上常有異味
 3. 很胖又好動

4. 偶爾會破壞公物

(三) 人際關係與情緒管理方面

1. 人緣不佳
2. 同學嘲笑他胖，生氣之餘便要與同學單挑
3. 有自殺念頭

(四) 家庭動力方面

1. 父親有暴力傾向，會毆打太太與案主
2. 父親對案主期望高、管教態度嚴厲，除唸書之外，平時禁止案主看電視打電動、或打球等其它娛樂
3. 父親、母親的情緒與精神狀態不甚正常(父親可能患有妄想症)
4. 母親曾帶案主及妹妹離家出走，與父親分居
5. 國三時，案主的父母親正式離婚
6. 唸私立高中時，與母親關係緊張

綜合上述，我認為可採用的輔導策略如下：

- (一) 傾聽、接納孩子的情緒，建立彼此的信任感。
- (二) 尋求專業輔導人員，共同處理個案的困境。
- (三) 以鼓勵、行為塑造方法培養個案學習國文的興趣與動機。
- (四) 老師敏銳的觀察與溝通，找出個案的問題。
- (五) 與學生家長的互動。

建議王老師可待改進之處如下：

(一) 教師系統化的觀察與診斷

由於教師並非專業的輔導人員，因此在評估與診斷個案問題時無法以“系統化”的原則窺見個案問題的全貌，在處理時難免無法一一克服。但有可能是訪談資料之故，未談及教師如何“建構”其系統的觀察模式。

(二) 教師的晤談與問題解決技巧

1. 就晤談技巧而言

教師本身的愛心與關心是十分難能可貴的，教師也試圖運用同理心的原則，但似乎力不從心，而常常以“訓話”、“應該如何”、“不要如何”、

“你錯了”、“嚇住案主”(如自殺)的方式來傳達，因而有時產生反作用(如：告訴案主：「你怎麼可以要求媽媽離婚……」等)。顯然，教師同理心的最基礎唔談技巧仍待改進。

2. 就問題解決技巧而言

除了自殺、國文成績及父母的管教自文中有提及之外，其餘如不交作業、衛生習慣、過胖、人際關係、情緒管理部份則較少談及系統性的改變策略。

其實，就青少年的自我概念而言，“身體我”部份與其自我認同、自我肯定或人際交往有著相當大的關聯，因此，以下如：身體過胖、人際交往、情緒管理，其實可再多深入處理；也許可運用角色扮演、團體動力方式、行為塑造法等輔導技巧協助解決問題。

專家三：

關於王老師處理「德明事件」的一些看法如下：

(一) 王老師的專業發展

1. 王老師雖有二十餘年的教學經驗，但在輔導工作上仍須尋求資深教師或輔導專業人員的協助。當他在處理「德明事件」時，起初是由自己獨自處理，而遇到自殺的事件，則請求學校輔導室協助處。學校進一步邀請心理、諮商與輔導、家庭暴力等方面的專家及醫生共同研商，以尋求解決之道。王老師也從中學習、成長了不少。
2. 根據王老師的自我反省與評估，在處理「德明事件」時，雖然有時力不從心，加上班級學生人數過多，無法顧及每一位學生的心靈深處，但大體而言，整個「德明事件」的處理還算得當。因此，王老師也對未來的教師提出一些建議：「碰到類似事件不要慌亂，應先穩定下來，再尋求專家協助；……。」。所以，王老師對自己在教學生涯上的表現，基本上自我肯定的。

(二) 從王老師處理「德明事件」過程所獲得的啟示

1. 內在反省是教師專業發展的核心條件：從老師處理「德明事件」的過程及結果得知，「反省」是督策教師不斷成長與發展的關鍵，沒有具備反省能力的教師，將無法發現整體情境脈絡的變化，難以進行有效的輔導或增進

專業實能力。惟有具備反省能力的教師，才能隨時檢討自己的輔導方式是否適當，並從實經驗中，習得精進輔導策略與方法，促使專業的永續發展。

2. 外在協助可促進教師的專業發展：在處理「德明事件」的過程，王老師領悟到尋求輔導專業人員協助的重要性，同時順利地完成個案輔導工作。當然，王老師也從中成長許多，這對他個人的專業發展是有所助益的。可見，教師專業發展是需要他人協助的，經由資深教師及專家學者的協助，可以增進個人的專業實踐知能。

上述說明隱示：教師專業發展是內在反省與外在協助交互作用的結果。換言之，教師專業成長，不僅須要他人的專業協助，同時也須要自我的不斷反省，透過內、外的辯證過程，使教師專業得以永續發展。