

學務工作之經營與管教新思維

學務處主任吳志淦

學務工作的核心乃是服務師生。學務人員扮演第一線的服務工作，是學務工作順利推展的重要基石。因此，提供予師生滿意及服務校園的服務品質，必須建構於「觀念一致、目標一致、行動一致、標準一致、榮辱一致」的共識，因此，態度是決定服務品質的關鍵、溝通是建構友善服務的橋樑。再者，學務組織的核心價值與組織文化，應以建立「作對的事」和「把事作對」的服務品質與效能。如此才能建構具有高度品質的學務服務工作團隊，因此為了提升學務工作整體績效，學務人員應有下列之實務作為：

- 一、恰如其分：瞭解生態，尊重體制，謹守分際，服從領導。
- 二、競爭本質：瞭解外在競爭環境，不進則退。
- 三、負責盡職：在有限資源中，創造與眾不同的價值與成效。
- 四、當孩子的貴人：在孩子成長過程中當他的貴人。
- 五、愛你的工作：要獲得別人的認同得先愛你的工作。
- 六、以身作則：先以身作則才能夠要求學生。

學務處兼職人員名單

職稱	姓名	分機號碼	職稱	姓名	分機號碼
學務主任	吳志淦	320	主任教官兼 副學務主任	廖本裕	326
訓育組長	謝育倫	321	生活輔導組長	顏勝融	327
衛生組長	洪宗瑋	322	體育組長	張晉豪	323

學校應是有機的、非控制性的、心靈創造及自我形成的場合；傳統「愛之深，責之切」，此種責是「愚責」；對惡劣行為的單純禁止並不靈驗，只有在與啟發、鼓勵相結合的情況下，對不良行為之壓制才會有效。管教行為不是機械性之技術使用，它真正是一種藝術，除了專業知識、技巧之外，還要擁有同理心、洞察力、想像力、真誠……等才華與特質。因此，管教新思維就因運而生：

一、以愛為出發點

給予學生無私的愛，這是所有教育工作者應該堅持的態度，從教育立場來看「愛」，指的就是關懷、尊重、了解。

二、以學生為中心

要開發學生的本性，學生犯錯，教師不宜用客觀的仲裁方式來懲處，而要採取「邏輯後果」的管教方法，學生透過自償後果，而認知不要再做該事。學生自身都具有健康成長之潛在能力，給予良好之學習環境，學生就能改變自己，學會發展自我所需的一切。

三、要具備人本精神及素養

一個具備人文精神及素養的教師，一定具有真誠、感性、通情達理的特質，重視知情意並重及價值之澄清、評價能力的培養、並指導學生如何做人、如何感受、感恩，儘量關注學生，協助學生，以人格風範感召學生，營造優質師生情誼及關係。有人文素養的教師也能夠尊重學生的人格及學習權，把學生的利益做優先考量。如果學校教職員工有基本以上的人文素養，就能對學生作最好的人格陶成及薰染。

四、用心傾聽、接納、溝通

真誠的傾聽態度、同理心及積極的關注與接納，對任何偏差問題的學生會有顯著的效應。要想改變學生的行為，不是只從行為表現上加以矯治而已，而是要試圖改變其信念或知覺系統。

五、塑造快樂的學習環境

許多教師認為管理學生的最好方法就是使學生浸處於害怕、恐懼之氛圍中，不管是學業上或生活作息上，讓學生處於戰戰兢兢之威脅中，認為這是很好的教育策略。事實上，此種作法，已經淪為類似傅柯在《規訓與懲罰》中所說：學校成為和監獄一般的馴服人性之控制場所了。學校應營造開放、不具威脅的教育氣氛，使整體校園充滿自由、和諧、活潑、關懷與支持。

六、瞭解學生身心之發展

教育工作者應以包容、理解之心態，採取專業輔導之方法來處理學生之問題，同時更要積極地去瞭解學生次文化之內涵，真正深入瞭解學生之內心世界。

七、注重情意教學及價值教學

情意教學可培養感性，讓學生從感受中學習，使能成為諒解與體貼別人的通情達理者；價值教學可增進道德能力之培養，藉由價值澄清之方法，讓學生慎思與明辨。

八、家庭亦負管教之責

家庭對於一個人的成長與學習，有著很大的影響，它可以影響到個人的人格發展，以及個人的社會化和價值觀念。近年以還，各校也逐漸重視親師溝通與合作，經由多項管道，加強家長輔導、諮商之知能，這是正確、有效之做法。

近年來，學生之學習權及學生人權甚囂塵上，同時外在的大環境及家長的觀點與往昔也迥然不同，校園裡上下權力及主客體關係的結構已面臨解構及移轉之現象。施教者與受教者的關係絕不是對立關係，而是平等的、朋友式的教育關係，學校不是把不同的人變成相同的人的場所，在諸多一致性的要求之餘，更要注重學生個別性的發展。要以學生的發展為本位，注重學生完整人格的養成，教育者要摒除以直覺來思考、處理學生問題，並以專業化的態度、方法，從事價值判斷的澄清，讓學生多親身感受，以形成自己豐富的精神世界，教育者千萬不要忽略人類思想自身的多樣性，此中當然包括學生有自省、自律的能力。因此更能承認差異，容許學生的缺點，不強調同一性、標準化，注重以啟發為主，管教為輔，應是多元化時代精神下，教育人員應有的教育管理觀點。