

## 我在學務處的那一個月

### 環境適應、瞭解行政

2/5 日，初入學務處的第一天，正屬年假剛閉的開工日。早上九時，到教務處報到後，教務處的憲勇主任召集各處室為新進的實習老師開了一個小小的見面會。與會在座的，有憲勇主任（教務處）、靖岑主任（圖書館）、哲維主任（輔導室）以及嘉德組長（學務處）。會議中除了我與同為本學期實習老師的仲軒學長，自我介紹之外，主要作用在讓我們大致瞭解各處室的實習流程與注意事項。各處室的長官們也熱心的給予建議，也順便寒暄幾句，會後我直接便到我第一個月服務的『學務處』報到（竹圍高中是每一個月輪一個處室），而我在竹圍高中的時就這樣揭開了序幕。

剛到學校，作為實習生的我，很清楚我現在的第一要務便是『如何在最短的時間內適應這個工作環境』。由於尚未開學，多數的老師還沒有上班，更別談有多少學生會學校內走動了。學務處的工作環境相當好，老師們工作的氣氛頗為融洽。我被配置在位於處室最深處，正前方左側正是有參與見面會議嘉德組長，有什麼問題我也會向他詢問。服務的第一週，其實沒什麼事情。過去在實習報到之前，因為我 2、3 月要考研究所，曾留有幾分私心幻想著：『如果情況允許，還可以忙裡偷閒衝刺一下。』然而，到學校實習之後，初入新環境的我，頓感陌生和壓力。但這並非因為工作環境不好，而是因為離開校園生活已經有段時日了，雖之前因為某些師陪的活動也曾經到中學中服務過幾次，但活動時間都相當短暫，所以回到學校環境的我感觸特別多。加上這次實習的時間是半年，我的責任感使我迫切的想樣融入這個工作環境中。總之，開工的前三日，我將自己的第一階段認定設定為：『在開學前將，利用學校網站，熟悉學校的基本構成以及人員姓名（最好連同長相）』。這個任務其實不難，網路上有充分的資訊可以供我參考，我大概花個兩天，簡單的記住了各處室的老師與工作。

### 學生事務處、管理與活動

所謂學務處，顧名思義，即處理『學生事務』為主的單位。如前所述，學務處室融洽的工作氣氛，使得處室內部看起來相當寫意，但其實內容頗為繁雜。我初來乍到，也沒有太多的工作，但我可以觀察。學務處的主要工作主軸在『學生』，此中又可分為兩大類，一是學生的學習與活動、二則學生的管理和制度。而這只是粗略分類兩大業務，當然其中細節更不只如此。現暫以上此二類分作簡述，分享我所觀察到的心得，並於其後針對細節另作討論。

首先，學生之學習與活動。多在處理學生在校基本活動之外的特殊活動。活動的種類很多，舉凡社團活動、高一公民訓練、高二實彈射擊、國、高中畢業旅行和畢業典禮……等。各項活動，皆需經過計畫以及討論。如是校外活動，還需

找適當的旅行社承辦相關事物。且所有流程之概略，多得在學期前完成學期計畫之初步流程，以便配合行事曆，按表行事。而此類業務，以『訓育組』、『社團活動組』和『童軍團』為主，另有其他老師人員協助、輔助。學生活動既以學生課業之外的項目為主，我認為其目的有二：一是為緩衝學生在課業考試上的壓力，二則補充學生在課業以外的知識與技能。總之，不同的活動刺激，有利於學生在高度頻繁的普通課程中，藉由短暫轉移學生注意力來達到其在課業學習的流暢度。另外，藉由團體的活動，亦可增進班級的向心力，從而使導師更便於管理班級。舉辦學生活動的好處雖多，然學校活動每次工程都不算小。從計畫到實行，關卡很多，也牽扯到不少人際與金錢相關的問題。雖然每年都有前例可循，依葫蘆劃瓢，大致不會有問題，但每次的活動，都代表者諸多不定性因素的可能。如稍有閃失，都會釀成不小的問題，此外，學生參與特殊活動，雖可緩和學生的壓力，相對的也會將學生原本已養成的讀書習慣和學校生活規範給打亂，是以，此項業務不是一件輕鬆可行的事。我身在學務處，雖看到老師們忙碌有序，卻也深知其中困難。

再者，學生管理與制度方面。即指學生在校內的所有行動規範、秩序的維護以及校園與生活方面的教育，使學校內的學生能夠在安全、良好、有序的環境中成長。而管理的內容如有校園秩序（如反霸凌、防災）、學生制度（如出缺席、學生獎懲）、校園衛生、服務學習、生活教育、學生輔導……等，相當繁雜。尤其青少年學生，在校園社會環境中，易於出現情緒上的衝突，或是在規範下的叛逆行徑。總之，學生事務的管理，考驗的是教師們的能力與經驗。因為會進出學務處的學生，多半是自律性較低的，雖未必是品行有問題，但相對其他學生而言，多半較難管教。而我運氣相當不錯，所在位置正處於學務處最深處，左、右兩邊正好面對著兩位教官（生活輔導組）以及兩位組長（體育組和衛生組），都是在處理校園生活輔導的管理老師。所以，平日只要坐在那，便能看到許多管理以及學生溝通方面的實際問題與處理辦法。四位老師經驗都相當豐富，有時候他們總能顛覆我對管理問題學生的認知。基本上他們總能在最關鍵的時刻，拿出應該有的對應態度。比如說，我過去總對教官印象就是最具有威嚴。然而，在學務處看到教官處理事情，未必只有訓斥手段，明明是犯了校規，帶了違禁品，教官也能一眼看出學生背後有的潛在原因，並正確地予以輔導。是以，我才瞭解，並不是所有時候都必須用強勢的方式來管教問題學生。另外，兩位組長，平日看起來脾氣都很好，但是聲音渾厚，一看就知道兇起來會嚇死人。學生們雖然與組長們看似交情頗深，卻也不敢越舉。此外，最令我印象深刻的是，當學生犯錯被抓時，學生總自以為自己擁有高超的掩飾手法，以及精湛的演戲技巧。明明已經無須辯駁的事實，總還要狡辯上個一兩句，但是，臉上表情幾乎就寫著：『我在騙人，而且我超緊張』，令人看到不禁想笑出來。而這個時候，組長只要拿出他渾厚的音嗓，先給予學生一記下馬威，然後，在針對他的破綻，一一問倒，有時甚至還會現場演示一番，以證明學生的立論根本不可能，最後就能將學生輕輕鬆鬆拿下。以上種種，並非我所看到的全部，至於管理方面的心得，我在下篇另做表述。

## 學生管理、攻心為上

有關於學生管理方面的問題，我也有部分的心得可談，但內容頗多，在這盡量簡單敘述：

談到管理，最令我有感覺的就是『問題學生的輔導』。需要輔導學生的性格（就我所注意到的案例而言），在老師輔導的時候，我認為學生的問題關鍵，可分兩大類：一是『需輔導，但會服從老師者』，二是『需輔導，但會刻意不服從老師者』，還有一種，是我另外猜測的：『潛在需輔導，且看似服從，但打從內心不服從老師的學生』。由於學生的問題都有其源由，無論學生的理由是否充分、合理，教師的工作都在導正學生的問題。是以，此即為何我將此二類刻意強調出來的原因。因為教師的工作結果就是輔導好學生，學生的性格不同，所需因應的輔導方法便不同。我所注意到，由於大部分學生在老師面前，與在同學面前是截然不同的。青少年時期，學生的自尊心、被認同意識特別強，教師在輔導的過程中，學生的性格的不同會有不同的結果和效果。比如說，學生在被教師訓斥時，平時看起來頑皮的學生，卻往往比較容易鎮住。而我所注意到有一種頑皮的學生，其特質就是在同學面前，可能比較難以自律，但在老師面前，只要自覺觸到了老師的忍耐極限，會自動地乖巧起來。當然，這沒有定律，要看個別學生性格而定。

一般來說，第一類的學生相對而言好輔導的多。雖其自律能力稍弱，但學生一經輔導，無論是什麼方法，通常能很快的看到效果。然而，第二類的學生，較之第一類學生，就困難許多。在高度的自尊心，無論老師用任何訓斥手段，都未必有效，且甚至會刻意狡辯或表現出一副毫不在乎的樣子。面對這樣的情況，我所看到老師們常用的方法，是用嚴肅而正經的態度，藉由問答的方式啟發學生。而我自己最為關注的，是第三類的學生。因為第三類是潛在的，較無法從具體事例當中取尋找，而是要看他學生平日的作為，這類學生典型的狀況是（1）老師的命令總能完整的執行，以給予老師們一種良好的印象（2）在同學面前，會出現諸多潛在問題，但是此類學生犯錯的限度都有節制，以致於老師們很難準確抓到其小辮子。面對這種學生，因為我目前尚無實際解決案例，但我自己臆測了幾種方式：（1）平日與學生溝通時，盡量放低老師的身份。盡量學求學生的認同感，跟卸下防禦心理。（但不能失去老師的身份，必須利用身份間的反差性，使學生認為老師是對他好，而不是可以踩到他頭上，所以老師仍要有老師的底線）（2）問題發掘需要特別注意，因為該類學生警覺性較強，同常如果有要犯錯的可能，思慮都比一般學生周密的多。（3）處理該類學生問題時，在平日已經有良好的溝通基礎上，一定要拿出老師的身份來，讓學生自發性的對老師這個人感到愧疚。然而，用情感感化仍然是有風險的，而且不容易實踐。

## 行政小細節、處處是學問

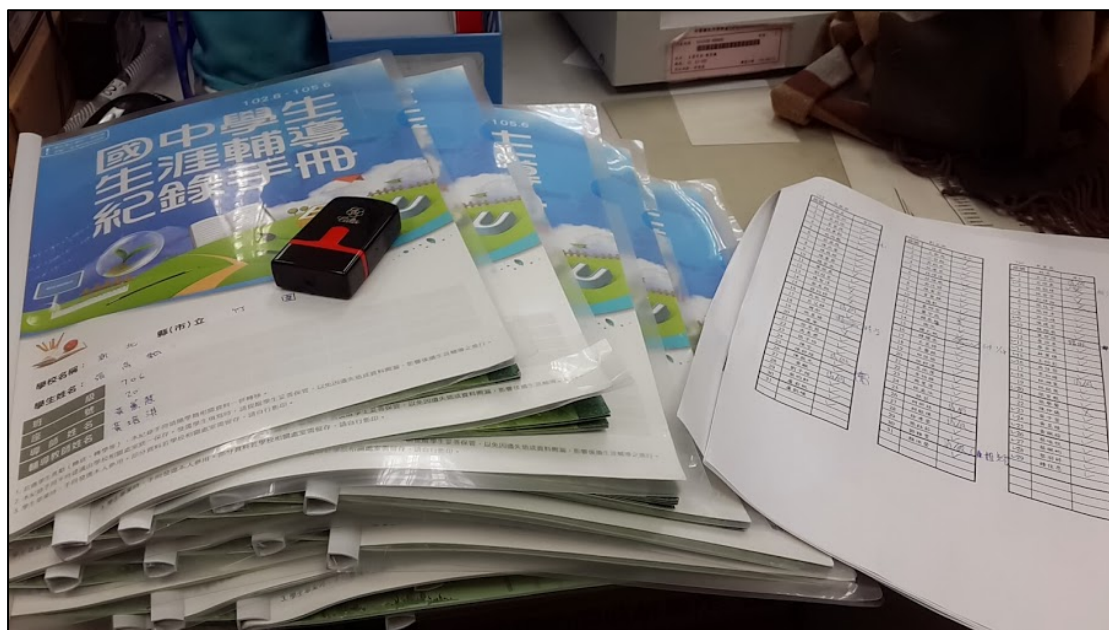
學務處既然主在處理學生事物，行政工作中自然有不少的小事情，通嘗試各單位如需幫忙，我都可以上前支援，不過通常老師們的責任感很強，所以其實大部分時間我的事情並沒有非常多。我工作主要有幾類：(1) 幫忙『分類學生品德教育的學習單』，按『班級』以及『種類』分好。學習單種，不同時間有不同主題，內容多指向學生生活中的回憶去引導。沒有正確答案，彈性很大。學生可以針對學習單的問題去自由發揮、理解。(2) 還有幫忙衛生組和社團活動，檢核『生涯輔導手冊中服務學習』的是否都確實填寫並請導師簽章。(參附圖一) 檢核完之後，便可按流程幫忙蓋上檢核過的印章。為了方便，我通常會先講手冊按座號排好，一本疊上一本，每十本一落，然後很快就能看出未交的人是誰，登記完之後，就可以開始蓋章。其中還有一項小細節，就是蓋章時，盡量蓋在學生填寫時數的地方，要有部分重疊，以防學生隨意竄改。(3) 開學前，幫忙在『學校及班級行事記錄本上貼好行事曆』。(參附圖二) 關於貼紙這件事，我也有心得可分享。一張 A4 紙，配上膠水，我大概試了 4~5 種塗抹以及黏貼順序的配套方案，最終我發現，不要以邊為單位，要以『各邊中心點』向外幅散的方式，效果最好。(4) 幫忙填寫獎懲單（主要是記嘉獎的），填寫班級、姓名、嘉獎事由、以及嘉獎種類。(參附圖三) (5) 幫忙『支援社團活動組在活動中心辦的國中部社團活動說明會』，主要是安排座位、發相關資訊的單子、引導老師們入座、幫組長和老師架好投影器材、拍照、最後恢復場地。(6) 說明會的隔天，在組長已收齊各般繳上來的社團志願表後，下午幫忙組長和幹事到第一會議室去『幫忙按同學們的志願序，以人工的方式將同學們的單子放到所屬的社團裡，先從報名人數多的社團下手，然後再將多出來的移到人數少的社團裡。分類好後並確認符合各社團人數得上限。』(7) 等社團人數確定之後，幫社團活動組『在網路系統上登錄各社團的部分同學名單』(8) 等國中部社團事務一切就緒，搶在公佈名單前一天，幫忙幹事把出缺席的名單 A4 紙，黏貼在社團記錄本中 (參附圖四) (9) 幫忙把『學生寄到學生家裡的出缺席信件折好，然後彌封起來，並黏貼郵票。』(參附圖五) (10) 支援高一公民訓練的拍照以及機動工作 (公民訓練活動的細節，會在另一篇討論)，另行前還有幫忙裁切並護貝老師們的通訊錄。(參附圖六) (11) 幫忙把上述第一項學生品德教育的學習單，貼在學務處的公佈欄上。(參附圖七) 而主要務在『盡量貼多一點、整齊一點、按順序、有美感些。』(12) 幫忙裝訂雲端課輔學園報名表與相關資料 (參附圖八、九)

關於我在學務處協助過的事物，種類稍微繁雜。但在這邊我得強調，過去我總聽聞學長姐討論有關實習的事情，會將自己形容成雜工。而今，我去到了學校特別感受的一點是：學校一般行政事務，是一個學校的基本運作。而我們的身份本身便不在學校的正常編制裡，易言之，『學校的人頭編制早已經在一個平衡的狀態，多我們不多，少我們不少。所以就算我們不在，所有的事情都還是會在行政這塊繼續運行，如果這個時候我們還要計較，那試問我們的價值在哪？』此

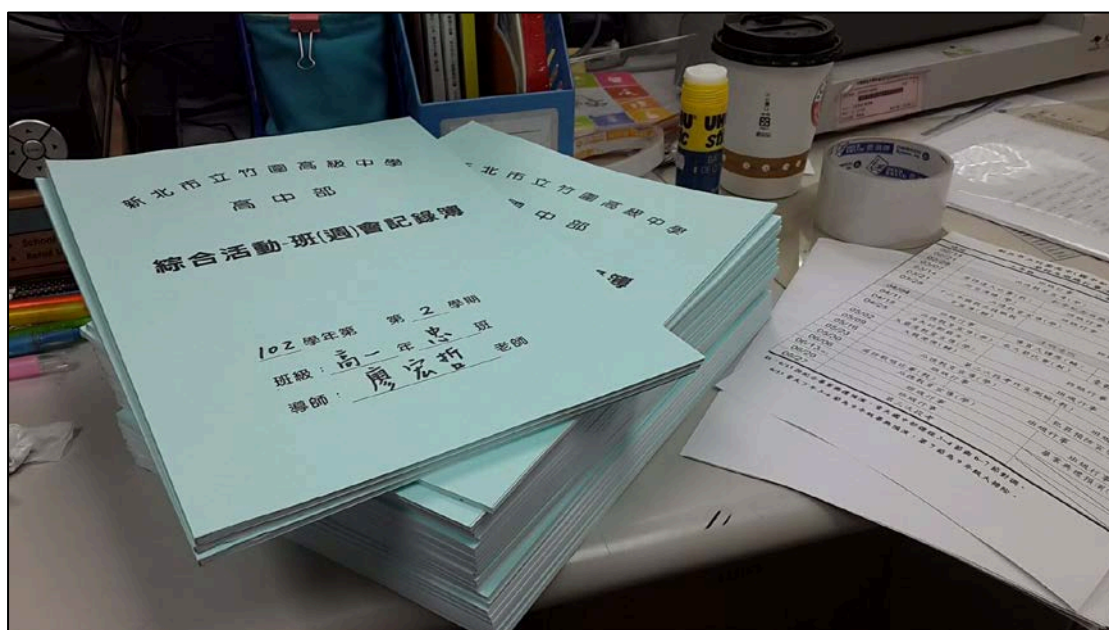
外，我很深刻感受到的另一個重要的事情是：『各處室總會帶著我們支援許多活動、研習，參與許多不同的項目，而我們的工作基本不難。這讓我感受到了長官們的用心，因為正常來說，我們參不參與這個活動，對學校來說並不重要，但是我們到了現場，就多了經驗，也多了觀察的機會。』而且，大部分的時候，老師們都會親切的對我們說：『謝謝，辛苦了。』其實，能夠讓我們參與，該說謝謝的，就應該是我們這些作實習老師的。

## 附錄

附圖一、

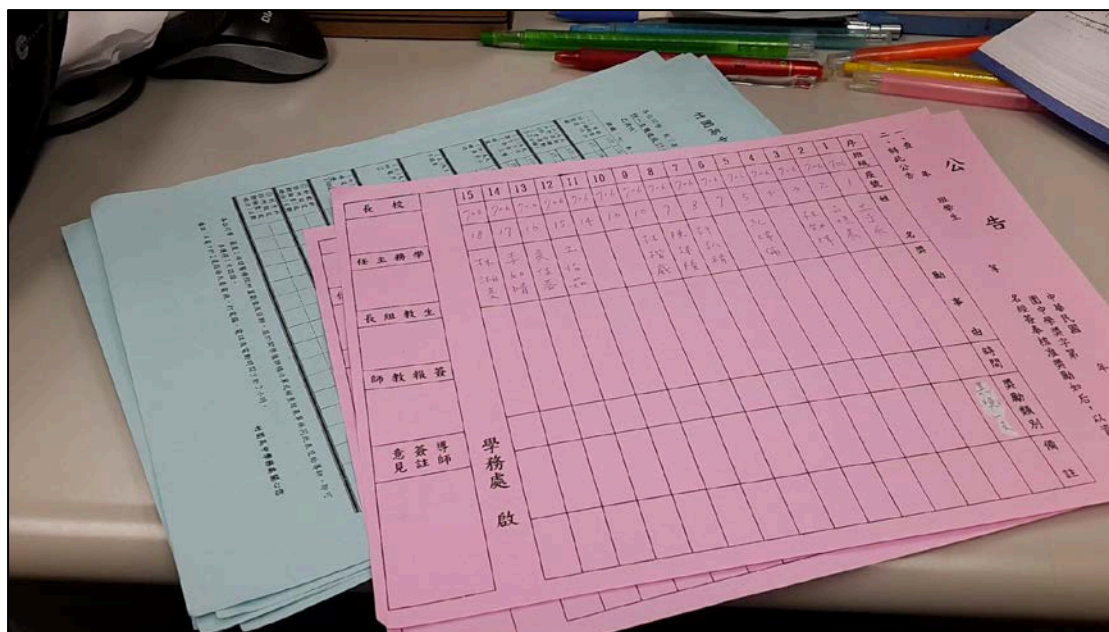


附圖二、

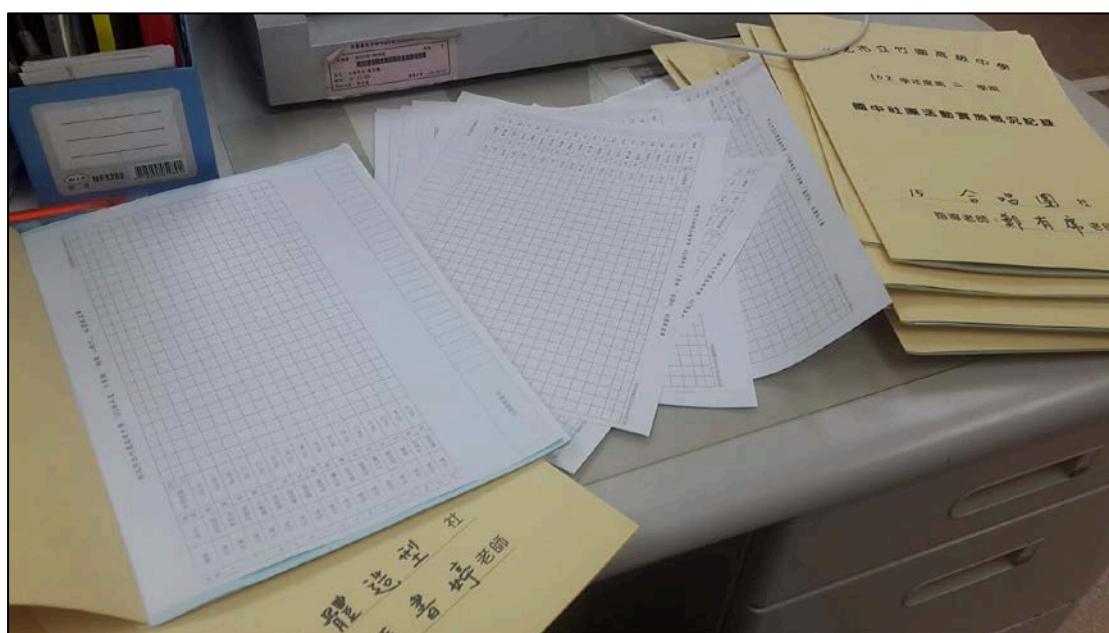




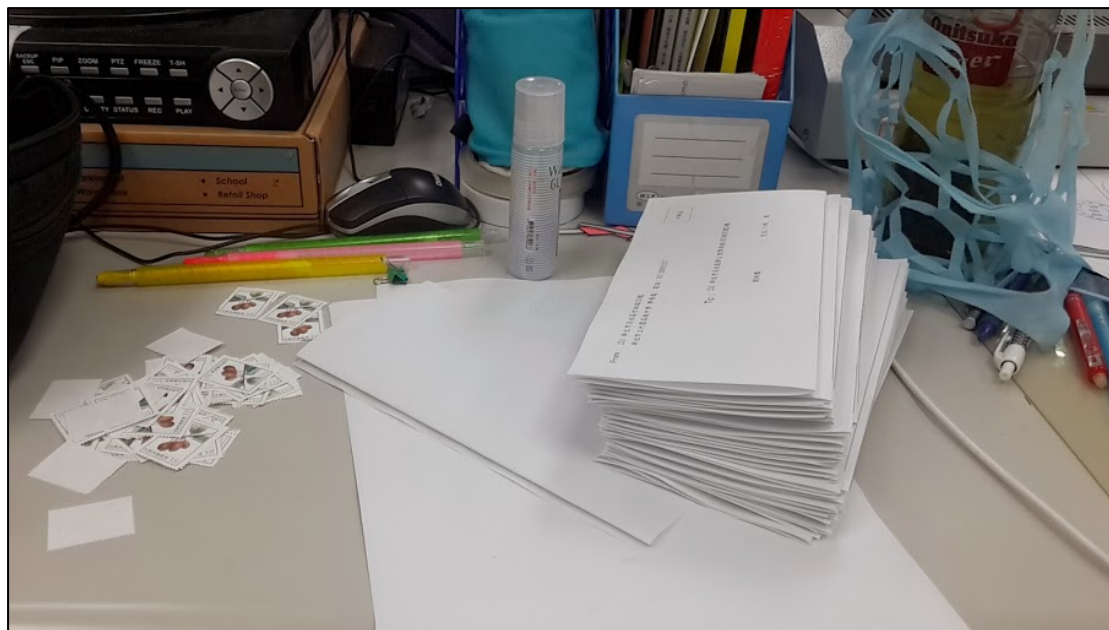
附圖三、



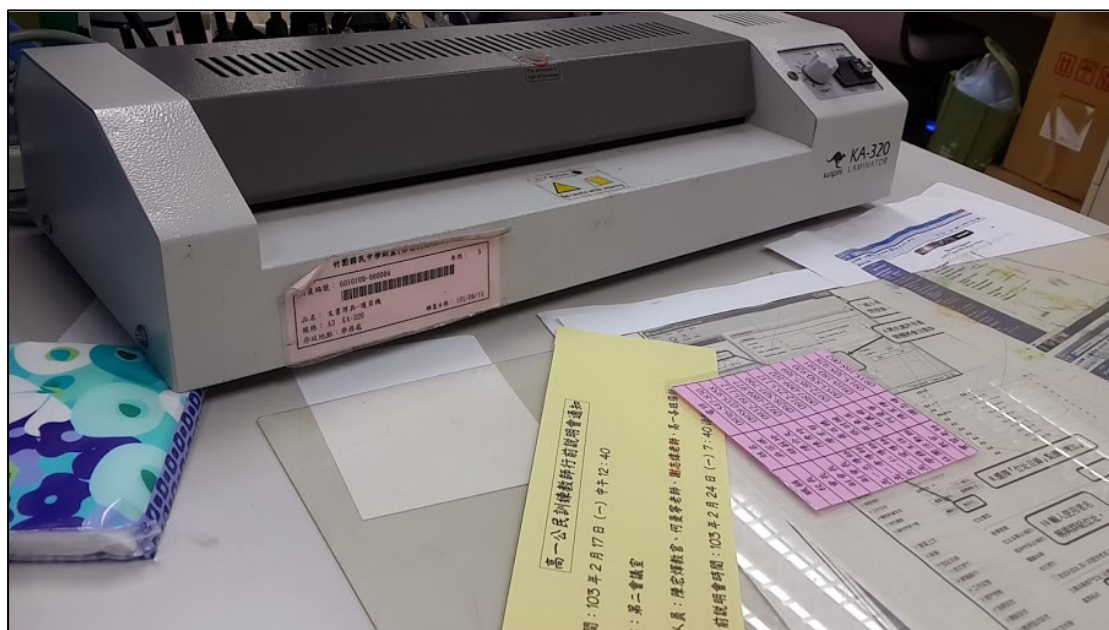
附圖四、



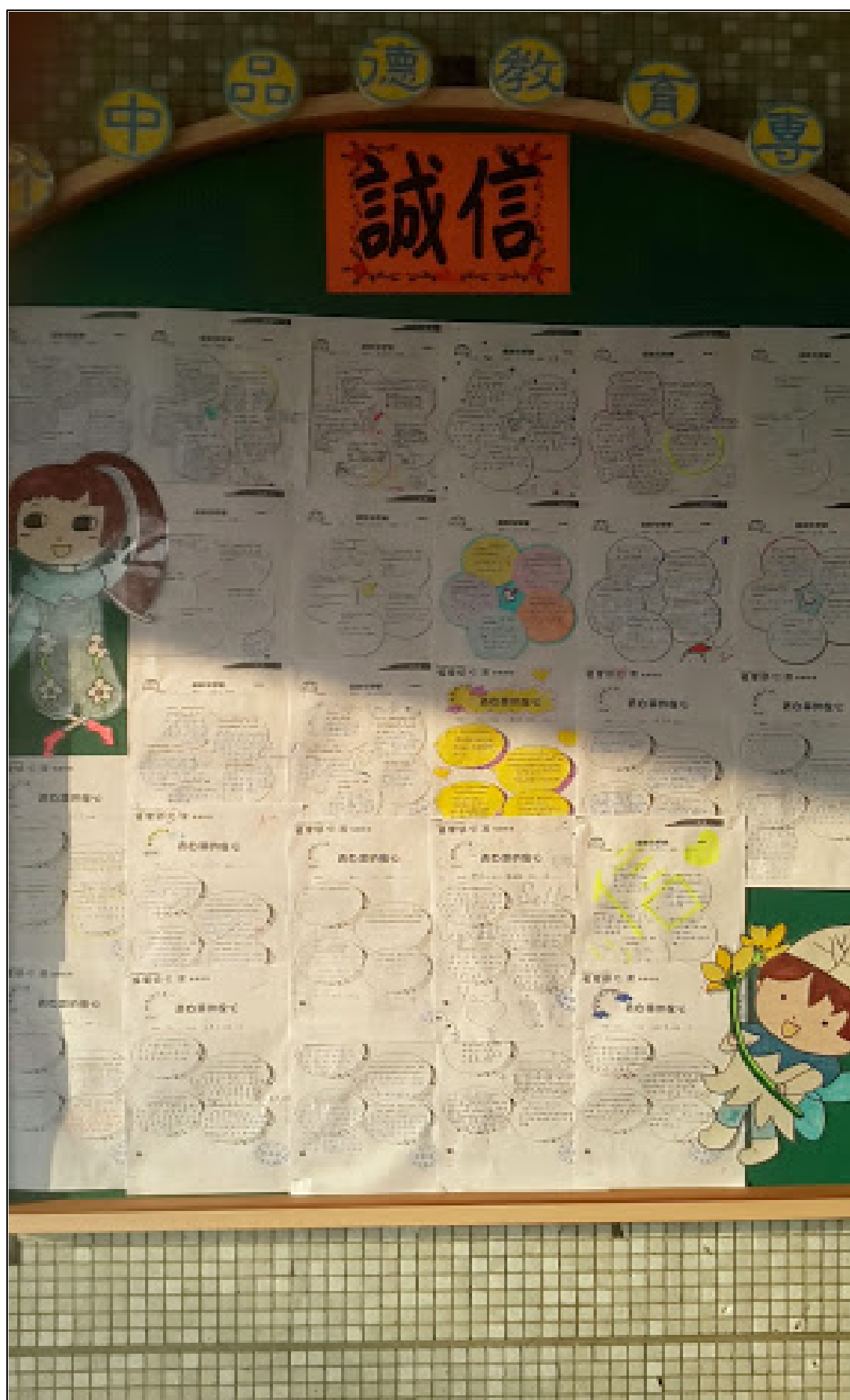
附圖五、



附圖六、

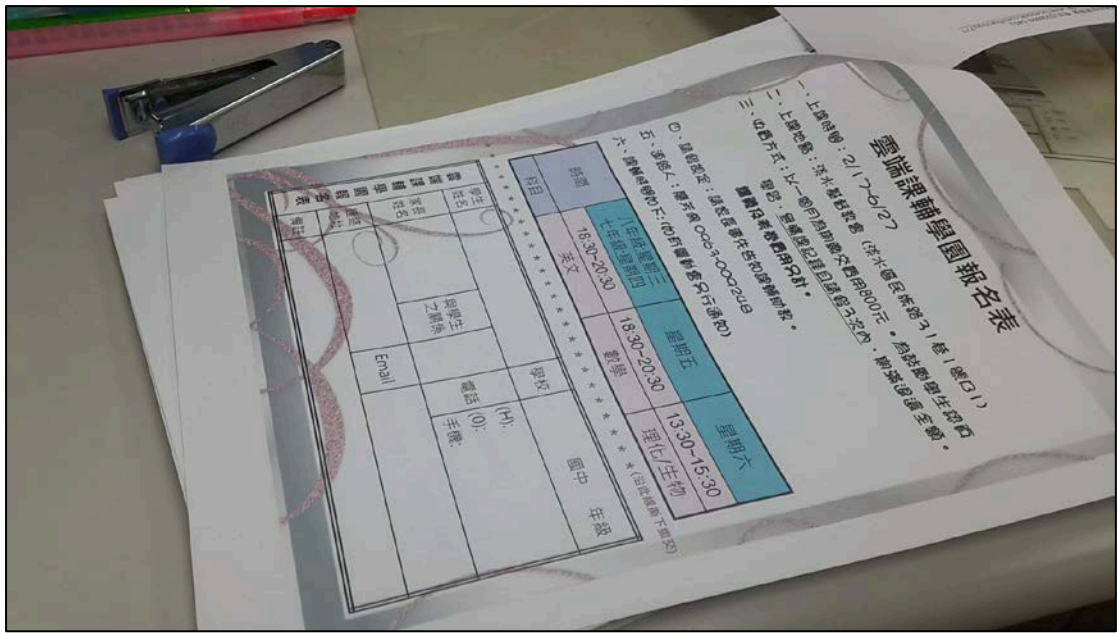


附圖七、





附圖八、



附圖九、

