



恭賀本校暨醫療體系董事長 蔡長海博士
榮獲2011國家公益獎

校園新聞

中國醫藥大學、國立彰化師範大學100學年度第1學期跨校教學助理工作坊

◎ 教務處 學習中心 2011-11-25

一、前言：

本校為持續提升教學助理(TA)輔助教學技巧，與國立彰化師範大學共同辦理跨校活動藉以活絡中區區域各夥伴學校間之經驗交流，特地於100年11月25日(星期五)14:40-19:40假中國醫藥大學立夫教學大樓101講堂舉辦「中國醫、彰師大跨校教學助理(TA)工作坊」，本次活動計有台中教育大學、中山醫學大學、南華大學、勤益科技大學、中州科技大學及崑山科技大學等夥伴學校師生出席參與本次活動，本次活動分下午及晚上共2場次、共計326人次參與。

二、校長致詞：

本校黃榮村校長致詞時表示，本校也是中區區域教學資源中心計畫(以下簡稱中區計畫)中十三所夥伴學校成員之一，因此非常歡迎參與本次活動的所有夥伴學校師生，藉本次活動共同交換心得及經驗交流。

黃榮村校長首先介紹本校教務處學習中心的Logo中有三個人形及"Learning"字樣，其象徵著本校教師、TA(或課輔小老師)及學生三方相互學習、教學相長，而炫麗的"∞"符號及"Confidence、Active及Smile"字樣，則表示期許三方透過持續不斷的學習並以有自信、有活力及微笑的態度，以激盪出無限可能，這個Logo非常的有意義。

黃榮村校長接續表示，以前在課程中只有較具規模的學校會設置助教或由博碩士班研究生來協助課程，在全國大專院校尚未獲得教育部教學卓越計畫補助(以下簡稱教卓計畫)以前，研究生較少有機會擔任TA，而本校有許多大班教學的基礎課程或專業課程，如果沒有TA的協助，老師的教學及學生的學習都非常辛苦，而各校漸漸有TA之後，大幅改善了教學及學習情形。而各校剛開始在TA制度的推動上並沒有SOP(標準作業流程)，因此各校在TA制度上都各顯神通，透過教卓計畫及中區計畫，透過友校結盟，各校交流情形日漸熱絡。

本校的TA逐年增加，透過大量聘用博碩士班及高年級大學部學生擔任TA，

同時搭配本校預警機制及課業輔導，持續提升教師教學品質及學生學習成效，近幾年的實施成效顯著，有效改善85%~90%以上的預警學生的學習情形，避免學生因連續1/2而退學之情形，透過這樣的制度，最後受益最大的就是大學部同學，這是本校的經驗，與大家共同分享，相信各校也有很好的執行方式。

本次活動特地邀請到臺灣大學社工系兼任北二區副執行長陳毓文教授及彰化師範大學會計系兼任課務組的湯玉珍組長，為各位TA及老師分享在課堂上的溝通技巧，這對教學非常的重要，因為TA比老師更為貼近學生，因此除了專業知識外，在要心理層面下功夫。黃校長感謝各位TA的貢獻也預祝大會經驗交流成功!

三、專題演講(一)：

(一)題目：「你聽懂了嗎?溝通技巧與有效學習」

(二)講員：台灣大學社會工作系兼北二區區域教學資源中心副執行長陳毓文教授

(三)演講內容：

談談該如何有效學習的技巧，在於老師教導學生或是TA輔導學弟妹時，必須有兩項原則：第一是該如何讓他們聽得懂，第二是必須讓他們聽得進去。其實讓他們聽得懂很容易，而往往讓他們聽得進去，還要去實踐、執行，實際上其結果是有相當多層次的落差；在近年的教書經驗裡發現，往往與學生們溝通技巧有比較大的問題是有聽沒有懂，或是聽了之後產生反感，甚至是不想懂，這是因為講話的態度與方法或是語調，以及非語言的溝通所造成的。

現代社會要作為一個老師，還必須要了解學生們的心情，因此身為一個教學者該如何著重於「說得好、講得好，然後是不能虛情假意地面對聆聽者。」而該如何誠心誠意，避免虛情假意呢?這是有有一次一位新老師對我說：「陳老師，妳好像讚美別人，雖然我覺得讚美別人是件虛情假意的事，但發覺在陳老師的讚美中感覺不出一絲的不實，該如何辦到呢?」我就說：「因為我真的覺得他們很棒!那你覺得呢?」新老師說：「可是我覺得他們不夠棒呀!有一次學生們做完報告之後，我向他們說了：『很好。』下了課之後學生就問我說：『我們這麼努力的報告了，為何不讚美我們?』但我已經有跟學生們說過『很好』，這還不算讚美嗎?學生們似乎是不滿足的樣子。」「萬一說過多的讚美，反而會諂媚不實，這該如何不失讚美他人也顯得宜呢?」新老師擔心的問。我回答說：「這就看讚美的人心態是怎麼想，需發自內心的讚美。」如果仍無法自然地對學生說出讚美，可以用其他溝通方式先小小地讚美他們，像是e-mail寫信方式，再來提出報告需改善的空間，最後積極鼓勵學生們做得很好。

在台大校園裡，每年都會培訓出六百名新的TA來輔導學生課業，是台大未來教學領域的資產，TA的培訓與認證審核相當嚴格，不時地還有在職訓練課程要參加，不斷地精進、學習的過程，奠定TA的教學專業度與對TA教學品質的肯定，因此教學助理也扮演師生教學之間重要溝通的角色。

而良好的語言溝通，必須用「心」去溝通才會不失去本意，以「同理心」為出發點，站在對方的立場去瞭解其心情與感受，能以自己的語言表達對方的表情與感受，且不要對其情緒的表達有所判斷或批評。就像是當友人遇到失戀了，或是同學考場失意，安慰的方式是以自己個人的親身經歷勸誘他人改尋目標或是大事化小，這勉為其難也就算是「同情心」在安慰苦勸他人、否定了他人的情緒、忽略掉他人對外在的感受，到了最後也還是沒有解決問題，只是一味地勸說他人轉移注意力，逃避現實問題。而「同理心」從來不談該如何勸說他人停止悲傷，「同理心」是必須要從對方的觀感大小做出發，試想自己萬一遇到這狀況時的心情感受程度，陪伴他人一起度過心情低潮，營造出傾聽的氣氛，接納他人的情緒，聆聽者放下自身的身段以溫馨和尊重的態度，靜靜地等候對方願意表露感受、說出看法，即便聽到他人的訴說後自身感覺並無需如此地難過，也不能否定對方當下的情緒反應，應積極地傾聽與觀察，將對方表達的情緒反映給對方，像是「您覺得」、「聽起來我覺得你感到」、「你好像覺得」...等簡單不重複的話語回覆對方，使對方知道傾聽者正很專注地在聽，也可以印證傾聽者對他人想法和感受的了解是否正確。認真地傾聽他人情緒的方法有三項：

第一、非口語的回應：目光接觸、臉部表情(微笑、點頭)、肢體語言。

第二、鼓勵式的語言：「mm-hm」、「是的」、「真的」、「我知道」等，避免使

用判斷性或懷疑性的字眼(如：有嗎?是這樣嗎?我有嗎?)。

第三、摘述：聽完後用自己的話語整理所聽到的訊息，以供對方回饋、澄清使用。

最後，給予支持性的建議、具體且針對觀察到對方的行為給予指正、教導對方的缺失，並讓對方仍能感覺到你的語氣是友善的，在討論缺點的同時也能看到優點。不做批評性的指正，也不做個人特質的指正。

例如，老師或TA在課堂上發現有位學生報告時所準備的資料太多、太雜時，可以給予支持性的建議：「從你的表現中，我覺得你準備的資料很豐富、很用心，也看得出你很想講這些資料與同學分享，但是在分享的過程中，可能因此而讓自己說話的速度變得很快；同學們不太懂得你要討論的重點是甚麼...。」或是例如在具體觀察到對方的行為時給予指正，像是TA發現課堂上學生們很少，並沒有專心上課討論的時候，可以說：「我發現在討論的過程中，很多同學在做自己的事，沒

有確實參與討論。」這種非針對個人特質的指正方式，與學生們做良性溝通。還有避免使用慣用語，像是：「你『總是』遲到。」、「這題目你『應該必須』才會才對！」這些責備語氣，可試著改說成：「你怎麼遲到了？我很擔心你。」、「這題目我們可以試著想想來完成它。」，讓學生們感覺與TA的互動並不那麼地困難，遇到問題困難時可以容易開口說出來，TA也能較容易掌握學生們學習進度，建立學生與老師之間溝通橋樑。促進學習的溝通原則：

- 第一、尊重學生，眼光對視。
- 第二、發掘優點，欣賞長處。
- 第三、運用幽默，化解尷尬。
- 第四、不斷反省，勇於認錯。
- 第五、心存寬容，接納異己。

也別忘了，TA本身也是學生身分，難免在教學上也會遇到瓶頸、也會犯錯，TA應勇於面對過錯，矯正自己，遇到不會的題目可以運用幽默的方式向學生說明，約下次時間等請教老師後再來解答疑惑；當然TA也是有情緒的人，要有耐心多練習溝通技巧、心存寬容，始可接納學生們的情緒與意見，取得學生對TA的信任感後，共同解決學生面對到的問題。

四、專題演講(二)：

(一)題目：「**良好的溝通橋樑—談如何在老師與學生間互動**」

(二)講員：國立彰化師範大學會計學系助理教授兼教務處課務組湯玉珍組長

(三)演講內容：

談「教學助理」如何在老師與學生之間扮演好溝通的角色。所謂溝通，就是人們通過語言、書信、信號、電訊等方式傳達思想或交換情報的過程。簡言之，就是將信息由一個人傳達給另一個人，因此教學助理，簡稱TA，在教學過程中扮演相當重要的溝通角色，因為TA本身也是學生，年紀也與學生相仿，是最能了解學生們的心態與想法，溝通方式也與老師對學生的溝通方式較來得自然與輕鬆許多，因此當學生遇到課業上困難時，往往第一個想找的人是TA來問問題，而非找老師，若TA當場也解決不了的問題，學生也會希望TA去找老師幫忙解題，再回來學生面前解釋問題的答案。TA就像是將信息由學生傳達給老師，再將信息由老師經由TA傳達給學生一樣，讓老師掌握教學進度。

TA所應具備的條件不外乎是專業知識，更重要的是溝通方式。因為若缺乏有效的溝通方式，就算TA擁有再好的解題能力，態度不佳或是親和力不足，與學生缺乏互動的話，學生來問過幾次問題後，可能再來問問題的學生就會漸漸地寥寥無幾，學生開始逃避不懂的問題，最後失去了學生與老師之間溝通的管道，斷了訊息似的，無法掌握學生學習狀況，最後遇到報告或考試時才一併爆發出來，後果會不堪想像。因此，TA最重要的使命就是建立溝通，維護老師與學生之間的溝通橋樑，課後TA可開放輔導時間供學生問問題，TA也可以使用書信、電訊方式與學生和老師聯繫，增進彼此之間的互動。

首先，TA可先了解老師對教學助理的要求程度，例如：

- 1、是否要跟課，以了解老師上次教學進度。
- 2、如何執行小考和點名，小考次數與佔成績中比例。
- 3、是否協助老師批改考卷。
- 4、授課教材上傳至網路學習平台。

其次，TA須隨時反映學生上課時所面臨的問題，例如：在批改小考考卷時，發現學生常發生錯誤的問題有哪些？或是學生於課堂上遇到難以啓齒的問題，希望由TA轉達給老師，TA可以開放些管道，例如：開放傳遞問題小紙條，使用MSN、部落格、facebook、e-mail...等溝通方式，共同尋求解決問題的方法。

最後，在輔導時間TA可帶領學生重點導讀及解析，講解習題，檢討考卷問題，確保學生能夠懂得課堂上老師教的課程內容，提高學生們自主學習的品質。

成爲一位溝通良好的TA，須多用心在事先準備、事後檢討。事先演練教材內容中的練習題，預先演練講解方式，再準備些生活化實際例子，加深學生印象，整理相關概念，有系統性地指導學生，適時地運用媒材，像是：簡報、講義...等，增加學生的學習效果。再來還有先要瞭解當屆學生的特質，像是主動類型還是被動類型居多，可以先掌握班上某些靈魂人物，藉由他們來推動班上讀書風氣。最後，要爲自己鼓勵加油，因爲對於剛升爲TA的輔導擔當者，不免會有些羞澀，充分的事前準備會爲自己增添信心。事後檢討可藉由隨堂跟課後，從學生聽課角度試想同學們上課哪裡聽不懂的地方附上記號，或是學生發問過的問題是否有待思考和解決，最重要的事還要檢討自己當回答學生問題時，口語表達能力是否得宜，例如：學生跑來問到TA本身也不會的問題時，TA可以試著去思考該如何解決問題，或是可以對學生說：「抱歉，目前我還沒有好的解決方法，讓我回去好好想想，能否約個時間下次答覆你。」良好的表達效果與態度能讓學生安心，並會期待著TA的講解，並非遇到問題卻敷衍地對學生說：「這問題我不會，請改問別題。」這會讓學生對TA信任度大大減低。

人在學習時通常是從懵懂無知的開始，TA當然也不例外，要彼此尊重個別差異，就算學生提出簡單不過的問題，TA也應用心傾聽，瞭解學生問題的癥結點，因爲學生與TA也只是傳道授業解惑的先後時間點的差異罷了，TA在輔導學生過程中，唯有理解與尊重彼此是持續溝通的動力。另外，除了語言溝通的重要性，也該注意肢體語言，它會從個人姿勢、呼吸、面部表情以及談話的距離中，無形地透露出內心真正訊息，甚至是小小聲的嘆息聲，也會影響溝通之間的感覺。若在輔導學生課業時，有改正他人錯誤的需要時，宜就事論事，避免人身攻擊，維持班級氣氛，尊重他人意見給予正向建議。

漸漸地，TA取得學生信任與支持度之後，班級經營能有效率的運作，老師與學生之間的互動不再是隔空喊話聽不到，TA有效的溝通技巧可以拉近彼此之間的距離，鼓勵學生多提問，培養學生自主學習能力，TA也會不時地在旁鼓勵、讚美學生，老師、TA與學生三者之間共同營造出信賴、默契佳的優質學習班級。

四、結語：

活動尾聲，進行問題與討論時，講者、與會師長及TA們均踴躍發問、討論熱烈，相互的交換經驗，也對於本次活動均予以高度肯定，在活動滿意度問卷中表示，參加本活動後，在溝通技巧領域有大幅度的認識，對於日後的教學工作非常幫助，希望未來能持續辦理相關活動，會後所有參加人員合照留念。本次活動由中國醫藥大學及彰化師範大學所有工作同仁的精心準備，在熱烈愉快氣氛畫下完美的句點。

【相關圖片】



黃榮村校長、鍾景光教務長、郭昭麟副教務長、講者台大陳毓文教授及與會師長合影



第2場次合照



黃榮村校長致詞勉勵



講者-台灣大學陳毓文教授



致贈感謝狀給台大陳毓文教授



講者-彰化師範大學湯玉珍助理教授



致贈感謝狀給彰師大湯玉珍助理教授



活動實況I



活動實況II



問題討論-TA踴躍提問請示



問題討論-TA踴躍提問請示II



問題討論-TA踴躍提問請示



問題討論-TA踴躍提問情形
IV



報到情形



中國醫及彰師大工作團隊合
影



獲得與會來賓高度肯定的本
校紫薔薇親善大使

資料來源：http://www.cmu.edu.tw/news_detail.php?id=1805

中國醫藥大學 China Medical University, Taiwan

地址：40402 台中市北區學士路91號 電話：04-22053366（分機一覽表）

Address: No.91 Hsueh-Shih Road, Taichung, Taiwan 40402, R.O.C

電子郵件：cc@mail.cmu.edu.tw 校安中心：04-22022205、05-7832020（北港）

性騷擾性侵害學生申訴專線：04-22022205 申訴窗口：學務處生輔組

中區區域教學資源 | 智慧財產權 | 教育部獎補助