

# 班級經營的 解決之道(一)

Classroom Solutions:  
WOWW Approach

## WOWW取向



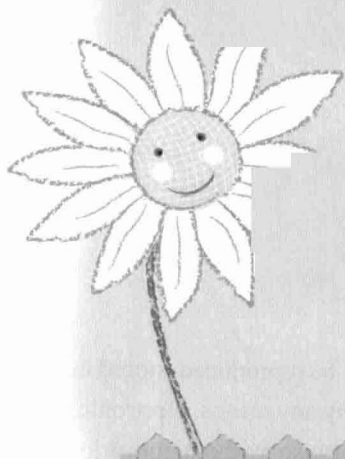
- 作者：Insoo Kim Berg & Lee Shilts
- 校閱者：許維素
- 譯者：胡峯鳳



心理出版社

# 班級經營的解決之道(一) WOWW取向

Classroom Solutions: WOWW Approach



Insoo Kim Berg  
& Lee Shilts 著

許維素 校閱  
胡峯鳳 譯

班級經營的解決之道. 一, WOWW 取向 / Insoo Kim Berg, Lee Shilts 著 ;

胡峯鳳譯. -- 初版. -- 臺北市 : 心理, 2009.08

面 ; 公分. -- (焦點解決 ; 8)

參考書目 : 面

譯自 : Classroom solutions: WOWW approach

ISBN 978-986-191-287-5 (平裝)

1. 班級經營 2. 教學法

527

98012171

## 焦點解決 8 班級經營的解決之道（一）：WOWW 取向

作 者：Insoo Kim Berg & Lee Shilts

校 閱：許維素

譯 者：胡峯鳳

執行編輯：陳文玲

總 編 輯：林敬堯

發 行 人：洪有義

出 版 者：心理出版社股份有限公司

社 址：台北市和平東路一段 180 號 7 樓

總 機：(02) 23671490 傳 真：(02) 23671457

郵 撥：19293172 心理出版社股份有限公司

電子信箱：psychoco@ms15.hinet.net

網 址：www.psy.com.tw

駐美代表：Lisa Wu Tel：973 546-5845 Fax：973 546-7651

登 記 證：局版北市業字第 1372 號

電腦排版：臻圓打字印刷有限公司

印 刷 者：禾耕彩色印刷

初版一刷：2009 年 8 月

本書獲有原出版者全球繁體中文版出版發行獨家授權，請勿翻印

Copyright © 2009 by Psychological Publishing Co., Ltd.

定價：新台幣 120 元 ■ 有著作權・侵害必究 ■

ISBN 978-986-191-287-5

## 作者簡介

### Insoo Kim Berg, MSSW

Insoo 是焦點解決取向的協同發展者。她在 2007 年驟然離世之前，是威斯康辛州密爾瓦基市（Milwaukee）的短期家族治療中心領導者。目前有十多本著作以及超過三十五篇的報告被譯成十四種語言。在她的著作之中，有《以家族為基礎的服務》（*Family Based Services*）、《兒童保護服務的建構解決之道》（*Building Solutions in Child Protective Services*）（Susan Kelly 是合著者），以及《兒童與青少年的焦點解決短期治療》（*Children's Solution Work*）（Therese Steiner 是合著者）。三十年來，Insoo 已橫跨北美、歐洲和環太平洋等地區進行演講，並擔任特定組織和政府機構的顧問。〔心理出版社出版了中文版《建構解決之道的會談：焦點解決短期治療》（*Interviewing for Solutions*）（Peter De Jong 是合著者）。〕

### Lee Shilts, Ph.D.

Dr. Shilts 在過去二十年於東南諾瓦（Nova Southeastern）大學講授家族治療課程。他的專業興趣包含：焦點解決取向在學校系統的應用、系統治療的書寫介入、督導議題以及催眠療法。Dr. Shilts 目前擔任佛羅里達州南部當地學校應用 WOWW 方案的研究生督導。最近他也有一本關於那些方案的著作。

## 校閱者簡介

許維素

**現職：**國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系副教授

**學歷：**國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所博士（輔導組）  
國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士

**經歷：**國立暨南國際大學輔導與諮商研究所副教授兼家庭教育  
中心主任

國立暨南國際大學輔導與諮商研究所助理教授

國立暨南國際大學教育學程中心助理教授兼行政組長

國立臺灣師範大學學生輔導中心督導

宜蘭縣羅東高中專任輔導教師

台北縣文山國中英文教師、輔導教師

2003 年合格諮商心理師

## 譯者簡介

胡峯鳳

**現職：**嶺東科技大學諮商與潛能發展中心專任心理師

**學歷：**國立暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士  
高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系學士

**經歷：**國立臺灣科技大學學務處諮商輔導組資源教室輔導老師  
國立臺灣師範大學學術活動補助案「高中輔導教師焦點  
解決短期治療督導效果之研究」兼任研究助理  
國科會專案研究「大學生焦點解決網路即時諮商相關研  
究」兼任研究助理  
國科會專案研究「成人女性焦點解決短期治療賦能歷程  
與效果之研究質化資料整理及分析」臨時工讀生

## 推薦序

新河（New River）中學，位於勞德岱堡市中心——一個以藍領階級為主的學區。這間學校學生大約由 1/3 非裔美人、1/3 白種人及 1/3 西班牙人所組成，也因著這樣多元的人口背景而同時獲得「第一級」及「移民基金」的補助；校內也約有 61 % 的學生符合全額或部分午餐費用減免之資格。對學校而言，這種社區背景之優勢，是每年高額的補助金（近 358,000 美元），以及學生普遍都很珍惜能獲得這些特殊資源與被照顧的機會。然而，負面的影響是，很多學生都來自於嚴重缺乏居住、交通及各種必須民生物資的「貧瘠」環境，甚至在這樣經濟拮据的狀況下，許多家長並無法在家提供子女良好的學習環境。

WOWW（Working On What Works）方案的內容及要素已臻完成，在新河中學校實施之成效十分良好。這種以解決之道為基礎、為重點的概念，大量運用正向的增強，可形成合作性的工作方式，並適用於各種場域，包含教育或商業組織。我確信這樣的特色正是 WOWW 能在新河中學校成功運作的要素之一。在實行 WOWW 的原理之後，新河中學校持續地產生超過六年的正向成長與改變。事實上，運用焦點解決取向合作致力於看重與探討成功，成為新河中學校重要的支柱，而其效益也包含了師生感覺變得更團結、和諧，就像一個大家庭一樣，整個社區也是。在做決策時，學校裡的每一份子都能在過程中充分表達自己的意見，也感覺到被賦能。校園裡的氛圍在這六年間改變非常之

多，而這份榮耀的成效無論是學生、教職員或家長都能感同身受。例如，大家都能感覺到，無論是什麼目標，都可以在合作且友善的態度下，一起實踐並完成之。WOWW 真的很成功！新河中學盡情擁抱著它的哲學觀，也更享受因我們的努力所帶來的豐富收穫。

*Jan P. Beal*

新河中學校長  
勞德岱堡，2004

## 校閱者序

已經有二、三十年歷史的焦點解決短期治療（Solution-Focused Brief Therapy），已經被大量研究與實務證實，是很適用於學校中的諮商與輔導方案，包括青少年諮商、教師諮商訓練、教師與行政人員諮詢、家長諮詢、親職教育、親師溝通方案等，就連教師班級經營也不例外。眾所皆知，焦點解決短期治療是誕生於美國密爾瓦基短期治療中心的實務工作之中，而非來自實驗室的試驗與推論。同樣的，焦點解決取向的班級經營哲學亦是透過班級實作的經驗，逐步形塑而得；而《班級經營的解決之道（一）：WOWW 取向》以及《班級經營的解決之道（二）：WOWW 教練》這兩本書即是焦點解決班級經營之發展歷程與成果的最佳紀錄，由實際參與此過程的 Insoo Kim Berg 及 Lee Shilts 記載了焦點解決班級經營的起源與哲學、立即可用於班級的實用工具，以及其於班級實際運作的案例故事與具體示範。因著 WOWW（Working On What Works，有效之處就多做一點！）已經是焦點解決班級經營的代表名詞，這兩本書也成為焦點解決班級經營的重要代表著作。這兩本書特別適合帶班的導師閱讀，也很適合學校行政人員運用在學校管理上。對於輔導教師來說，可以嘗試擔任書中提及的 WOWW 的教練角色，或者運用這兩本書的內容來作為老師諮詢的素材。

其實，想要翻譯這兩本書是 2006 年的事情，當時與焦點解決短期治療的創始人之一、我的督導——Insoo 提及時，她跟我

說他們正想把這兩本書合寫成一本，叫我再等等。結果 2007 年 1 月 Insoo 驟然仙逝，這件事就延擱了下來。對於 Insoo 的過世，我好久都難以釋懷。終於，有一天我問了自己，如果我做什麼會讓自己的難過少一些？會讓自己更能接受 Insoo 過世的事實多一點？突然間我才又想起這兩本書，我想，如果能為焦點解決短期治療多做一點事情，對 Insoo 與我都會很有意義。於是，我便打電話給心理出版社的林敬堯總編輯，十分感動與感謝地，他一口就答應了。當然，也珍惜能有慧貞與峯鳳這兩位親近朋友的幫忙，才能順利完成這兩本書的翻譯工作。

很快的，Insoo 過世至今兩年多了，我也看到我的悲傷凝固成一種推廣焦點解決短期治療的堅定使命。隨著這兩本書的翩然入世，讓我們用這兩本書，再一次地紀念與懷念 Insoo 及焦點解決短期治療對世人的貢獻。

許維素

臺師大心輔系副教授

2009.6.10

## 譯者序

「有效之處就多做一點！」（Working On What Works）這句話很簡單，聽起來也相當實際又有效率。然而，當身為一位老師必須同時面對整個班級裡數十個不同狀況又正在發展中的孩子，已經恩威並施地使盡渾身解數、耗盡了全部心力，卻仍然看不到一點轉機或希望時，又要做什麼、怎樣做才是／才能「有效」呢？

答案很簡單——從對的地方開始。無論這件「對的事」發生是多麼偶然、僥倖或巧合，不管它的發生有多小甚至稍縱即逝，只要你覺得有幫助，這就是通往成功之路的鑰匙。即使是從最簡單的一句讚美開始。我猜你心裡或許有著這樣的疑問：「只是一句小小的讚美，對學生／事情能夠有多大的幫助？」的確，要好好面對一個「有狀況」的學生就已經不容易了，更何況是同時要處理一個以上的學生，或在處遇特定學生時還需兼顧整個班級，聽起來更是令人氣餒、望而生畏，一句看似於事無補的讚美，何以能撼動這時日已久如千斤巨石般之困境？是的，正因著一句短短的讚美以及對孩子的好奇，而能在二、三十年後的此時，成就了建構解決之道的焦點解決取向（Solution-Building Approach），以及在諸位面前的這本《班級經營的解決之道（-）：WOWW 取向》。

焦點解決取向最美妙之處，在於其並非曲高和寡的學術理

論，而是取之於身邊每一次發生的進步和成功，集結淬鍊而成概念簡單、卻能收效快速的取向模式。尤其是它的使用，無須經過數十年的苦讀或實驗，或是揚棄所有你曾經學過、試過的方法，只要你願意嘗試，馬上就可以從下一分鐘、甚至從你等會兒遇到的第一個學生開始實踐之。

在這本實用的工具書中清楚精要地介紹了焦點解決發源的背景、架構原則，乃至於最實用的工具與應用策略，以及執行時的重點提醒，內容方法淺顯易懂，卻蘊含了許多能助你事半功倍的關鍵。無論你是第一次接觸焦點解決取向欲一窺其梗概，或是急需要一個馬上可以開始介入的好方法，相信都可以在本書中找到你想要的答案，更能讓你從一個小改變推動更大的改變，正如投石入水般激泛起一圈又一圈的漣漪。

本書能夠付梓，最感謝的就是許維素老師，因為有她的青睞與推薦，才讓我有機會翻譯這本「寶典」。在過程中她更不辭辛勞地反覆校閱，並提供更貼近焦點解決治療精義之指導，讓我能透過這樣的討論與學習，而能使本書的品質提升至最佳的水準。

最後，希望本書譯著的完成，能夠協助更多想「嘗試不同有效方法」的教師或專業助人工作者，能馬上在實務工作中實踐 WOWW 取向之奧義。

胡峯鳳

2009.6

## 一個謙恭的開始：

不久之前，我有個機會到佛羅里達州拜訪我的摯友兼同窗 Lee Shilts，和他的妻子 Margaret Shilts。Lee 在佛羅里達州東南部的一所大學，為碩博士班學生講授焦點解決短期心理治療模式多年，而這是我第一次見到 Margaret。

Margaret 是一位有近三十年年資的中學特教老師。最先令我印象深刻的是她對教學的熱忱及對學生的愛；她稱呼學生「我的孩子們」。然而，她最近遇到了一個難題，於是我們聊到了一位在她班上令她感到很困擾的學生 Marcus，他整天老是拍打和敲著自己的桌子。所有她經驗中能用來處理學生的策略都用過了，卻都無法將 Marcus 從干擾整個班級課程中，把他的注意力轉移到任何比較有幫助的事情上。

我從來沒有擔任過中學老師，於是我問了 Margaret，一般遇到這樣的情形時，通常會用什麼方法來面對像 Marcus 這樣的孩子。她告訴我，在學校裡的老師往往會將這樣的學生轉介給諮商師，或其他有處理過類似學生的心理健康專業人員。這樣的方式也讓導師和班上學生在 Marcus 回到班級之前，有機會喘口氣，即使只是短暫的一段安靜時間也好。在她說明之後，我了解到無論在哪所學校，當要處遇像 Marcus 這樣困難的學生時，這個作法是最普遍、也最容易被接受的方式。當然，Marcus 的家裡也有許多狀況妨礙著他的學習，在此就不多加贅述。

這種處理像 Marcus 這樣的學生所用的介入方法讓我很好奇，也不意外於這種方法能發揮的效果的確有限。過去我曾經在兒福領域工作多年，我十分明白將一個孩子帶離不安全的環境和壓力緊繃的父母身邊絕非長久之計，即使從短期緊急處遇的角度來看，這雖是一個方法，卻也容易引發其他問題而取代了原有的問題，甚至還會對孩子造成創傷性的影響（Berg & Kelly, 2002）。當父母因心理崩潰或藥物濫用之故而無法照顧子女時，通常法院多會判定在父母脫離困境前，「為了孩子好」，子女應被帶離這樣的家庭環境，例如，進入寄養系統或安置在親戚家。而父母，通常是母親，必須進行藥物篩檢並強制參加藥物或酒精濫用的治療；他們需乖乖地坐在課堂裡，完成職業訓練或教育課程，直到完全擺脫酒鬼男友或應徵到一份工作為止。然後，孩子才會再被送回這個極為貧困的環境，繼續住在惡劣的居住環境，每件事好像又回到孩子當時被帶走時的情境一樣。孩子的生活並沒有因為家庭所經歷的嚴峻考驗而有任何改變，特別對孩子而言更是如此。在兒福領域裡都一致同意，此處遇方法確實毫無作用。然而，究竟什麼策略比較有效，仍待後續的開發、深究與驗證。

這提醒了我，「隔離法」（removal）正大量地侵蝕損害著老師當初被訓練且擅長的专业：管理一整屋子因天性靜不下來、充滿好奇心、且偏好持續性體能活動的高能量學生。這項行之已久的傳統班級經營方法，完全忽視了對孩子來說最有意義和重要的一件事情：和老師之間的良好關係。我們都知道，良好的師生關係是引發孩子學習動機最重要的關鍵。將孩子隔離於課堂之外，顯示我們並未使用最珍貴、具決定性且必要的成分

來協助孩子產生正向改變，反倒扼殺了他們成功的機會。這也讓我想到，孩子的天性不就是渴望學習新的事物、期待被接納，以及隸屬於一個像班級這樣的社會團體嗎？他們當然不愛被摒除在外，彷彿他和同儕不一樣；他們也不愛被標籤成「問題兒童」，或者被趕走。舉例來說，被帶離課堂的孩子或許可以從解數學題的困難任務中逃開一會兒，卻會因為「行為不佳」而被單獨挑出來「管教」，這對孩子來說不僅毫無樂趣可言，而且孩子所需要付出的代價亦是無法想像的；更別提這還得讓忙碌勞累的老師，特別為這事額外完成一些繁瑣的文書工作。

在聽完一段 Margaret 的遭遇後，我問：「在上課期間，Marcus 一定有停止這些舉動的時候，那時他是怎麼『停止』拍打桌子的？」Margaret 臉上露出了驚訝的表情說著：「天啊！喔！天啊……」然後她開始回想著，最後她開口說：「我完全忽略了這個部分。」很幸運地，隔天早上我剛好有幾個鐘頭的空檔，便臨時安排了一個時段，讓我和 Lee 到 Margaret 的班上去，打算透過班級觀察，看看是否可以獲得一些不錯的有用點子。

隔天 Margaret 帶著我們到班上，先介紹了她的先生，接著轉向我，然後介紹著：「這位是到處環遊世界的 Insoo。」並說明我們兩個今天來訪是來當「觀察員」，要看看大家做了哪些很棒的事情。我們坐在教室的最後面，以方便觀察孩子們值得留意的一舉一動。不一會兒，Marcus 朝著坐在教室後方的我們走來，張著他大大的眼睛問著：「你去過邁阿密嗎？」「你去過紐約嗎？」Marcus 這樣說了幾個大城市的名字；當我一一回答著「有啊」時，Marcus 看起來很認真的聽著。然後最後一個

好奇出現了：「你去過波士頓嗎？」「有啊！」他的表情為之一亮，接著問我去過幾次，我回答：「嗯，我不是很確定，不過我猜應該有五、六次吧！」他露出大大的笑容說著，他的家人在搬到佛羅里達之前也是住在波士頓，然後我們彷彿相識已久地對著彼此微笑著。顯然地，他很滿意。於是他便回到他在教室另一端的座位上，專心地做著課堂的作業，並沒有因為課堂的騷動或吵雜而分心。

當晚的晚餐時間，Margaret、Lee和我三人討論著我們的觀察，分享著我們對Marcus的回應，以及發現哪些可能是有幫助的作法。我們覺察到，Lee和我完全忘記稱讚Marcus能夠專注的表現、熱切的好奇心，以及他對我提問時禮貌的態度。因此，我們寫了一封信給Marcus，並請Margaret隔天轉交給他。幾星期之後，我從Margaret和Lee那兒聽到Marcus有了令人驚奇的大改變。

Marcus整個星期都把信放在書包中隨身帶著，還把信拿給每一個人看，所以他變成了全班羨慕的焦點。後來他在數學課和英文課時也會舉手後再發言；他的行為幾乎就像變成了另外一個學生一般。班上同學都很羨慕Marcus和他的信，現在每個學生也都希望能得到Lee和Insoo寫的信。甚至連Marcus的媽媽，一位幾乎不曾打過電話或出現在學校的母親，親自打了電話給Margaret，問著：「Marcus老是在講的信到底是什麼？」Marcus寄了一封寫著「給環遊世界的女士」的信給我，信紙是從便條紙上撕下的一角，用鉛筆寫著拼錯的字告訴著我，他「只是想專心在我的工作上」，並詢問我旅程進展得如何。

原來一張讚美的字條對孩子的影響力可以如此之大；這大大啟發了 Margaret、Lee 和我！一張小小的信，寫著讚美及了解對方的努力，竟對 Marcus 產生了這麼大的影響力！我們很好奇，如果我們更持續地讚美像 Marcus 這樣的孩子，又會發生什麼事；於是我們開始發展一些實驗，想以不同方式讓改變發生。倘若我們知道及運用老師所知的最佳處理方式並善用之，又會發生什麼事？如果我們開發孩子想要學習的渴望，而讓他們生活中的重要他人，如老師、父母或同學感到開心，那麼又會發生什麼事？

Margaret 徵詢其他特教老師的意願，了解是否有老師有興趣藉著運用這些以尚未被證實過的假設為前提的「實驗」，來探索與挖掘班級管理的好方法。Lee 決定從他忙碌的行程中擠出每週 2-3 小時的時間，自願去班上做觀察並寫下筆記，記錄學生和老師實際建構出來的解決方法。經過一學年的實驗，在 Lee 每週到新河中學運用觀察和督導方式的輔導之下，竟然有了驚人的改善。Lee 又額外花了 150 多個小時去研究並腦力激盪出下一個可能的步驟，同時也與幾位老師進行討論。我和 Lee 不間斷地經常進行討論；這真的要感謝電子郵件的發明。

因為有這麼多充滿熱忱的老師全程參與、投入並提供建議，使我們的模式更加完備，讓我們得到了極大的鼓舞。這些老師都是特教老師，擅長教授有學習障礙的 ESE 學生和一般中學裡有特殊需求的學生。這些老師的名字是：Eden DuBois、Jennifer Miller、Jodi Addlestone、Tanya Mistretta、Elizabeth DuRocher、Amy Nicole Herrmann；及帶領他們的老師——Margaret Shilts。