

南 華 大 學

傳播學系碩士論文

補教業的社會和心理功能

— 一位補習班老師的民族誌調查

The Social and Psychological Functions of Cram School
- an Ethnographical Research of a Cram School Teacher

研 究 生：陳伯軒

指 導 教 授：劉平君

中華民國 102 年 12 月 25 日

南 華 大 學

傳 播 所

碩 士 學 位 論 文

補教業的社會和心理功能
——一位補習班老師的民族誌調查

研究生：陳伯軒

經考試合格特此證明

口試委員：_____

招一松
劉子良
賴正杰

指導教授：劉子良

系主任(所長)：李鴻漢

口試日期：中華民國 102 年 12 月 3 | 日

中文摘要

補習教育在台灣被視為學生壓力的最大來源，學生在補習班中受著龐大的升學與課業壓力。因此教育部不斷的更改課程內容與升學方式，期望減少學生的壓力，並且使補習教育從台灣消逝，然而在十數年的教育改革中，補習班卻始終屹立不搖，令人費解。

筆者透過在補習班工作經驗，重新檢視補習班的功能，發現由於學校教育制度的多元化、社會風氣與觀念的改變，家庭結構的改變等種種因素，現在的補習班並不是單純的僅有學科教學功能，同時還擁有的社會與心理功能，而這些社會與心理因素，正是家長、學生依賴補習班的深層原因。

而正因為補習班功能的多元化，若僅是從學科學習角度來改革教育制度，而忽略家長、學生在社會、心理方面的需求，如此一來想要使補習班消失則將會徒勞無功。

關鍵字：補習班、社會功能、心理功能

Abstract

The cram school is considered the most stressed for students in Taiwan. Students feel a tremendous pressure academically in the cram school. Thus, Ministry of Education has changed the contents of curriculum and the ways of Entering a higher school. They hope it can reduce students' pressure and make the cram school in Taiwan disappeared. However, the cram school remains for few ten of years.

The author reviews the functions of the cram school through the working experiences in the cram school. The study shows the functions of modern cram school is not only in academic, but in social and psychological. That's because of diversification in education system, the changing of social values and conceptions, and etc. However, the factors of social and psychological are the deeply factors that parents and students depend on the cram school.

Because of diversification of functions in the cram school, we have to reform education system not only from the academic point of view, but from parents and students' demand of social and psychological. Otherwise, to make the cram school disappeared would be in vain.

Key words: Cram School, Social Functions, Psychological FunCtions

目錄

中文摘要.....	I
Abstract	II
目錄.....	III
第一章 當補習班不只是補救教學	1
第二章 補習班的類型與發展趨勢	5
一、補習班的類型與特色.....	5
二、補習班經營的發展趨勢.....	10
第三章 資料蒐集方式－參與觀察與深度訪談	12
一、問卷調查的盲點.....	12
二、研究假設的盲點.....	13
第四章 學科能力與生活照護的補習動機	20
一、學科能力.....	20
二、生活照護.....	31
三、學校和教育制度的缺失.....	41
第五章 補習班的社會和心理功能	71
一、學科功能.....	71
二、社會功能.....	72
三、心理功能.....	77
參考書目	82
附錄	83
一、學生社會科自我檢測表.....	83
二、社會科家長說明會文宣.....	85

第一章 當補習班不只是補救教學

教改改了 10 多年，目的在減輕兒童的課業壓力，然而在兒福聯盟「2012 年台灣兒童課後照顧概況調查報告」中，卻指出：

『目前台灣的三、四年級學生，近八成(79.9%)課後有安排安親、補習、才藝或課輔，比起三年前(2009 年)還要增加約 6 個百分點，……』¹

文中更提及兒童上補習班的問題：

『上安親班時間過長：近六成(57.7%)安親/補習的天數為五天以上、近三成要到晚上七點後才能回家，甚至逾一成要到晚上八點……課業壓力大：近六成(59.5%)上課後照顧的孩子表示安親/補習班常出額外的作業、近五成(49.7%)表示常有額外的考試……』²

由此發現，補習班可被視為兒童壓力的重要來源。

在教育部十二年國教的多次說明會中，有官員指出，「12 年國教政策將可消滅補習班。」可是中國時報在訪問台北市補教協會總幹事張浩然時，他卻表示：「放心，我們仍會屹立不搖。」³

張浩然指出：

『四十年前九年國教實施前夕，當時總統蔣介石還下令禁止惡性補習，但一直到現在，補習風氣還不是都這麼盛。』⁴

蔣中正在『對國民教育開始實施及國民中學開學典禮訓詞』中表示：

『……消弭「升學主義」的自私，根絕「惡性補習」的病痛，使我們的國民教育，

¹ 「2012 年台灣兒童課後照顧概況調查報告」(兒童福利聯盟，2012.11.12)

http://www.children.org.tw/news/advocacy_detail/933

² 同上

³ 「消滅補習班？補教界：放心」(中時電子報，社論，2007.02.28)

<http://www.edu-2.org/edu2/modules/article/sel.php?aid=59>

⁴ 同上

邁向健全活潑，創造一種全新的生活……』⁵然而，即使從當時就對補習如此深惡痛絕，但時至今日，根據教育部委託統計，至今年1月為止，補習班立案者共有18956家，其中升學文理補習班佔有10626家，為歷年來新高，而外語技藝類補習班達到8210家，更是10年前的2倍多⁶。

為何教改多年，被視為兒童壓力來源的補習班，不但沒有減少，反而更加蓬勃的發展？教改似乎完全沒有達到其應有的功能和目的，補習班不但沒有被消滅，卻益發欣欣向榮。

人間福報上的一篇社論⁷，期待著補習班消滅與式微，提出希望透過：

- 1.改革升學制度
- 2.提昇學校水準
- 3.改善教師結構
- 4.實施12年國教

等四項主要措施來達到目標。

然而上述制度是否真能達到消滅補習班的目的？

1. 針對改革升學制度：迄今以來不論是高中或大學，皆試辦多種不同的升學方式，包括繁星計畫、大學多元申請、高中免試申請，以及即將上場的十二年國教等等，升學管道與過去的單一聯考相比，已具彈性。
2. 提昇學校水準：各校已開始進行學校評鑑，政府希望各校能發揮各自特色，提昇學校水準。
3. 改善教師結構：除學校評鑑外，教師們亦有評鑑制度，希望老師革新教學方式，同時要求教師研習，制度上每年有固定的研習時數，使教師自我充實，提昇教師水平與教學水準。

⁵「對國民教育九年制開始實施及國民中學開學典禮訓詞」（總統蔣公思想言論總集，1968.09.09）
<https://xn--fiq681d48s.org/CKS/class06/0045/0013.htm>

⁶「台灣補習班，比超商還多」（天下雜誌，2013.02.19）
<http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5047350>

⁷「期待補習班由式微而消滅」（人間福報，社論，2006.03.19）
<http://www.merit-times.com.tw/NewsPage.aspx?unid=11810>

4. 推動十二年國教：十二年國教將實行，主要目的在減輕學生的學科課業壓力，落實多元學教學與入學評鑑方式。

可見，上述的四項措施皆已開始推行，但補習班卻沒有因此而消逝，究竟問題出於何處？或說，補習班究竟在彌補什麼？

一般認為，家長與學生的補習動機多為學科能力和生活照護：

(1) 學科能力：

學科能力的追求雖然不是學生來補習班的唯一原因，但不可否認，許多家長、學生來補習的目的依然是學科成績，顯示學校功能已然不足。此外，追求學科成績的目的也無法解釋，為何在校成績已經十分優秀的學生還要來補習班？

(2) 生活照護：由傳統的學校與家庭分工來看，學生下課後應該由家庭接手照顧工作，但許多學生下課後卻由安親補習班接手照顧，顯示學校與家庭的照護功能不足，或是兩者銜接有問題，以致需要補習班介入來完成其原本應有的功能。

不過，學科能力和生活照護並不足以解釋補習班在教育改革後仍愈發成長的問題，也就是說，補習班無法消滅的原因不僅在教改所針對的學科問題，而在補習班還有更為潛在且深入的功能與價值。

PTT 網站上，曾有網友打趣的提出消滅補習班的方法，請退休補教名師錄下上課內容，供人免費下載。因為可以免費下載，因此補習班將消失。但此時馬上就有網友出來反駁，指出補習班擁有認識外校朋友的功能，甚至還有網友認為，補習班如同教堂一般，擁有安定人心的功能。

不論網友們的討論是否為真，補習班的大量存在，仍為事實。然而究竟為何不論教改如何改，補習班卻還是屹立不搖？此問題的答案，網友們的意見或許提供了一些不同的思路，亦即應從其他角度來重新檢視補習的目的。

本文主要探討的問題為，去補習班的學生們，除了加強課業外，還有哪些其他目的？因為，在教改不斷更動學生教材，希望減輕學生壓力，意圖使補習班

消滅的同時，補習班業者卻信心滿滿，誓言續存，且補習產業亦如同業者所預期，不但持續存在反而愈發欣欣向榮。

因此筆者認為，僅從教育功能，恐無法解釋學生、家長的動機，補習班對學生和家長而言，並不只是單純的補救教育單位，除了教學之外，它還擁有內在的心理功能和外在的社會功能。

總之，本文基於教育和學校制度改革下卻仍無法遏止補習班的存在與成長，而意欲探討補習班除教育功能外，其他隱藏的潛在助力，即心理和社會功能。



第二章 補習班的類型與發展趨勢

本文試圖探究被視為兒童壓力來源的補習教育，為何還能在多次教改中屹立不搖，因此，主要描述與觀察的對象是，以國小至高中學生為目標，並以學校學科為主要授課內容的補習班或安親班，排除成人教育的專業功能型，如公職考試、專業技能檢定考試等類型的補習班。

筆者曾在各類不同的補習班工作，發現不同類型的補習班間，家長學生所呈現出來的特色皆不同，因此，先依觀察所得將補習班分類與簡介如下：

一、補習班的類型與特色

1. 大型連鎖補習班

以台北地區而言，最著名的大型補習班集中地區就是南陽街地段。這類型的補習班相信大家都不陌生，經常可以在公車站牌或是公車廣告上看到他們廣告的身影，每年大考時經常在各考場外圍發送傳單或在學校放學、學生回家必經的區域分派廣告，而在畢業季前夕，許多家長學生也都曾接過補習班的招生廣告電話。

這類補習班規模較大，學生人數較多⁸，一般而言，每班人數多落在 100~200 間，規模較大者甚且可至 300 人以上，雖說近年來由於學生人數減少，此類補習班所受衝擊十分明顯，學生與班級數皆有下滑現象，然而，大型補習班的存在卻難以撼動。

除了補習班本部外，此類補習班分部開設區域較廣、地點較多，有些補習班甚至願意出租招牌給較小的地區補習班，並且派遣老師前往上課。

這種補習班為何有此能力，吸引學生前往以及小型業者的加盟？所依賴的要素有兩大項：

(1) 明星老師的名氣與能力：許多檯面上的大牌老師所展現的授課能力與舞台

⁸確切數字難以得知，因為各班的學生人數一直都是補習班的商業秘密，外人不得而知。

魅力，自然成爲吸引學生的主要動機。

(2) 專業感與專業行銷手法：連鎖型補習班給人帶來的高度專業感與行銷手法，亦是招收學生的重要因素。

然而，爲何連鎖補習班會給人高度的專業感？

當進入連鎖型補習班時，多數學生與家長很快就會受到班內的裝潢與設備吸引，加上櫃台人員多受過專門訓練，專門接待新進學生與家長，使用精美的課程DM快速的將課程介紹給學生與家長，不僅有完整的套裝課程設計，對於新來的學生，有設計過的表格快速檢視學生問題（參見附錄一）。這些連鎖補習班業者更擁有過人的市場嗅覺，可以從教育環境的改變中快速發掘學生家長的需求，比如十二年國教開始前夕，就出現的 PISA 試題班或是會考訓練班，這些都是趕在政策開始前便提供服務，並且花費心思，設計文宣，說服家長前來上課（參見附錄二）。

註解 [s1]:

有些服務甚至超過一般家長與學生的想像，如某些業者使用電子打卡系統，當學生未到班時系統便會發簡訊通知家長，同時結合網路，使用線上客服預約請假或補課相關事項，加上宣傳廣告與活動、學生介紹同學入班便給予獎金、舉辦免費模擬測驗、來班考試便有禮物餐點、成績優秀甚至有獎金與學費優待、培養明星老師、老師經營個人部落格與學生互動等等。

整體而言，大型連鎖型補習班具有完整的商業經營模式，拓展區域，開發學生客源的能力相當強。它們擁有多元的行銷制度與活動、完整的課程設計與設備、帶有明星光環的老師，種種因素歸納來看，大型連鎖補習班的規模、設備與服務項目，展現其高度的專業化，學生與家長因此受到吸引與感到安心。

2. 中型地區補習班

中型地區補習班指於固定區域穩定發展的補習班，此類補習班較少擁有其他區域的分部，學生人數亦較少。

與大型連鎖補習班相較，中型補習班的人力、物力、財力都不及大型補習班

充裕，它們沒有大量的廣告文宣、活動贈品，也沒有大量的閃亮名師，更沒有漂亮的裝潢與嶄新的設備，當然課程可能也沒有大補習班來的豐富多元，然而此類補習班卻沒有因此被大型連鎖補習班消滅，最大的原因在於，地區型補習班多擁有一批忠實地顧客群，並且品牌忠誠度極高。

台灣補習班的共同特色之一，就是地域性極強，就連大型連鎖補習班亦是如此，曾有多次，北部區域大型補習班前往中南部地區拓展，然而多數卻戩羽而歸，新開的分部發展狀況皆不佳。

而即使在北部區域內，以台北為例，各區還擁有各自的地區型補習班，大型連鎖補習班在各區進駐，或許會影響地區型補習班的學生來源，然而卻無法徹底消滅地區型補習班。

為何無法徹底消滅地區型補習班？原因在於，地區型補習班雖然沒有大量的招牌名師，但至少會有一至兩位明星老師，他們多為補習班的創辦人，且在該地區經營許久，有些甚至長達 20 年以上。而招生的模式，相較於大型補習班，地區型補習班的宣傳與廣告較少，多數經過家長口耳相傳或既有學生之親友介紹，因此，常有某學生的兄弟姊妹，甚至親戚，皆在同一家補習班上課的情況。

地區中型補習班，基本上人數多落於 40 人到 80 人之間，因為人數較少，學生、家長與老師的關係相對較為緊密，除有賴補習班招牌老師的個人魅力外，更多情況是仰賴各班導師與學生家長建立信賴關係，因此除學科課程外，地區型補習班的老師常需處理不同的學生狀況，包括學生的感情問題、學生與家長間的問題、甚至學生同儕間的相處問題，以建立家長的信賴與忠誠關係。

對地區型補習班老師而言，授課能力並非首要條件，畢竟大部分的課程是由少量的明星老師包辦，更重要的，如何處理學生事務，並且經營與學生、家長間的關係。

不過此種經營模式需花費大量時間，加上地區型補習班的經費與規模皆不及大型補習班，因此地區中型補習班在拓展上相對困難，大多難以脫離初始的經營

區域，此外，老師主要的運作重點在經營家長關係，由於難度較高，學生人數上亦有所限制。

總言之，地區中型補習班吸引學生的模式，不同於大型連鎖補習班的商業模式，而是偏向於情感上關係的建立，雖說招生與擴張能力較差，但補習班與家長的關係卻讓其他補習班業者難以撼動。

3. 小型安親班

何為安親班？與一般升學型補習班不同的是，安親班的主要對象為國小學生，而主要的工作在照顧學生。

以一般公立國小而言，小學生的下課時間，約為下午 4 點左右，中高年級（指小學 3~6 年級）小學生，每週三只有半天學校課程，而低年級（指小學 1~2 年級）學生甚至經常只有半天課，或是 3 點多就放學，但不論是幾年級的小學生，當學生下課時，若學校無安排其他課程或活動，家長卻還在上班，多數根本無暇接送孩子，更遑論照顧，故而安親型補習班的主要功能就在填補此塊空檔。

小型安親班，通常一個班級不會超過 20 人，有些甚至沒有專門的教室，而是以住家空間稍加改裝。這類安親班的位置，多位於小學附近，主要招收的對象即為該小學的學生。安親老師的工作，從小學生下課後，去學校接學生到安親班開始，到家長來接學生為止。

雖說有些安親班擁有自己的交通車，下課會到學校去接學生，或安親班下課時送學生回家，不過多數小型社區安親班的學生，多來自於社區中左鄰右舍、附近人家的小孩。

當小學生們到了安親班，多數安親班會先給小朋友吃點心，特別是低年級學生，整天上課下來，在晚餐前需要給他們一些小點心，使他們在晚飯前不至於感到飢餓而躁動不已，在回家之前，他們必須完成當天的學校作業，並且準備隔天的考試，安親老師們會檢查學生們的聯絡簿，確認學校作業的完成正確度，以確保學生隔天在學校老師批改作業時，可以拿到良好的分數。

多數安親班會負責供餐，有些會自行開伙，準備學生的晚餐，不過大多是代訂餐盒。

所以當父母每天來接小孩時，小朋友是吃過晚餐，並且完成學校功課，同時老師已經完成檢查，因此家長毋需再擔心，其實對現在工作壓力繁重的家長而言，安親班的存在是相當便利與重要的，分擔了許多家長的工作。

傳統型的照護型安親班，基本上是照顧孩子回家前的時間空檔，成績倒非其主要目標，然而隨著安親班市場的飽和，業者間競爭日趨激烈，安親班的附加功能亦日益繁多。

一般而言，檢查學校作業的正確與否僅是基本要求。除了檢查作業之外，許多安親班開始要求小學生的成績，導致老師必須幫學生準備隔天的各科考試，因此才開始出現，安親老師也得幫學生上課，或合併開設學科課程。

而除學校成績外，現在安親班也多與才藝課程或是外語課程相結合，形成綜合型才藝安親班，學生可能需要在完成功課，吃完晚餐後，開始上各類（其父母所選擇的）才藝課程，可能為音樂、繪畫、書法等等，不過最常見者多為外語課程，在寒暑假時，安親班亦開設才藝班、學科班、營隊等，讓家長可以將學生交由安親班照顧。

總言之，社區型安親班依賴著小範圍的社區住戶，與家長的關係更為緊密，安親班的功能更為多樣，從小學生的功課，到日常生活起居、心理輔導、品德行為教育、課外才藝等等都需兼顧，給予家長十足的便利性，不只孩子下課後生活起居有人照顧，功課才藝也一次到位，同時離家裡與學校都不遠，不需要帶著孩子東西奔走。

而社區安親班的資源與規模，又較地區中型補習班少，更遑論與大型連鎖補習班相比，簡直是望塵莫及，但它們為何仍然存在？問題就在於本質上的差異，由於安親課輔工作龐雜，需要的專業技能不同，家長需求也相異，中型補習班與大型補習班進入此區塊的意願相對較低。

二、補習班經營的發展趨勢

不過，上述情況正在改變。在才藝型綜合安親班成爲主流後，傳統照顧型班級開始式微，且如上所言，才藝課程中以外語爲主，許多連鎖型外語補習班開始進駐安親市場，而在安親班開始必須兼顧學科後，大型連鎖補習班業者，甚至中型補習班，皆開始派遣老師前往社區安親班，尋求合作，提供學科協助。尤其對中型補習班業者而言，此行爲不只是拓展踏足安親市場，同時也爲未來培養自己的學生來源，建立親師關係，而社區安親業者則可與中大型業者合作來確保自身的經營，並利用明星老師的招牌，吸引更多可能的學生。

此外，舊型的市場分工，在補習業界的激烈競爭下，亦開始有所轉變。

一般而言，小學生在畢業進入國中後，多數將離開安親班，前往中型或大型補習班。對一個社區安親班的經營者而言，學生如此離開安親班是傳統分工的常態。但自從大型連鎖補習班、地區中型補習班跨足安親市場後，社區安親班不僅要面對同行競爭，又得處理中大型補習班進駐安親市場的壓力。爲避免學生升上國中就流失的窘境，有能力的社區業者開始開設國中學科課程，同時透過與中大型補習班合作所提供的師資，留住國中學生。而地區中型補習班，有些業者一方面與社區安親合作，培養客源，一方面開始自行經營國小安親課程，向下延伸，而另一種方向是，開始設立類似國中安親的課程班，來穩定並拓展學生來源。

基本上，國中生前往安親課程的意願極低，學生年紀較大後，較不願意在下課時間由補習班完全掌控，然而家長們卻希望學生下課後仍能待在補習班，不要在外四處遊蕩。

因此，中大型補習班爲因應家長需求而改變策略，開設的課程不只是單一學科，而是以全科爲走向，安排學生所有的學科課程，使學生每天一下課就前往補習班，完成各科功課並加強學科能力，形成類似於國小安親班的課程設計。不過，與小學安親不同的是，國中全科課程並沒有供餐或照護生活起居等雜項工作。

雖然目前大型補習班與中型補習班都在爭取國中全科課程輔導的市場，然而社區型業者卻難以與中大型補習班抗衡，原因在於國中課程較難，許多業者不一定擁有足夠的師資。而大型連鎖業者，除向下與中小型業者合作外，更積極的向各地區開設分部，利用本部企業的專業商業經營技術，與龐大的資金與資源，衝擊各地中小業者。

總結而言，補習班的種類與特色皆不同，用以吸引家長學生的優勢亦不同。即使同行間競爭十分激烈，許多外在的政策條件亦對補習班造成衝擊，然而補習業仍欣欣向榮，前往補習的學生仍是絡繹不絕，因此，本文聚焦於學生為什麼要去補習？



第三章 資料蒐集方式－參與觀察與深度訪談

許多民間團體已針對兒童補習的動機與狀況進行調查研究，例如兒福聯盟、全家盟等等家庭相關的組織，其實每年都會針對兒童在課業、家庭等等方面的問題，提出報告。然而，其中多數皆使用問卷調查和量化分析，但筆者認為此種資料蒐集方式所產的問題如下：

一、問卷調查的盲點

筆者認為，透由發放問卷所取得的學生補習動機，其有多少真實性？或說，也許資料是真實的，但這些資料是否得以接觸問題的本質？舉例而言，兒福聯盟的調查⁹報告中指出，

『國小學童在安親/補習班裡從事的活動內容，主要為學科補習(62.2%)和寫作業(61.5%)，或是學外語(34.4%)或才藝(23.6%)，其中更有四分之一(26.8%)甚至要補到四科以上、一成(11.8%)表示要學到四項以上的才藝。』

『除此之外，有近六成(59.5%)表示安親/補習班常常出額外的作業，近五成49.7%表示常有額外的考試，甚至有26.6%表示安親/補習班還為這些額外的考試做班上同學間的排名……』

『三成四以上(34.4%)認為在安親/補習班的課業壓力很大，近四成(38.3%)認為參加安親/補習班是很累的事。』

上述的調查數據中顯現的情況是，台灣學生相當辛苦，同時有近7成以上的學生認為，安親/補習班是一件壓力大、又非常辛苦的事情，雖然，這可能是真實的狀況，但卻不是全部的事實，因為在筆者補習班老師的生涯中即經常聽聞學生們對補習班的不同評價和反應。

筆者曾經歷各種類型的補習班，尤其是地區中型補習班。前述已說明，地區中型補習班注重與家長建立的信賴關係，因此補習班導師必須每天同大量的家長

⁹ 「2012年台灣兒童課後照顧概況調查報告」(兒童福利聯盟，2012.11.12)
http://www.children.org.tw/news/advocacy_detail/933

與學生溝通，傾聽他們的需求與憂慮。

一般來說，補習班下課時間多在 10 點左右，可是老師們卻常待到 12 點才能回家，因為總是有學生不肯回家，寧願留在補習班與老師、同學聊天。有位學生曾說：

「反正就算回了家，爸媽也只會碎碎念，叫我們去唸書。他們一看到我們就只會我們唸書，煩死了，跟在這裡（補習班）有什麼不一樣！在這至少可以跟你（老師）喇賽（聊天）！」

在週末假日時，有些學生中午下課離開後，下午居然又出現了，學生說：

「沒事幹，不知道去哪裡……」之後繞到別的地方去，沒多久又繞回來。

有位學生曾瘋狂的向老師抱怨補習班，說功課太多、把自己的時間都佔用掉、有些老師太機車、沒人性等等，待老師回答：「那老師去跟家長說一聲，你要不要考慮休息一陣子？」學生楞了一下，答到：「噴…不行，這樣我會爛掉……」。

在安親班時，曾有低年級小學生問到：「老師！你昨天怎麼偷懶沒來！」。老師答：「昨天是老師休假呀。」。小學生回答：「老師，你不能不要休假嗎？」過了陣，小學生又說：「老師，這裡（安親班）會不會倒？如果倒了的話，那我要去哪裡？」。諸如此類學生言論，族繁不及備載。

雖然有些學生對補習班持正面看法，但僅為少數，大多數學生對補習班皆持負面看法，但同時，他們又認為補習班不只是帶來痛苦的地方。所以，對學生而言，補習班還擁有課業以外的其他功能，學生們的補習需求可能比想像中的還要複雜，其並非問卷調查報告中簡單的「很累」「壓力很大」就可以全然包括的。

二、研究假設的盲點

前引報告中，除了問卷調查法的問題外，其對於補習班的功能，也全然聚焦於學科能力的協助上，亦即，因為假設學生前往補習班，目的在加強學科能力，才會將問卷調查的重點放在課業壓力上。

劉正（2006）在其「補習在台灣의變遷、效能與階層化」一文中認為，補習班負擔著傳授教育知識，考試技巧，獲取文憑，在台灣近代教育體系中扮演著重要的角色。

這似乎是一般人對補習班功能的普遍看法，不過，若僅從學科能力、文憑取得，社會階層的繼承，文化資本的轉移等等來看補習班的存在價值，筆者認為，其並不足以涵括學生們的補習動機。

前已舉例說明學生們的補習需求不僅在學科能力，而補習班對家長來說亦是如此，雖說大部分家長，多是為了學生的學科能力，然而家長對補習班卻還有著更多的期望。

曾有一位單獨前來的家長，而他的孩子就在補習班門口外面，不願意與爸爸一起走進來。

家長開口就對老師說：

「**老師，我是真的不知道現在的小孩子在想什麼。**」，家長表示，他無法與當時就讀國中三年級的孩子溝通，兩人見面不是互擺臉色、兩方沉默，要不就是開始起爭執，親子關係極差，家長說道：「**到底怎樣，我們倆（家長與學生）才能好好講話。**」，言語間，充滿著無奈的情緒，與嚴重的無力感。

這類的家長並不是個案，也點出了對補習班的不同需求面。

前述家長的求助，已不屬於升學、考試等外在問題，而是關於家庭，親子關係等社會因素，更是涉及徬徨、焦慮等深層的心理因素。

由此來看，若想真正處理好本文欲探討的問題，學生為何要補習？補習班為何屹立不搖？就必須要回到更基本的問題，補習班的功能究竟為何？

筆者在 2008 至 2010 年間，曾於台北大型連鎖數學補習班旗下分班，擔任導師與解題老師。該補習班成立於 1980 年代，於 1990 年代正式掛牌，2000 年時其開始擴張至中北部全區，並且擴張教學範圍，除原本國中部外，亦成立國小與高中部門。2010 年代開始進軍社區，分發教師至地區小型安親班，作為擴張

轉型據點，並且發行期刊，成立基金會等等行動。

隨後於 2010 至 2013 年轉往台北市中正區的地區中型補習班，擔任導師、輔導老師、授課老師等。該補習班亦成立於 1980 年代，近 30 年來不斷經營萬華中正區一帶，吸納該區補習學生近半數的客源，2000 年後，亦成立國小與高中部門，並且經營安親市場。同時開始擴張至台北其他區域，與其他區域型補習班合作，提供教師。在面臨大型連鎖補習班時進軍地區時，學生仍不斷穩定進入，區域根基難以撼動。

同時，亦於台北萬華區內小型社區安親班，擔任安親老師。該安親班為一大型連鎖英語補習班分支，雖掛有該英語補習班的招牌，然而僅有班主任一人受過該英語補習班課程訓練，其他人則是使用該英語補習班之教材。安親為該班主要業務，而多數學生完成學校作業後，就前往補習英語課程。2000 年後不論中型或大型補習班皆開始往安親市場發展，該安親班仍擁有相當穩定的客源，影響不大，而班級開始開設其他課程，包括各科學科課程，才藝課程。

在長達六年的補習班老師生涯中，筆者捨棄較為表象的問卷調查法，而以田野調查的民族誌研究來探詢補習班除補救教學外，更為複雜和深入的社會與心理功能。

何謂民族誌研究？Michael Angrosino（張可婷譯，2009）在「**民族誌與觀察研究法**」中認為，民族誌研究有以下數項特色：

- A. 必須以田野為依據，在人類實際的生活狀況下進行
- B. 研究內容為個人化的，研究者每天面對研究對象的，長期性的參與並且觀察研究對象
- C. 資料蒐集是多因性的，不論質性或量化，利用各種方式蒐集資料。
- D. 研究方法是歸納式的，利用不斷描述累積細節，藉以建立概括性的類型或是理論性的解釋。

而筆者在補習班的田野調查過程中採完全的參與觀察和深度訪談法：

1. 參與觀察法

Babbie (1998/李美華等譯)認為,『**參與觀察是田野調查的一種特殊形式,研究者參與被研究者的事件,成為行動者**』。Babbie 又指出,根據研究者的分類,可分為兩項:

(1) 完全參與者:直接參與行動,然而由於參與過程中,研究者的行動,可能會影響欲研究之過程,也可能因過度認同被研究者的價值觀,而喪失研究者的超然立場。

(2) 完全觀察者:完全的觀察者由於完全沒有參與行動,因此不會去影響欲研究的行為過程。可是由於沒有參與任何行動,因此難以對被研究者發展出全面、細微的理解,觀察的結果可能是「約略或空泛」。

不論是哪一種觀察方式,Babbie (1998/李美華等譯)強調,參與觀察的優點在於可其處理量化方式難以研究的問題,研究者透過「**完全直接地學習一個社會現象**」,進而對問題有更深的瞭解,同時由於參與觀察是在自然的情境下進行,因此研究者得以蒐集到最為豐富與動態的資料。

因此,若想瞭解家長與學生來補習班的目的,量化的問卷調查法似乎不足以深入深層的動機,而若僅從旁觀察,也難以使家長、學生敞開心扉訴說內心真正的理由。

在大型連鎖、中型地區、小型安親等各類補習班的任教經歷,使筆者得以透由每日工作,與許多不同的學生、家長接觸與溝通,同時觀察補習班舉辦的種種活動、老師們上課及與學生的談話互動、學生們彼此間的互動,甚至學生與朋友、老師、家長間的爭執等等,也就是說,作為完全的參與者,才能長期接觸和觀察學生和家長,也才能取得他們的信任,深入了解學生與家長的需求和補習班的複雜功能。

不過,參與觀察僅能從外在行為推測內在心理,因此必須輔以深度訪談才能探究深層的心理需求與動機。

2. 深度訪談法

文崇一、楊國樞（2000）認為，深度訪談指的是希望透過訪談取得一些重要因素，而這些重要因素並非單純用面對面式的普通訪談就能得到結果。萬文隆（2004）也說：『**深度訪談目的在於透析訪談的真正內幕、真實意涵、衝擊影響、未來發展以及解決之道。**』

所以萬文隆（2004）認為，深度訪談必須分析整個採訪的環境，包括外在環境、內在的資源等。

- （1） 在外在環境方面，大環境由政治與法律環境、科技環境、總體經濟、社會文化等面向組成；透過這些面向進行反覆的探討，一方面貫串時間的縱列及兼顧廣度的橫軸，另一方面亦可由經緯全面的透析真象。
- （2） 在內在資源方面，則是發揮訪談者的優勢，避開劣勢，並經由上述分析採用與眾不同的差異化創新訪談，藉此進行優質的深度訪談。

至於訪談問題，王文科（2001）指出，深度訪談是以開放式問題訪談，以獲得參與意義的資料，參與意義指在社會環境中的個人，構思其世界的方式，以及他們解釋生活中的重要事件或賦予意義的方式。

而訪談問題又可分未結構和半結構式，陳曉宜（2005）認為，半結構式訪談有以下特色：

- （1） 有一定主題，提問雖鬆散，確仍有其焦點，並非漫無邊際。
- （2） 提問前擬定大綱與焦點，然而問題是在訪問中隨機形成，提問方式與順序亦十分具有彈性。
- （3） 訪問者不以特定語氣或文字提問，整體訪問過程以受訪者的回答為主。

爲了避免制式問題使受訪者回答過於死板，因此本文採半結構式訪談，讓受訪者有較大的發揮空間，卻又不會流於空泛的對談。

本文研究目的在瞭解學生和家長對補習班的需求與動機，即補習班的功能，因此，最主要的受訪者是筆者在六年完全參與觀察的補習班老師職業生涯過程中

所接觸的學生和家長，不過，筆者也同時透由學校資深教師的訪談來瞭解外在的教育環境，才能由教育運作與學校功能的不足或缺失連結和例證補習班存在的目的與價值。

筆者訪問兩位資深的學校教師來檢視學校的問題。

第一位為高中退休教師，其在校任教長達 30 年，且先於國中，而後轉至高中任教，期間又曾任總務、學務等校內多項重要行政職位。此受訪者由於教學經驗豐富並曾長時間擔任校內行政職務，因此對學校行政政策的改變，以及社會法律政策修訂對學校的影響，皆十分瞭解。

第二位為國中教師，其先於私立高中任教，後又轉至縣立國中，長期擔任國中學生導師，在校任教已達 26 年，目前仍在校教學。此受訪者除年資經驗豐富外又長期擔任學生導師，是學校與學生、家長接觸的第一線，因此對學生與家長可能發生的問題與情況、甚或台灣近年來，親師關係的轉變、整體社會教育環境的氛圍，皆有相當的體會與瞭解。

有關資深教師的訪談問題如下：

1. 外在社會環境和教育政策的改變對學校、教師的影響。
 - (1) 教育政策與環境改變對教師的影響為何？
 - (2) 年輕新進教師與資深教師的差異？
2. 教師與家長、學生間關係的改變與問題。
 - (1) 家長、學生對現在教師的觀感和期許是否有所改變？
 - (2) 家長與學校教師是否有所衝突？

筆者於 2013 年 8 月 3 日的中午 12 點至下午 5 點，與 2013 年 8 月 4 日的下午 3 點至晚上 7 點，對教師們進行兩次的共同訪問，共同訪問的目的在於希望除了筆者所提出的問題之外，兩位教師在互動對談中，可以相互討論，給予不同的觀點訊息。

透過資深教師的經驗與意見來瞭解近年來社會與學校的轉變，以及在此外在

環境轉變下學校功能與親師關係的問題，才能例證家長、學生來補習班的動機，並以釐清補習班的功能。

至於如何訪問學生與家長來探究補習班的功能？由於筆者採完全參與觀察法，在補習班老師的執教和輔導過程中，常常必須透由訪談和溝通而與學生、家長建立良好關係，因此，筆者並未選取特定的訪談對象，而是在工作過程中，透由與學生、家長互動，隨機進行訪談與紀錄，如此，才能在教師輔導的自然情境下，深入探究不同學生和家長們複雜且多樣的補習動機與心理需求。

有關學生與家長的訪談問題如下：

1.家長部份：

- (1) 孩子為什麼要來補習？
- (2) 孩子在校的成績狀況如何？
- (3) 家長、孩子與學校老師的相處狀況如何？
- (4) 學校教育方式是否出現問題？
- (5) 孩子在家與家長的相處狀況如何？

2.學生部分：

- (1) 你為什麼要來補習？
- (2) 在學校的成績如何？
- (3) 與學校老師的相處如何？
- (4) 其他同學都有補習嗎？
- (5) 在家裡與父母的相處狀況如何？
- (6) 與補習班老師的相處狀況如何？
- (7) 補習班老師教得如何？
- (8) 成績有進步嗎？
- (9) 補習後與父母相處狀況如何？
- (10) 你還想繼續來補習嗎？為什麼？

第四章 學科能力與生活照護的補習動機

筆者在參與觀察和訪談過程中發現，學科能力是學生與家長們立即且視之為理所當然的補習動機，但當與學生、家長逐步建立關係之際，家庭問題、生活照護需求、以及學校和教育制度的缺失才會從內心深處展現出來，而更隱晦與複雜的社會和心理需求則悄然地隱含於其中。

一、學科能力

在與學生、家長訪談過程中，筆者發現，不論學生來補習班的深層原因、也不論家長是否具有管教學生道德和溝通親子問題的期待，尋求學科能力的協助是普遍與最初的因素。

所以有位補習班老闆曾提及，補習班學生的成績若不好，那麼一切都是假的，家長與學生不會願意留下，更不可能介紹其他學生前來。足見學科能力的補強，對補習班而言，是重要且基本的功能。這或許也可解釋為何傳統的社區型安親班不能僅專注於照護，而需附加提供學科能力課程的趨勢。

不過，補習班作為學科能力的補救教育，其實是來自於以往教育環境中，學校與基本教育不足，才使補習教育相對重要，但現今基礎教育已經普及，補習班數目卻只增不減，是否學校教育仍然不足？還是學校老師教得不好？

筆者曾訪談多位學生：「**學校老師教得如何？**」，而學生的回答顯示高度分歧。

當筆者在地區補習班時，國中部有位學生，頭腦不錯，成績平平。在補習班尚稱認真，可是在學校卻不願意聽課。筆者向學生問道，為何不行學教師上課？學生回答道：

『**老師上課超無聊的，就是把課本唸一唸，然後不知道在講什，之後就開始罵人，這老師超機車的，根本就不想聽他到底在講什。**』

可是過了一段時間，卻又說：

『**最近上課挺好玩的，老師講了很多笑話。**』

為何學生對同一位老師的前後反應差別如此之大，原來此老師最近會請吃點心，上課會講許多笑話，下課時也會與學生聊天與打鬧。

其實這位學生並不是個案，亦有許多學生出現類似狀況，從這些學生前後不一的反應中可發現，問題的關鍵不在於這些老師的授課能力，而是老師的授課內容是否有趣。當學生與老師關係不佳時，學生聽課意願自然降低，該科目成績也就不盡理想，但只要關係改善，成績自然上升。

以此推論學生的補習原因有二，首先，很多補習班老師，特別是名師，授課內容相當有趣，同時很「有用」。筆者在大型補習班任職助教，曾跟過許多所謂的名師授課，對於其上課內容和與學生互動的技巧感到十分震撼。在大型連鎖補習班中授課的老師，課程內容都經過精心的設計，不光是課堂內，連授課間穿插的笑話與語氣，肢體與跟學生的互動，都是經過細心的安排，整堂課程就像一齣精緻的演出，無怪乎學生十分喜愛，覺得上課很「好玩」，而這一點就引發了學生的學習動機，此即為名師授課的重要優勢，上課，就像在看秀。

其次，相較於學校，補習班教師除費盡心思使課程變有趣外，亦花費相當心力經營與學生的友好關係，不論哪類型補習班，皆用盡手段引起學生注意，收攏學生的心。筆者在中型補習班任教時，除授課外，也必須經常請學生吃東西、舉辦各類活動、送獎學金、依平常小考成績進行集點換贈品的活動、與學生設定目標給予其喜愛的獎品等等，由於獎品必須是學生們感興趣的，因此平時要常注意學生間流行的事物，下課時也常需與學生們聊天、同他們打成一片。

雖然，這些爭取青少年心理認同的行為其實都是學校教師或家長熟悉的方式，但卻只在補習班落實，因其將之視為工作的一部分，而唯有受到學生的喜愛與認同，他們才有聽課的意願，成績才有可能進步。簡言之，補習班在籠絡學生與引發、維持學生的學習動機上下足苦工，此基本功夫卻是一般家長或學校老師難以望其項背。

此外，就引發學習動機而言，學生的信心與成就感是非常重要的關鍵。許多

補習班非常善於營造和賦予學生成就感。筆者認為，多數願意來補習班的學生，即使口頭上不願承認，心理仍是重視課業的，畢竟對學生來說，課業仍是他們的主要工作，也是獲得父母、老師讚許的最重要途徑，亦是建立自信的主要關鍵，而成績評定的最直接方式，就是學校大大小小的各種考試。

因此，補習班老師的授課內容十分「有用」，就在於其課程設計乃是專門針對學校考試，並同時傳授考試技巧。由於目前的教育體制，考試是評鑑學習成果的最重要指標，而考不好的學生多承受較大的壓力與責難。

其實不論在大型、中型或社區補習班，不論是在國中、國小或是高中部，筆者都曾聽學生說過：

『老師上課只理成績好的，對成績好的人都偏心。』

在此情況下，成績較差的學生多難以得到成就感，更難建立自信，甚至被貼上偏差或問題學生的標籤，所以對學生來說，考試不光是學科能力的問題，更是獲得肯定的心理問題。就此而言，補習班所傳授的考試技巧，其重要性就不僅為取得好分數而已，更在於學生的成就感與自信心。

而補習班不只教授考試技巧，使學生在學校更有自信，在補習班的環境中，也同時在幫助學生獲取自信與成就感。

筆者於安親班執教時，曾有位小學二年級學生，本來在該安親班上作文課，後來轉去附近新開的作文班上課，原因在於，另一個作文班，只要是上課當天寫完作文的學生，老師都會以「上台頒獎」和頒給獎品小點心的形式給予表揚，寫得特別好的學生，還有獎金，而每一位學生的作文，都配上漂亮的圖案，張貼在補習班門口給大家參觀。雖然，補習班外貼學生作品是司空見慣，算不上什麼了不起的創意，然而，這不甚起眼的小動作，在學生的心目中居然有相當的地位，不僅是小學生樂於接受表揚，即使是青少年期的國中、高中學生，就算不會展露出得意之情，但內心卻也十分看重在全班面前受表揚的榮譽。

筆者剛到地區補習班時，曾有一位前輩老師提及，

『稱讚孩子要誇張，沒有孩子不喜歡被人肯定。而有些孩子會覺得真的很難讓人找到稱讚的點，那像這樣的時候，你要想盡法製造稱讚他的機會。』

例如補習班的測驗，基本上都是經過設計的，新進班的學生，補習班會挑選難度高，但其中卻藏有訣竅的題目，先讓學生受挫折，然後再授以竅門，讓學生有「原來這麼簡單」的感覺，之後再給予同樣類型但難度較低的題目，學生就會做的順手且開心，成就感因此產生。此外，在進行全班性的考試時，先找成績較差的學生來唸書，並先將考試中會出現的題目類型讓學生學會，然後再正式考試，讓這些學生獲得好成績，得以上台表揚、給予以獎勵。

這些建立學生信心的小竅門，效果皆十分顯著，再加上老練的補習班老師非常懂得以稱讚來籠絡學生，建立學生的自信心與成就感，自然提升了學習意願，成績也當然進步許多。

由此來看，在學科能力的建立上，補習班並不僅是單純地提供專業學科知識和考試技術，更深入的是，其滿足了學生的自信心與成就感，且適用於所有學生，尤其是在校成績較差的學生，效果則更為顯著。這提升自信與成就的各式方法，在學校教師有限的時間與資源下，難以與補習班匹敵。

不過，如果是成績好，並受師長肯定的學生呢？

在地區補習班時，有一位在校成績優異的國中部學生，在班上前幾名的學生，他經常與班上另一位同學競爭班上的第一名。這位學生說道：

『其實，學校老師教的很OK，可是我還是想來聽課。』

爲什麼？**『沒有上課的話，恐怕不行，因為XXX也有來上課呀，所以要是不來上課的話，我會怕。』**

這類學生，通常在學校成績屬前段排名或中上程度，他們其實不需要來補習班上課，可是這類學生，多數是跟家長主動要求來補習班上課，原因何在？

首先是安心感。有位國中學生在這個地區型補習班補了數年，成績一直相當穩定，不光是他自己，他兄弟姐妹、甚至親戚，也都在這個地區補習班上課。這

位學生表示：

『來這裡（補習班）上課很有用呀，這樣我可以在這邊聽一次，然後去學校再聽一次，這樣比較安全。』

其實就筆者長期觀察，此學生根本不用來補習班聽兩次課，以他的程度與能力，其可自行維持學校課業成績，而他堅持一定要來補習的原因就是：

『有補有保佑呀！』

這位學生的朋友，也在同一個補習班補習，他還比喻：

『老師，如果說現在流行性感冒疫情大爆發，當大家都去打流感疫苗的時候，即使你對自己的身體健康再有信心，還是會想說去打一下比較保險，對吧？來上課就是一樣的意思啦。』

也就是說，『比較保險』，在外在環境呈現不安定時，人會尋求專業人員的協助，以獲得安心感，比如說，覺得自己生病時會找醫生檢查，打官司時，會找律師協助，生命受威脅危險時，會找警察或是保鏢幫忙等等，因對學校課業有所憂慮時，自然也會尋求專業人員的協助，此時，大型連鎖補習班的專業形象，就對學生與家長產生極大的吸引力。

但為何會有不安感？『當大家都去』就是其中原因。當身邊同儕皆前往補習班時，自己沒有便會產生不安全感。這種現象也呼應以往研究，發現學生補習常常是受朋友、同學的影響，不過，除了朋友情感外，其中亦包涵『怕自己跟別人不一樣』、『怕自己沒有』等等的心理因素。

此種不安感也可能來自學生外在的環境，例如在校成績的退步、同學間的推波助瀾、家長給予的壓力、變動中的教育體制與政策等等。但補習班本身，也相當善於製造，甚至是擴大不安感，即補習班常會創造需求以促使學生來補習。例如十二年國教啟動後，國三生將從基測轉考會考，在大部份家長還不清楚時，許多補習班就已開始開座談會、說明會、懇親會等等，一方面說明十二年國教的會考，另一方面則強調會考難度的提昇、學校傳統教學方式的不足、以及補習班課

程的預備與優勢，製造出山雨欲來的氣氛，使許多家長在大環境政策的改變與不穩定氛圍下，只好向補習班業者求助。

其次，除了緩和不安安全感外，成績較好的學生可以透由補習班滿足成就感與優越感。因為成績好的學生不但在補習班可以獲得特別待遇，更有實質的獎勵，尤以獎學金最常見，而補習班也樂於擁有成績好的學生以作為活廣告與招牌，對學生來說，補習班同時也可以幫他們維持在校的成績，得到師長的肯定。

因為補習班的課程設計，基本上一定會超越學校的進度，補習班授課的難度，也一定會高於一般學校，使得補習班的學生，在校學習不會有困難，營造出補習班學生學科能力優秀的形象。

在地區補習班時，一位在學校成績名列前茅的國中學生曾說：

『今天學校老師上課的時候，他所問的問題，全班只有我答得出來！』

當時他的興奮得意之情，溢於言表。對於這些成績較好，或自我要求較嚴的學生來說，受人肯定以獲得成就感與優越感，才是他們持續努力的重要支柱，而補習班不但可以幫他們維持優勢、製造優越感，同時又給予大量的成就感與鼓勵。就如同這位成績優秀的學生所說，他很明白又乾脆的點出了他們來補習的目的，

『老師，你覺得我們幹麼需要補習，我們是來爽的！』

不過，這些成績好的學生來補習班也有其他目的。在常態編班後，學校各班程度混雜，學生的學科能力不均。雖然政策本意良善，但卻造成教師難以針對學生程度提供適當的授課內容，授課較難，後段學生無法跟上；授課簡單，前段學生又覺得上課無聊。這種現象在國三或高三學生，且離大型考試愈近，情況越明顯。

筆者在大型補習班上班時，曾經就關於常態編班造成問題的情況，在下課時私下問過各個學生

一位在班上成績優秀程度較好的國中學生表示：

『我們班已經分成兩部份，前半段的聽課，後半段在玩，老師根本管不動他們。』

可是跟上一位學生同班，但成績較差的學生則說道：

『老師根本就放棄我們了，只講課給那些成績比較好的人聽，我們只要不要太吵就好了。』

在這樣的狀況下，前段學生無法好好上課，後段學生就算想上課也有心無力，教師更無法有效確保授課品質，造成所有人皆不滿。因此，程度好的學生向補習班尋求協助，程度不好的學生，家長們不願放棄，也轉向補習班尋找補救教學。

學校對於上述問題，亦有各自的處理方式，許多學校，尤其是所謂明星學校，皆設有所謂特色班，比如科學班、數理資優班、語文班、人文社會班等。曾有學生表示，她們知道這就是變相的能力編班。不過當然不是每個學生都能進入，而是需要參加特定的額外考試。此外，在接近考試時期，學校亦設有所謂抽離班、或自習班，其實就是將學校各班中成績較好的學生，選取出來臨時組成另一個班級，在特定課堂或下課後，留校加強學習。

不過有一位在校成績優秀的學生，被學校抽離原本的班級，重新編入所謂的讀書班。這位學生卻說：

『自習班很無聊，反正就是叫你一直自己唸書，然後來顧班的有時候也不一定是老師，所以有時有問題也不知道問誰，只好先放著，隔天在處理。』

所以針對學校的問題，補習班就出現所謂 K 書班、考前衝刺班，其實也就是另一種形式的自習班，除讓學生自習外，亦提供部份課程（課程可能需要額外收費），而學生遇到問題時，補習班也有專門的解題老師，專門回答學生的學科問題。當學生有題目的需求時，補習班亦提供各式題目與考卷。雖然衝刺班學生，並無入班的限制，但針對程度特佳學生，補習班則會有所謂醫科保證班、第一志願保證班，採投入更多資源和更嚴格訓練，以收取更多費用。

簡言之，學校礙於有限的時間與人力物力，不可能顧及所有學生的不同需求，僅能採取折衷且無法令人滿意的方案。而補習班則有能力吸納在學科學習上學校無法顧及的學生，不論學生程度好壞，補習班皆能提供服務，滿足他們不同

的需求。

不過，補習班雖看似理想卻也不盡然，筆者於大型補習班上課時，曾經問過一位參加大型補習班 K 書衝刺班的學生，問他們關於衝刺班的感覺，學生說道：

『其實就是在那邊唸書啦，有時候就是上補習班排好的課，可是人太多，有時候想問問題得等很久，有些老師的程度又很不怎麼樣。』

其實這樣的問題均會在大型或中型補習班出現，雖然補習班號稱隨時有老師可以解決學生的問題，但事實上爲了考量成本，解題老師的數量常常不足，因此提問解答的效率不佳，學生不但要排隊問問題，甚至可能限制每次提問的數目，而解題老師的素質又是另一個問題，他們可能僅是在學學生，學科程度與解題技巧差異頗大，素質並不穩定，但補習班而言，工讀生價格便宜，可以控制成本。

整體而言，補習班的自習班並不如想像中理想。先前筆者問的那位學生他甚至明白的表示道：

『來補習班根本沒用，跟學校沒有多少差別。』

不過即使如此，還是有許多人前來。因爲關鍵不是在學科能力，而是補習班非常懂得製造讀書氛圍與引發學生動機，例如電視新聞常見補習班考前衝刺班的「開訓典禮」，學生老師們穿軍服、綁頭巾，煞有其事的進行宣示。在外人眼裡，或許覺得他們相當誇張好笑，可是，另外一位參與大型補習班衝刺班的學生卻說：

『之前沒來參加時真的覺得很蠢呀，可是當來上課以後，阿大家全部都在那樣喊，還不是十幾人耶，是一百多人耶！那也就只好跟著一起喊呀，不過其實還挺好玩的就是啦。』

這就是團體的感染力，龐大數量的團體，的確可以感染個人情緒與影響個人行爲。這位學生同時也強調：

『在那地方唸書，啊就全部人都在唸書，沒有講話，所以當然不敢講話，就只能唸書，還能怎麼樣？』

這就是補習班製造出來的氛圍，當許多人聚在一起唸書時，產生一種團體壓力，

逼的你不能玩鬧，只能唸書。除此之外，補習班也善用獎勵，比如出席獎品、全勤獎金、模擬考獎品等方式來提昇學生到班意願與學習動力。

其實針對衝刺班這樣的環境，當筆者在地區型補習班上課時，裡頭一位前輩老師就形容得很透徹：

『反正我們就是想盡辦法逼小孩，同時拐小孩唸書。』

上述所有獎勵方式，基本上都在拐孩子唸書，至於群體與老師的壓力，就是在逼孩子，當然，有學生受不了這樣的環境，但學生卻也都覺得需要。

在地區型補習班的衝刺班中，曾有位學生在入後，成績確實改善，但他也抱怨道：

『媽的，每天都像狗一樣被從早操到晚，真是累爆了。』

筆者此時建議他，如果身體受不了，或許可以考慮休息一陣，不過有點可惜，因為畢竟成績剛開始有起色。結果這位學生回答：

『還好啦……不過真的很累。拜託，每天被人這樣逼著唸書，成績要是再不進步，我是不是他媽的就該去跳樓了。老師你們每天這樣搞（逼學生唸書），難道都不累的麼，不過如果要是我沒人管，我大概就不會唸書了吧。』

學生明白表示，即使他不喜歡，但還是需要有人逼。其實不論學生成績優劣，都需要相當的壓力感。不論是在大型或中型補習班的衝刺班中，都有成績較佳的學生曾說：

『來補習班唸書，效率比較好。』

因此對學生來說，補習班提供了較適當的唸書環境，有助於學生的學業成績。

不過，所謂的「適當環境」並不僅是讀書環境的外在條件，像是補習班所提供的教室、師資與參考資料，其實有些環境優渥的家庭或學校皆可提供，因此「適當環境」指的是唸書的氛圍和壓力，就是學校所謂的班級讀書風氣，可是相較於學校老師的道德勸說和情感訴求，補習班還有大量的獎品、獎金來引誘學生唸書，總之，補習班會用盡各種方式以營造讀書風氣。

然而，如果只是逼人唸書，父母和學校老師也可以給予相同協助，補習班的優勢何在？換句話說，學生雖然在理性上需要老師緊迫釘人，但情緒反應上仍會出現反彈，此時該如何處理？

在地區型補習班上班時，筆者需要處理許多關於學生親子間的問題。曾有國三或高三學生表示：

『他們（家長）一天到晚就只會叫我唸書，我也懶得跟他們講，反正講一講不是挨罵就是吵架。』

這種情況其實非常普遍，多數家長期盼孩子唸書，但只懂督促卻不懂如何「有效督促」，因此親子間摩擦不斷。而學校老師則有著相當的歧異，有的學校老師非常優秀，十分認真和專業，有些就十分制式，上班到場下班走人。所以學生在校唸書效果的關鍵就在於班導師，但學生要遇到認真負責又有專業能力以及懂得營造良好師生關係的老師，只能被動的求神拜佛尋求庇佑了。

因此，相對於學校的不確定性，補習班則給予學生與家長更多的主動權，即使對補習班不滿意，也可以主動更換班級，以找到更適合的地方，而為留住學生，又需要提提昇學生的學科成績，補習班老師需要花費比學校老師更多心思以建立和學生的良好關係，這就是補習班教師與學校教師最大的差異。

總結上述，學生前往補習班雖是為尋求學科協助，但更深入的原因其實是社會因素和心理因素：

1. 學科因素

- (1) 有趣的課程。為了維持學生的上課興趣，補習班教師皆著重於課程設計，使其變得更加有趣，因此，上課流程與內容都需經過細心安排，尤以大型連鎖補習班的明星老師為最，每堂課都像一場精心安排的表演，以吸引學生目光並留住學生。
- (2) 多元的課程選擇。學校礙於規定，以及時間、人力與資源的考量，實難以滿足學生個別的需求，而補習班則必須滿足學生們的不同需求，且對家長

與學生而言，相對於學校，他們在補習班可以擁有更多的主動選擇權利。

2.社會因素

- (1) 良好的師生關係。為了使學生進入補班班並提高其學習動力，各補習班老師皆需費盡心思經營與學生的關係，不論是下課時打鬧聊天，或是獎品上的鼓勵與實質幫助，總之，抓住學生的心才可以留住學生的人。

3.心理因素

- (1) 成就感與自信心。補教班老師會使用各種上課或測驗技巧來鼓勵學生，也就是說，與學校相較，補習班更能滿足學生的成就感與自信心，這是所有不論成績好壞的學生都需要的心理支持。
- (2) 優越感。對程度較佳的學生而言，補習班的課程設計與較難的內容，皆可使這類學生維持其在學科上的優異表現，透由師長肯定而獲得更多的成就感與自信心。
- (3) 心理安全感。當外在環境不穩定時，多數人皆會尋求所謂專業人士的協助，同時，當許多人皆採取某一行動時，若未能採取同樣行動，就會產生心理的不安全感，這就是補習班能滿足學生需求的原因了。
- (4) 團體壓力與逼迫感。補習班有較好的讀書環境，關鍵其實在大家一起唸書的團體壓力。在心理學中的「從眾」行為，社會心理學家對從眾的定義為：「從眾為社會影響的表現，其影響來自於個人受到團體中其他成員的影響」(王湘盈，2003)，且由學習團體規範的角度而言，在團體動力學的研究中，指出，「新成員融入既有的團體之過程稱為「團體社會化」(group socialization)，在此過程中，會學到團體的規範與價值觀等，而促使個人產生從眾行為，一切以團體為依歸，並以團體大部分人的行為當作參考行為。」(宋鎮照，2000)因此學生在進入多數人皆在讀書的環境中時，亦較會遵守規則，進而唸書。而補習班教師為了生存，除必須經營良好的師生關係，也必須利用這樣的環境與團體壓力，以利於監督學生唸書。

二、生活照護

上述已知，補習班在顯而易見的教育功能中，其實隱藏著社會和心理功能。此外，補習班其實也連結著家庭關係的生活照護功能。

先從筆者在地區補習班時，一位國二學生的補習班一週行程來看國中學科補習班的安親化現象。這位學生平時安安靜靜，對師長有禮貌，同學間同儕關係也不錯，在校成績維持中上程度，基本上是一位標準的乖孩子，他說：

『一週的行程？嗯……禮拜一是理化正課，禮拜二是社會課輔，禮拜三是英文正課，禮拜四是數學課輔，禮拜五是國文課輔，禮拜六的話，早上是國文正課，下午英文課輔，晚上理化課輔，禮拜天，早上社會正課，下午數學正課，晚上可以休息。』

學生表示很辛苦，可是他卻沒有太多抱怨，這每日行程，從下午五點放學後開始，5 點半抵達補習班，隨即自理晚餐，晚餐過後便進行課程或課業輔導，大部分課程會在 9 點到 9 點半間結束，而後自己搭捷運回家，再才完成學校功課。

筆者曾問及家人：「那爸媽呢？你這樣上課是不是都沒有時間跟爸媽相處？」他搖了搖頭，答到：

『爸爸在大陸工作，大概一兩個月才會回來一次，媽媽是一家公司的業務員呀，每天下班大概也要 7 點到 8 點以後了，所以我在補習班，我妹在安親班，我媽在下班後就會去帶他回家。』「這樣你們家人不是都沒有時間相處？」他說：

『禮拜天晚上啦，晚上我媽會帶我妹跟我出去吃飯，所以禮拜天下午下課後我媽就會帶著我妹來接我，然後再一起出去。』「那一到五呢？」他笑一笑，回說：

『老師你沒看到剛剛的課表麼，我哪裡有時間呀，而且我媽下班時間都滿晚的，禮拜六經常也要上班呀，她自己也很忙，平常哪有空呀。頂多就是當我爸回來時，我媽會提早下班，我跟我妹補習班的課晚上也會請假，然後爸媽帶我們出去吃吃飯，晃一晃而已。』

這是一位補五種學科的學生，他幾乎沒有與家人相處的時間。但這不是個

案，同時補四科以上的學生其實不少，他們與家人的相處時間也非常少。

許多人認為學生很辛苦，每天要上這麼多課，因此，補習班根本是在壓榨學生的課餘時間，使他們背負功課壓力，也使他們沒時間與父母相處。但是，真的是補習班壓榨了學生以及剝削了他們與父母的相處時間嗎？還是父母其實忙於工作，以致用補習班來填補時間上的空缺？

同樣在地區型補習班，另一位國一學生，補三種學科，每天四點下課後，他沒有回家，跟著同學在外閒晃，直到 6 點補習班要上課才出現，到 9 點補習班下課後，再自行返回在補習班附近的住家。不過，他常常留在補習班與老師聊天，東轉西轉、東拉西扯，直到 10 點多才願意返家。有時沒課的時間也會出現在補習班，在各教室間轉來轉去，四處與同學聊天、玩鬧，直到六點多才回家。

筆者曾問：「下課為什不回家？還四處亂跑！」。學生回答：

『反正我回家，家裡也沒有人呀，那我回家多無聊。』

原來學生是單親家庭，她又是獨生女，父親一人工作，從早到晚必須兼三份工，晚上回到家不但時間很晚，又十分疲累，無法有多餘的心力與學生親子互動。該生表示：

『其實我爸很少跟我說什麼，偶爾問問我學校功課怎麼樣，每天起來，我爸已經去上班了，一早就要去市場攤子工作，那天給我的飯錢就壓在桌上，我晚上回家，我爸可能回家了，也可能還沒，不過他回到家時也是累個半死，其實我們也不會講什麼。』

雖然學生不肯承認，但筆者認為，學生其實在家常感寂寞，不過她倒是擁有超齡的成熟度：

『其實我知道我爸工作真的很辛苦，也知道他是很關心我的，他從我小時候就是一直這樣工作了。』

該生從小就是補習班兒童，小一起，下課即前往安親班，而週末除補習班課程，就是去爺爺奶奶家，從小一到小六，安親班可以說是該生生活中非常重要的一部

分，學生自己也說：

『待在安親班的時間，感覺都快比在家的時間長了。』

不過安親班的課程設計並沒有延伸至國中，主要原因在於學生年紀較大，許多家長學生不認為國中孩子需要課後生活起居的照顧。其次，安親班的另項功能在完成功課並準備隔天考試，因為國小課業較簡單，一兩位老師就可包辦全科，然而國中課程難度增加，一位老師無法包辦全部的學科課程，但補習班也無足夠資源去負擔所有科目的不同師資，因此補習業者通常無意願在國中部門開設類似安親班課程。

也因為補習班沒有國中安親課程，因此前述家長就為女兒報名許多科目，除了加強學校課業，也讓子女可以下課後就到補習班報到，由補習班老師協助注意學生的行蹤，不要在校外閒晃。而這種家長讓學生報名大量課程的現象，其實在地區型補習班或安親班經常可見。

上述可知，許多家長們需要補習班來填滿孩子的時間，他們不希望孩子放學後與家長下班前的時間空檔，因無人照料而四處閒晃。雖然多數學校都有提供學生在校晚自習，但其中也有一些問題。首先，在校參加自習的學生，家長必須輪流到學校教室值班，不然就需繳交老師留校督導的費用，但並非所有學校老師皆有意願；其次，若是老師無意願留校，而由家長監督的在校自習品質則難以確保；最後，國小至國中一、二年級幾乎都沒有在校晚自習制度，其多為國三與高中學生，因此，多數家長的問題仍然沒有解決，他們就轉向補習班尋求協助。

大型連鎖補習班多是集中型上課，儘量在禮拜五晚上到禮拜天下午時間內，把主要課程上完。地區型補習班課程則不同，除週末檔的主科課程外，一到五的時間亦會塞入其它不同的副科課程，以增加學生前來補習班的機會與時間。因為地區型補習班經營的關鍵在教師與學生、家長的關係，學生願意增加到班的次數和頻率，有助於老師建立與學生、家長間的信賴關係，同時，又可以使學生上該補習班的其他課程，增加補習班的收入。而對家長也相對便利，由於不希望孩子

下課後不知所蹤，而學校又沒有晚自習輔導或不放心學校的自習品質，家附近的補習班就是最方便的選擇。雖然國中補習班沒有直接的安親課程，但許多地區型補習班，除學科課業外，已有許多套裝課程展現出現課後安親的功能。

筆者觀察，課後的生活照護需求尤其出現在雙薪家庭，因為家長無暇陪伴孩子而為學生報名大量課程。這情況在安親型補習班更是常態，因為安親型補習班本就是課後輔導與照護，學科課程則是因為近來競爭激烈，為增加安親附加價值才出現。安親班多注重週間課程，學科課程多設於週間每日晚餐後，約 6 到 8 點間，由於主要學生皆為國小兒童，因此不論才藝或學科時間皆不宜過長，此時也正好是家長下班可接學生的時間，而學生於安親班已完成作業，並經老師檢查完畢，對家長來說，不需擔心孩子的作業，也不用處理孩子的晚餐，孩子還讀了書或學習才藝，自己輕鬆，孩子的時間得以有效利用，一舉數得。

筆者詢問安親班小學生，家長是否會在安親班下課回家後，再次檢查學生的作業或聯絡簿，發現檢查與否的關鍵在於家長與教師的信任度。新到班的學生家長多數會再次檢查學生作業，當較瞭解老師後，家長就會放心交給老師，自己不再檢查。如果隔天學校老師發還作業，家長發現學生作業仍有許多錯誤時，便會自己又檢查作業，而安親班老師則會遭到投訴或乾脆更換安親班。不過也有小部份家長完全不檢查學生作業，有些家長無心監督孩子作業，甚至完全不在乎學校成績，也有家長是上班時間過長，對於學生作業有心無力，亦有家長認為小學功課不用太在意，因此也不會過度重視成績。

雖然家長們有著不同的理由，但筆者發現一個共同情況，即原本學校下課後應由家長接續照顧學生的責任分工，在現代社會，家長工作繁忙根本無暇照顧孩子之際，這課後照護的責任，甚至學生放學後的學習狀況，則皆由補習班接手，甚至取代。

甚至有些家長對學生在校情況一無所知，也完全不了解學生在補習班的狀況，完全交由學校與補習班，等到發生問題時，家長才一臉錯愕地發現根本不瞭

解自己的孩子。

而隨著學生留在補習、安親班的時間越來越長，家長也開始賦予補習安親老師更多的責任與期望，或說原本許多家庭的責任也轉移到補習安親班身上，此種情形尤其顯現於地區型補習班與安親班。

筆者於安親班執教時曾有位小四學生，在班狀況不佳，不只與老師說話隨便，與同學的相處更糟，同學們稱他為「鼻屎鬼」，因為不但不注重個人衛生，連座位與周遭都異常髒亂，食物和垃圾就直接塞在抽屜裡，頭髮與衣服總是黏膩，身上也常散發異味，其他學生看見他不是嘲笑就是一哄而散，因此該生不只沒有朋友，同時還經常與其他學生衝突。

安親老師曾多次與該學生家長溝通，但家長每次都道歉並承諾注意孩子的個人問題，卻始終沒有太多改善。原來該生父親在外地作工，母親在工廠上班，家境並不寬裕，母親還得日夜兼職補貼家用，以致無力管教小孩，但雖家庭狀況不佳，父母卻仍堅持將小孩送安親班上課，一來上班繁忙，二來希望孩子多唸點書。在這種情況下，安親班主任只好麻煩老師們多花點心思（其實這樣處理的業者已相當優秀，因為一般安親業者多會想辦法將其退班），因此，老師常在學生到班後，幫他擦臉、擦手，要求他每天主動打掃自己的座位與週邊環境，矯正吃飯時的坐姿、餐桌禮儀、應對進退以及與同學間相處道理。待小學畢業孩子離開安親班，雖然沒能完全改頭換面，但已比開始時「正常」了不少。

雖說家庭環境差或許容易出現問題，但有些家庭富裕的學生，同樣也有相同問題，而且更難處理，因為不只學生有沉狀，家長心態也是問題。

一位小五學生，母親是服裝設計師，父親則為電腦工程師，兩人事業有成，家境也十分優渥，因為父母工作繁忙而將學生交由安親班與補習班照顧，但該生曾遭許多安親班退班，安親班主任直接說道：

『這種家長就是，表面上說是相信安親老師的專業，交由老師全權處理，其實就是把小孩丟給補習班管，自己只要付錢就好了。』

果不其然，學生到班沒多久就發生問題，過度自我中心與目中無人，這孩子很快地便跟其他學生起了衝突，對老師講話也沒禮貌，有時愛理不理、有時頗指氣使。安親老師向家長反應學生問題時，多數情況是家長手機沒接，不然就是接聽後不方便談，而學生有時乘計程車返家，有時家長親自來接，但總不下車，僅打電話叫學生趕緊上車，來去匆匆，老師們幾次想將家長留下，討論孩子的狀況與問題，家長總推說工作繁忙，會再給老師打電話，然而卻常是杳無音訊，即使碰巧能聽老師講幾句，也總是簡便的回答「**會與孩子溝通，請老師多費心。**」。因此，爲了維持班上秩序，安親老師們開始嚴厲地管教該生，該生也會回嘴與出言頂撞，師生關係日益惡化，一個學期結束後，學生便離開安親班，雙方不歡而散。

上述兩例雖家庭環境不同，但相同的狀況是，父母工作繁忙而無力甚或無心管教孩子，並將管教責任轉移到補習班的老師身上，而且不僅是學生學科課業與課後照護，連基本禮儀與生活教育都交給補教老師，此種家長對安親補習班的依賴超過想像，甚至孩子在家的狀況，家長們都常向補習班老師詢問意見或尋求協助。

事實上，安親老師的工作十分龐雜，原因在於學生年齡較小，許多孩子在剛上小學時就被送來安親班，許多生活技能與習慣尚未建立，因此老師必須協家長建立與訓練孩子的基本生活技能，甚至有些家長更完全依賴老師。安親班老師需協助學生吃飯、休息、完成作業、監督學科，還要應付個別學生的臨時狀況，所以必須建立學生個人的良好習慣，使整班運作流程順利。例如吃飯，要讓所有孩子乖乖在位置上坐好，不會起來東奔西竄，也不可以拿食物玩，以減少孩子們打翻飯菜的混亂情況，也要教導衛生習慣，像是好好上廁所，以免直接在班上尿尿造成問題，上廁所時衛生紙不可以亂丟，才不會製造廁所的髒亂，更要孩子維持好個人和桌子環境的整潔，以免影響他人，此外，還要教孩子如何跟別人相處，休息時要保持安靜，寫作業時坐好、筆拿好、字好好寫、聯絡簿不可漏抄等等。

從這龐雜的工作來看，安親班對學生而言，並不只是學習學科能力的地方，

而是課後照護的場所，甚至可說，生活照護才是安親班最主要的功能，且不僅是照顧生活起居，更在建立基本生活常規與態度，顯示現代家庭對於安親補習班的依賴程度。

不過，基本生活起居照護主要是針對年紀較小的學生，當年紀漸長，尤其是小學 6 年級以上，家長和學生就出現新的問題，此即所謂的「叛逆期」。

筆者曾在課堂上調查國三學生兩個問題：一、是否曾與父母發生過嚴重爭執，約九成學生舉手；二、是否經常與父母發生爭執，約五成學生舉手。此外，筆者處理國中學生的情緒問題時，最常抱怨的問題之一便是親子關係，且不僅是學生，此亦為家長最常求助的問題。

曾有親子雙方都相當直接的家長與學生，彼此在老師面前就開始抱怨對方的不是。針對此情況，補習班前輩老師即點出問題的關鍵：

『與小孩子溝通，不只是需要技巧，根本就需要專業訓練，他們爸媽工作真是又忙又累，別說沒有學過怎樣與孩子溝通，就算是真的瞭解如何溝通的家長，在下班後疲累的狀況底下，又有多少心力好好與孩子們對談。而這年紀的小孩也真的跟刺蝟一樣，爸媽稍微有不耐煩，許多小孩子脾氣就會跟著上來，你說這樣子的溝通怎麼可能不出問題。』

有次在地區補習班上課，筆者下課後，大多數學生皆返家，可是卻有一位學生在門口逗留，直到筆者要下班關門，學生仍未返家，筆者就問他為何不快點回家？這位學生說，平常他都是自己回家，不過其實也是經常在外晃盪到很晚才回家，只是當天下雨，所以他才待在補習班門口晃。這位學生同時向筆者抱怨他的父母：

『別說他們經常不在家，就算他們回家時，看到我還不是只會叫我唸書，我不知道要談什麼，就算跟他們講什麼，他們也根本就沒有好好聽我講話，反正就是一副小孩子懂什麼，少囉唆嘴臉…反正，跟他們沒有什麼好講得。』

但不僅學生，其實連家長也有類似感覺，該生家長也曾埋怨他的孩子：

『老師，小孩子就是不懂事，講什麼都不會聽啦，講什麼都會回嘴啦，您真的要幫我多管教一下，我真的是從早上到晚上，回到家時孩子大概都已經睡了，所以比較少有時間盯他，他媽媽講也講不動他，我講的話他也不聽，真的只有老師講的話他會稍微聽一下啦，老師真的是麻煩你了。這個孩子這樣的個性，以後出社會真不知道會碰多少釘子，我也不知道該怎麼辦才好。』

由此發現，大多數家長其實皆十分關心他們的孩子，可是苦無方式表達，也找不到溝通的途徑。

據筆者觀察，家長與孩子溝通，其實只是需要適合的中間人。曾有位個性較早熟、獨立並也相當理性的國中學生說道：

『其實我知道我媽很關心我，只是她只會用囉唆的方式來表達她的關心，三不五時就念一下，這樣其實讓人覺得她很煩，所以有時候我才會跟她吵架，或者是對她講話態度很不好。』

此時，補習班老師就是親子溝通的橋樑，協助兩造解決衝突。

在地區補習班時，另有位國二學生，言行舉止較幼稚，脾氣也很倔強，由於講話直接而經常與同學衝突，也常與父母激烈爭吵。有天晚上，學生因隔天的英文補考，10點課後卻被補習班老師要求留下到12點，學生母親在10點多來接小孩時，該生開始對母親發脾氣，母親一言不發，只對老師表示會在外面等孩子，該生雖坐下唸書，但仍不時抱怨自己的母親。約11時許，老師帶著該生去找母親，孩子的家長坐在隔壁教室等孩子下課，因為補習班已下課，所以家長不好意思開燈，就坐在陰暗的教室作家庭代工，學生看到後馬上轉頭回原本讀書的教室，然後開始掉淚。後來該生便安靜的唸完書，跟母親返家。事實上，老師早已發現該生母親在等孩子下課時都會在旁邊教室做代工，所以故意帶孩子去看。

由此例可知，老師其實就是父母與孩子溝通的中間人，兩方爭吵時需要一個冷靜的中介，待雙方情緒平緩後，問題就能解決。筆者也曾經歷孩子在下課時於補習班門口與家長嚴重衝突，孩子回教室不願意回家，家長也在情緒中，這時一

位老師與家長談話，另一位老師則安撫學生情緒。更有甚之，學生直接在補習班門口與父母對罵，原因來自學校或補習班的壓力與情緒發洩，待老師將學生帶進教室開導後，學生才安靜地與家長回家。

上述幾例可見，家長在處理孩子情緒問題時需要老師的協助，而家長與孩子溝通時也需要中間人的緩衝和協調，雖然學校老師也可幫忙，但因學生在補習班時間較長，所以多由補習班老師承擔心理輔導和親子溝通的任務。

不過此種情況多見於地區型補習班，大型連鎖補習班則較少見，因地區型補習班老師必須與學生、家長建立良好的關係，所以他們需經常接觸家長和學生，甚至有時會協助處理嚴重的家庭問題。

曾有位女學生，父母感情不睦，因父親工作忙，經常前往外地出差，母親則是普通公務人員。由於家庭氣氛不佳，父親不是不在家，就是回家與母親吵架，該生升國二後經常與父母爆發嚴重衝突，甚至在補習班下課後遊蕩不願返家，之後演變成常態性蹺家，一個月中幾度不知所蹤，此段期間，可能在網咖或寄住朋友家。母親自然非常擔心，卻無力管教女兒，甚至與女兒發生撕打拉扯，因此補習班老師常在半夜 12 點後，協助母親四處找人，但即使找到學生返家，這樣的情形也會在幾天後再度上演。

此例最特別的是，母親在問題出現時，第一求助的對象居然是補習班老師，而不是學校老師。因這位學生在校是重點輔導對象，卻與老師發生多次的拉扯衝突，老師雖未提告或追究，但將該生打入「無可救藥」的行列。據同班同學表示：**『老師其實已經放棄他了，這也不能怪老師，因為他在學校的有些行為真的太誇張，沒把老師放在眼裡，也會影響上課，其實已經有很多家長來向老師投訴了，老師罵他、勸他也都沒用，記過他也不怕，所以後來就變成，只要他不要太離譜影響上課，老師也也就不管他了。』**其實，學校老師也多次向家長告知與溝通女學生的在校情況，然而家長根本無力處理，導致問題一直沒有改善，而學校老師也就不太願意關注這個學生，家長與老師的關係也惡化，所以問題發生時，家

長才會先向補習班求助。

總結上述，家長對地區型補習班和社區安親班的需求不在教育面向的補教功能，而是在社會面向的生活照護和親子溝通，二者甚至形成一種依賴關係。

補習班的社會面向功能，總結如下：

(1) 生活照護。由於工作過於繁忙，家長需要補習安親班協助課後輔導照護。而根據家長的差異，甚至補習班老師得擔負本來屬於家庭的教養任務。

(2) 親子溝通。補習班除了生活照護外，還須具備專業諮詢能力，以協助親子溝通。常聽家長或老師們說：「孩子一生下來就在當孩子，但父母則是在孩子生下來之後才開始學習當父母。」。這句話說明了一件事，沒有人受過「父母專業訓練」，但撫養孩子和與他們溝通卻是一門需要專業與耐心的工作，而在現代社會，父母於繁忙漫長的工作後，是否還能具備「當父母」的溝通耐性呢，況且即使真有耐心，許多父母亦缺乏良好的溝通技巧，在此情況下，當然容易造成親子關係僵化。雖然，學校老師應從旁協助，但因上下班時間，再加上並非每位老師皆與父母關係良好，才使得家長轉向補習班來尋求親子關係的專業協助。

(3) 親師、師生互動

在生活照護與溝通中，其實隱藏著親師、師生的互動關係。在上述討論的教師協助生活照護，或者是教師協助親子溝通中，其實大多數的情況是發生於地區中型補習班或是社區安親班中，原因在於，家長、學生必須要足夠信任教師的狀況底下，才可能放心將孩子委託於教師照護，或是請教師幫忙協助處理他們的親子問題。而地區中型或者是社區補習班，最強調的一個部份，就是經營與學生、家長之間的關係，因此當這樣的社會關係穩定後，其他社會功能才得以順利發揮。

三、學校和教育制度的缺失

前述補習班的功能其實展現了學校功能的不足，以致需要補習班來滿足學生和家長的需求，然而學校究竟有何問題？

如前所述，不論在大型、中型或社區補習班中，不論在國小、國中、高中部門，筆者都曾經遇到一個相同的狀況。許多學生對學校老師皆頗有微詞，尤其是那些在校成績並不十分優秀的學生。曾有一位在校成績不佳，在學校老師眼裡又是問題學生的國中學生，向筆者說道：

『老師就是只會去管那些成績好的啦，至於像我們這些成績差的，他根本也不管我們的死活，反正我們只要上課時不要吵到他教那些「好學生」就好。然後每次不管出什有事，老師就偏心呀，一定是先罵我們，成績好的都馬不會被罵，反正我們成績不好的就是活該倒楣。』

從學生言談中可知，他們對於學科課業不佳就受到不平等待遇的情況非常介意。不過，許多學校成績優秀的學生也對學校老師多有抱怨。某位在班上名列前茅的國三學生說：

『老師真的很沒用，有些人在班上吵的要死，有些老師根本管不動，有些是根本不想管，可是這樣很糟，那些不想唸書根本就是一直在妨礙上課，老師上課上一上，有時候是上不下去，有時候根本就是開始罵人，罵人就罵了半堂課，然後之後就開始亂趕課，這樣上課怎麼會有品質。』

這顯示學校教師似乎兩面都不討好。雖然不是所有老師皆有此情況，許多老經驗的學校老師也很懂得如何維持班上的秩序，但不是每位老師都有這種能力，當遇到無法駕馭班級的老師時，班上學生多只能無奈的抱怨。

不過，學生們其實也了解學校老師的無奈，方才抱怨學校老師管理不力的學生，又向筆者說道：

『其實學校老師真得也很無奈，他們還能怎樣，那些學生頂多就是被記過，可是這個對他們來說根本就不痛不癢，不上課老師也不可能把他們趕出去，這樣又會

有家長來投訴，說什麼妨礙受教權，不過他們在班上吵，還不是會有其他人的家長來投訴，說影響課堂品質，反正現在的老師實在有夠悲哀，我以後才不要當老師，那麼沒尊嚴。」

而前一位被學校老師視為問題學生的學生，也向筆者說道：

『拜託，現在學校動不動就記過，警告，老師三不五時就把他掛在嘴邊來威脅人，啊是誰怕誰，是有多少人沒有被記過或是記警告過，有些成績好的還不是可能有，反正沒有什麼好怕，學校到時候還不是要消掉，反正就是掃掃地什麼的，我是就算沒消也沒差，不過爸媽可能會很囉唆就是。』

多數學生認為，現在學校皆以記過處罰來處理犯規的學生，然而此方式不但沒效又可能流於浮濫。

針對這個問題，本文受訪者一退休高中教師也多次提到目前學校老師遇到的窘境：

『學校老師的處罰權柄被剝奪了，在管教學生時，老師已經沒有任何的籌碼。講得誇張一點，有時管學生就像在打仗，處罰方式就像各式的武器，而政府帶班會像政府管理國家，處罰方式就是法律，沒有武器，沒有法律，仗要怎麼打，國家要怎麼管。當然，其實也是有其他很多的方式，跟學生交情好，就很像懷柔政策，愛的教育就很像道德的勸說與宣導，這些當然都是好的，然而你總是要有最後的底線跟王牌，不然拿什麼來管理！老師的無奈就像是被剝奪一切武器的兵，被丟上戰場，社會跟媒體還要不斷質疑老師的教導方式，然後不斷用放大鏡來檢視老師的行為，請問，這樣是要怎麼做下去？』

筆者曾對那些所謂學校的「問題學生」說「作人是要互相的，你不要在上課惹麻煩，老師自然也不會找你麻煩呀，你也知道，老師也是很難做。」不過學生答到：

『老師，你怎麼這樣講，你都不知道班導在學校是什麼嘴臉，反正要是出了什麼事，就一定是我們做的，也不聽我們講什麼，就算沒事，我們什麼都沒做，他還是要擺那個臉色給我們看，這樣你說啦，我們跟他是有什麼好談！』

上述情況可知，學生承受了很大壓力，學校老師也承受了很大壓力，但補習班為何比較不會遇到此種情況？補習班老師在管教學生上，又跟學校老師有什麼不同？

筆者執教的補習班老闆曾在開會時說：

『不要以為我們是老師，就有架子，因為我們不只是老師，同時也是服務業，要滿足各種客人的不同需求。雖說，我們必須要跟學生打成一片，關係要好，學生不聽話的時候也要管，可是不要忘記，學生不只是學生而已，他不是你的朋友，而是你的老闆，是你的衣食父母，所以真的要好好看看你們自己是怎樣在跟學生講話的，學生要管，要罵，要教，可是不能罵到他跑掉，要讓他被罵，還心理舒坦，心甘情願。我知道很難，不過你們就是要想盡辦法來做到，不然我們怎麼跟人競爭，怎麼跟學校比，這就是專業！』

這裡點出了學校與補習班老師基本心態的不同，對補習班老師來說，不論是成績好或成績差的學生，都是一個人數，就是所謂手心是肉，手背也是肉，少那一邊都會痛，因此補習班老師必須明快的處理問題。

而在處理手段上，補習班老師更佔有優勢，因為他們比較沒有所謂道德包袱。一位補習班老師說得很直接：

『說實話，有些學生學校老師處理不好，可是我們必須要處理好，不然他就跑給你看，但是我們顧的好，那是應該的，因為有很多方式是學校老師不敢用的。比如說，學校老師敢當著全班的面，宣佈考多分，就給多少錢嗎？我們上課可以裝瘋賣傻的唱戲，不管形象，學生回去還可能說你上課有趣，學校老師如果老師像我們這樣上課胡說八道的發生神經，說不定很快就有家長說老師形象不夠端莊正直，有礙體面，我們下課時還可以跟著學生的話，一起去批評學校老師，反正學生高興就好，學校老師行麼？要是最後那個學生我們是真的搞不定，為了怕影響其他學生的到班意願，我們甚至還可以把人給開除了，學校老師行麼？』

也就是說，許多補習班老師能做的事，學校老師卻礙於社會壓力而不能做：

『比如說處罰孩子這件事好了，只要家長同意，補習班是說處罰就處罰，有打有罵罰站罰抄等等樣樣來，不過學校老師就不同，就算家長同意，有多少老師還敢在學校打學生，真要是打了，說不定很快就上新聞了，之前罰站、跑操場跟罰寫的都還會有家長有意見，不過你看多少補習班在打孩子，被新聞報出來的又有多少？根本不成比例。總之，只要方式有效，家長同意，所以方法我們都能用，可是學校老師的行為經常被社會放大檢視，所以他們做很多事情都不行。比如說，真要是學生上課很吵，我們可以把他請出班級，丟給輔導老師另外處理，家長要是問起，我們還可是說是為了孩子程度問題，單獨上課。總之，我們用在獎勵與處罰的手段都比學校老師多，所以當然要把學生處理好。』

總之，補習班老師為了與學生建立良好關係，各種手法均可使用，處理問題的程度上也較靈活，同時又是私營機構，沒有太多的道德束縛。例如家長可能會關注學校老師的私生活，不能有不正當嗜好，過度複雜的交友關係等等，可是家長卻不會過問補習班老師的私生活，因為他們只在乎學生成績有無進步、讀書狀況是否穩定、學生能否適應等。因此，與學校相比較，補習班更有空間和手段去滿足不同學生的不同需求。

而對家長和學生而言，他們可以有較多的期待和更大的選擇權，比如課程和作業內容的選擇，甚至是老師和班級，不然就換另一間補習班，可是學校不然，無法自由更改課程，也很難選擇老師與班級，更不用說換另一間學校。因為，學校的目的不在滿足家長，而補習班的存在的目的則是滿足家長需求，甚至可說是在討好家長與學生。

不過學校老師的問題不僅止於此。筆者觀察發現，以往多是學生對補習班老師抱怨學校老師，而多數家長，大多會站在老師的立場，認為是自己的孩子在校行為不良，同時，家長也較少批評學校老師的教學方式。然而近來家長對學校老師態度已有所改變，越來越多家長開始批判孩子的學校老師，他們認為老師的素質正在下降，教學態度也不如過去。

某位家長即經常情緒激動地指責學校老師：

『老師，你不知道，我孩子的學校導師真是有夠差勁，有時候出的那些作業，毫無意義，甚至根本就是在刁難孩子，然後上課罵學生的時候，真的是很沒水準，我當然不是說老師都不能罵孩子，可是罵人的時候，他不是愛用那種諷刺的語氣，不然就是對孩子進行人身攻擊，說孩子笨呀、蠢材呀，有時講那些話，根本就很有針對性，對著孩子罵，你說孩子是要教，這是應該的，可是你說這老師這樣算在教學生嗎？然後你看看他在聯絡簿上寫這些是什麼話，根本就是存心惡意傷人，孩子每次只要講上學，就很不開心，弄到他現在都不愛去學校，成績也在退步，他以前不是這樣，真不知道老師是怎樣教的。』

此位家長的孩子在校被導師列為問題學生，不但學習和禮儀態度不佳，也常與老師發生衝突。而家長一開始的確認為是自己孩子的問題，但跟老師談話和於聯絡簿互動後，發現學校老師也有問題，不但沒有誠意解決孩子的問題，反而把情況擴大。

此例展現出兩個事實，一是家長對學校老師不信任，以致家長必須向外求助，補習班則是最直接的選擇，因為補習班會想盡辦法滿足家長們的不同需求。因此，當學校老師越不被家長信任，家長對補習班的依賴度也就越高。二是家長的不信任感，其實來自與學校老師的溝通不足。而補習班導師有項日常的基本工作，即經常打電話與家長聯絡，告知學生狀況或是聽家長抱怨，總之，就是要讓家長感受到補習班在關心學生。至於聯繫方式，多數老師是以電話聯絡，但在補習班下課時，直接與到班接送學生的家長對談，更是一個好方法。補習班主任即常叮嚀老師們：

『每天都要去與不同的家長講話，要做紀錄，哪位學生的家長是你比較少講到話的，那就要趕快去跟家長談談，講什麼都沒關係，那不是重點，重點是要去講到話，純粹聊聊天都沒關係，最重要的地方就是不要讓家長覺得說，他把孩子送來，然後交了錢，可是我們收了錢以後卻好像一直不聞不問。要去關心學生，甚至關

心家長。』

而補習班老師也有相同認知：

『說實話...不管實際上怎樣啦，那麼多學生其實想一個個仔細顧完，其實真的也不容易，但是就是要讓家長覺得，你很重視他與他的孩子，記住，要「讓家長覺得」！』

可見，補習班十分重視家長的感受，畢竟他們是客人，所以，接觸家長以及讓家長感覺受重視是補習班老師們不斷被教育的基本工作。

而對學校老師來說，與家長的接觸多數只靠學校聯絡簿，再來則為次數極少的親師懇談會。但學校聯絡簿並不是良好的溝通工具，首先，學生有沒有好好抄寫聯絡簿的注意事項？；其次，聯絡簿到底有沒有到家長手上？筆者曾見過聯絡簿累積近1個月沒簽名，老師有許多留言但家長也沒回應，因為該名學生，不是把聯絡簿丟在學校，不然就是丟在家裡，再不然就是忘了給父母過目；最後，即使聯絡簿交到家長手上，有沒有認真檢查孩子狀況與回應學校老師的留言也是個問號。因此在溝通不良下，常常出現家長被老師請到學校去，才驚訝的發現原來孩子有某些問題的情況，這時家長也常回過頭來怪老師，指責其為何沒有早點讓家長在校情況。

爲了減少此種狀況，並也降低其所帶來的不良影響，例如流失學生使補習班風評不良，補習班老師都對會作「打預防針」的動作，亦即針對較有問題的孩子，只要發生任何狀況，除了處理孩子的問題外，也需經常性地向家長報告，一方面讓家長掌握孩子的情況，另一方面即使真的出現嚴重問題，家長們也比較有心理準備，帶來的反應與衝擊也較小。因此，針對老師與家長的信任問題，補習班老師確實下了許多功夫、用盡各種技巧和手段在博取家長的信任。

不過，不只家長對學校老師的態度在改變，學校老師對家長亦然。某位學校的代課老師說：

『超扯的，還有家長跑來跟老師說課應該要怎麼上，學生應該要怎麼管，是怎樣，

高學歷，每一個都變成專業的教育專家了，東嫌西嫌，東挑西挑，這個厲害的話那幹麼不自己來教！』

顯然，學校老師也感覺到家長對老師的專業性已開始產生質疑。

但是，家長干預補習班教學倒是較為少見，因為如果質疑教學，家長通常會直接更換補習班，而對家長的意見和干預，補習班老師也較為淡定，某位補習班老師說：

『有些家長很好處理啦，稍微安撫一下就沒事了，至於那些意見特多，難搞的，那就把握一個原則就好，只要學生最後可以考好，其實家長愛怎樣，行的話，就儘量滿足他們吧，畢竟是客人麼。』

而親師關係的改變其實牽涉了教育制度和社會運作的變遷。筆者訪談了兩位資深教師—國中任教教師與高中退休教師，以說明學校和教育制度的問題。

有關家長與學校教師的關係，國中任教教師表示：

『我覺得家長對老師的授課方式與學校排課意見越來越多，家長會的成員甚至有些會直接干預。不是每一位家長都有意見，但只要有幾位帶頭，其他家長就會開始附和，甚至在排輔導課時，有些班級的家長會指名要哪些老師來教，那意思就是，他們不要哪些人。對學生在校的管教方式與回家作業，也有越來越多的看法。簡單來說，老師受到越來越多的壓力與干預，許多老師會認為這是一種對於教學專業的不尊重。』

退休高中教師則認為：

『其實，我覺得家長不是有惡意的。即使在干預老師的教學的作法上，也不是有意的要貶低老師。這樣的狀況出現，代表著某一種社會風氣的出現，也代表學校與教師的改變。』

倒不是說學校老師的素質出現什麼問題，因為畢竟老師受過的教育專業知識訓練還是相當的嚴謹。但確實越來越多的家長，開始干涉老師的教學，這一定會令老師相當不快，這也是一個事實。

現在家長要求老師做的事越來越多，越來越雜，這可能跟目前教育多元化的走向有關，但對老師的感覺來說，給老師的尊重卻越來越少，限制卻越來越多。

我認為以前老師是有道德上的特殊地位，社會上給予相當多的尊重，因此對老師的要求也相對較嚴，但現在來看，老師的特殊地位與尊重卻在消失，不但各個行為要被拿出來放大檢視，還被要求去迎合滿足家長的需求，這都會使老師的感覺越來越差。

當然這也不能怪家長，家長會這樣干涉老師也代表著對孩子教育的重視，畢竟一來整體家長的教育程度在上升，而生育率降低，每一個孩子都跟寶貝一樣，家長怎能不重視，不過這也使老師與家長的摩擦增加。

對學校老師來講的話，如果沒有特殊的道德地位與尊重，那還剩什麼？為什麼還一堆人在擠破頭考老師？現在社會不景氣，當學校老師的最大好處，當然就是薪水，可是當來做老師的人都是為了薪水，老師的工作就變得跟一般工作沒有什麼兩樣，現在老師就跟以往比較不同，單純的只是一份工作，上班下班，就跟一個普通的服務業一樣，沒有太大差異。』

而親師關係的改變與產生的問題其實來自教育制度與社會環境。退休高中教師提到：

『現在真的看到很多老師像上班族一樣，簡直是打卡上下班，感受不到太多的理想與抱負，也沒有太多作為，一來是太多干預與限制，反正「多做多錯，不做不錯」，不過整個學校制度上也有問題。越來越多的臨時性老師，他們是一年一聘，時間到就走人，明年可能就沒工作，或是換學校教書，而許多正式老師不肯做的事情，也都丟給臨時的約聘老師做，甚至還有學校的教學組長等等行政工作都是臨時約聘老師在當。

他們這些老師工作比較不穩定，以比較沒保障，事情又多又雜，我是覺得簡直就像派遣老師一樣，這樣的情況下，怎麼能要求這些老師有什麼理想抱負，還有什麼犧牲付出的，因為他們明年約到期可能就被解聘沒有工作了。』

國中任教教師則認為：

『其實先不論臨時老師的問題，我認為教育政策對學校及教師在實際工作上造成影響，從一些先前出現的政策上，就可以看到我們國家在教育制度與政策上，有一些根本上的問題。比如說，我認為常態編班這個概念，就是一個很有問題的政策。

我承認，確實以前在能力分班時，許多老師有放棄後段班的情況出現，在後段班上課時，老師出現態度隨便，沒有盡心盡力的情況，所以希望透過改變編班的方式，來達到老師一視同仁，使每個孩子都能得到相同的教育品質。

這個想法當然是好的，我也贊成這樣的理念，可是，政府在制定政策時，完全沒有考慮到第一線在實際執行時的可行性。今天你把程度好的學生跟程度差的學生全部混在一起，實際上老師根本就很難上課。

有些人把問題回歸到老師身上，說老師們應該革新教材與教學方式，這我不反對，畢竟教師本身來就應該進修，不過事實上，教材方式再怎麼改，其實也就是在內容上取一個程度好的學生與程度差的學生間的中間值，且這個中間值多是要比較偏向程度差的學生那一方，畢竟要是講課時，有一半的學生聽不懂，那教學的意義就不大。況且對程度差的學生來說，如果給他們太難的內容，他們更不聽下去，上課情況就更差了。

可是過於偏易的課程內容，對程度好的學生而言，上課會變得浪費時間。所以在這種情況下，教師教學很容易變得兩面不討好，程度好的學生覺得上課沒意義，而程度差的學生其實多數對課程根本興趣不大，因此教師既無法滿足程度好的學生的需求，又無法真正使程度差的學生學會課程內容。

我也不喜歡小孩子一天到晚補習，可是在這樣的情況下，我又如何有辦法可以勸孩子們不用補習，畢竟他們反應的問題都是事實，而對一個老師來講，這個制度上的問題，又是一個老師很難解決的。』

高中退休教師也提出看法：

『這個確實是政策上有問題，不過政策的本意倒是沒有錯，一開始採用 S 型的常態編班方法，本來就是為了解決教師在授課與學生照顧上，厚此薄彼的情況，希望老師對不管任何學生都付出一樣的耐心與關愛……』

國中任教教師回應到：

『話當然是這樣講沒錯，可是實際上課的時候，有些班級根本就是很清楚的看到斷成了兩截，一部份有在聽課，另一部份不是睡覺就是神遊，雖然立意良善，問題是實際的情況不可能這樣理想。而我認為這其實不能全怪學生，是這樣的制度設計，我們根本就很難去真正照顧到每一個學生的需求。』

高中退休老師也同意：

『所以我才說，本意是沒有錯的，可是實際上真的也有執行上的困難。

其實就「全人教育」的概念上來看，常態編班是好的，可是就智育教育的觀點來看，常態編班卻是最不適合的。

我認為家長們也不太清楚自己想做什麼，其實台灣人基本上還是最重視智育教育，當「全人教育」的概念在推動時，大家又要求政策往「全人教育」方向修改，可是在實際層面，這樣的編班方式確實又使學科的教學品質大為下降，許多人又開始不滿意，所以許多學校又開始變相的能力分班，開出許多其奇怪怪的名目，科學班、文學班什麼的。

其實這也展現出我們教育政策的一個很嚴重的缺陷，許多政策缺乏整體與長遠的考量，一味的追求新觀念來修改政策。追求新的觀念，其實本身是沒有錯的，但是由於許多政策在尚未思慮周全或沒有配套的狀況下，就急著上路，導致漏洞百出，事後才又趕緊想別的方式來補救，可是這些補救的措施，卻又是急就章，結果造成更多的問題，變得使人感到，我們的教育是頭痛醫頭，腳痛醫腳，沒有任何長遠的眼光或者是通盤的考量。』

國中任教教師強調：

『沒錯，真的有太多這樣的例子，比如剛剛講得照顧不同學生的需求好了。其實

我們在開會時都有談到關於班級秩序的問題，其實現在老師在管理班級秩序時，缺少很多有效的手段，學生不能打又不能罵。我是比較老的老師了，反正就是你們年輕人講得，比較傳統，也有人批評過說什麼，難道孩子一定要用打罵的才能管理嗎？只靠打罵的老師這樣算是專業嗎？其實我真的要說，我不是幫我自己講得，打罵真是只是手段，而不是目的，我們這種老老師憑著經驗與技巧，當然還有許多方式可以把班級管理好，那年輕老師呢？太多家長在投訴老師的班級管理有問題，班上太吵呀，什麼的，造成學生沒辦法好好上課，影響受教權。阿現在就把老師管理班級最有效的手段給剝除了，班級秩序當然差……』

高中退休老師補充說明道：

『他這樣說，並不是表示用打罵、體罰孩子才能管好班級秩序，而是說，把班級的秩序管理好，這是我們的目的，這樣才能給孩子良好的學習環境與品質。可是我們要如何保持良好的班級秩序，方式可以有很多很多，而體罰只是其中的一種，它當然不是一種最好的方式，可是它也是一種重要的方式，不能完全的否定它。

比如說醫生治病，開刀也是一種方式，不能說因為開刀會流血，就百分之百否定開刀的功能，病人家屬不能說一邊對醫生治療的方式作嚴格的限制，一邊又怪醫生說為什麼病不好。就像現在一邊嚴格限制老師管理學生的方式，一邊又責怪老師學生管不好。嗯，自然老師對學生的管理不能說毫無限制，可是現在的情況有點過頭。』

國中任教教師再闡述制度的問題：

『為什麼台灣忽然開始流行這個，什麼「愛的教育」，我沒有說一定要打孩子，可是打了孩子也不等於不愛他，不打他也不等於一定愛他呀！台灣其實根本沒有弄懂什麼是真正的「愛的教育」，不瞭解他的內涵，也沒有想過實際政策到底要如何進行，就開始一面倒的四處宣揚，把打小孩的老師說成是妖魔鬼怪，有些連多罵兩句都不行，那上課自己上自己的，完全不理孩子的就是好老師囉，因為他

們不會打也不會罵呀！』

高中退休老師補充道：

『在推動所謂「愛的教育」這件事情上，台灣根本還沒弄懂「愛的教育」本質到底是什麼時，也在沒有任何配套措施前，就開始宣揚理念，執行零體罰政策。這些理念，政策，說不定在本質上都是好的，可是台灣教育在還沒真正理解與制定完善政策下就急著執行，這不就是趕流行麼，趕一個國際潮流，這就是盲從呀，你說教育對國家來說是百年大計，可以這樣沒有多過審慎的思考，隨意的就跟隨潮流嗎？這樣能不出問題嗎？』

『台灣有很多的政策就像剛剛舉的例子，沒有好好思考過就亂趕流行，結果政策變得是千瘡百孔，雜病叢生。我在想，現在要開始的12年國教，前途也是十分堪慮……』

國中任教教師說：

『這又是一個亂開政策支票，又急著兌現，沒有好好考慮後果的例子。十二年國教看樣子是說什麼都要上路了，可是真的配套都還沒定好，不說別的，光升學考試的計分方式現在雖說看起來好像已經定案了，可是批評跟質疑從來沒有少過，社會大眾還是一堆疑問，看來明年考完試，亂七八糟的情況，是肯定要出現，又會一堆家長跑來抱怨。』

高中退休教師則認為：

『其實，像剛剛前面說得，好像越來越多家長在干預老師的課程與授課，所以老師與家長的關係如果跟以前相比的話，變得相對緊張，這一個情況，我是認為，搖擺不定的教育政策，在這個問題上，要負很大的責任。』

試想這樣不穩的政策與教育環境下，別說家長了，就連老師自己都會感覺到不安，在這種時候，第一線去面對家長的質疑、抱怨與不滿情緒的，就是老師，長此以往，對學校及政策的不信任，自然會連老師一起算進去。』

國中任教教師也同意道：

『我覺得在很多家長的觀念中，老師跟學校本來就是綁在一起的，這倒也不奇怪，因為學校的校務本來就是老師在做，所以家長自然會認為，如果政策制度有問題，他們第一個反應與質疑的對象，就是老師。所以其實老師本來要有一個體認，在家長眼裡你就代表著學校，畢竟很少有家長在孩子出狀況時，就直接找校長或教育局長的，孩子在學校有任何狀況時，家長第一個也是找老師。

不過現在有一個奇怪的點，很多年輕老師，不認為自己代表著學校，簡單來說就是對學校沒有認同感，他們在與家長、學生相處時，不認為自己要為學校政策扛起家長所給予的壓力，話說清楚點就是，如果家長因為學校政策有問題，而責備老師的時候，他們會覺得說，「這跟我關係不大，你們這樣罵我做什麼！」因此與家長的摩擦自然會增多。

不過也不可以怪這些老師，畢竟他們可能明年就不在這個學校了，怎麼可能有多強的認同感，但這裡要講的是，針對這樣的情況，政府在政策上並沒有任何想要解決的感覺，畢竟這情況不是個人造成的，不能把所有的問題歸咎在年輕老師身上，可是政府並沒有拿出任何改善的措施，那還能要那些年輕老師怎麼辦？還要家長怎麼辦？年輕老師們讓家長覺得不可靠，教育制度又不穩定，那還能找誰，補習班當然是生意興隆呀。』

高中退休老師則提到社會環境的問題以及在社會環境變遷下教師地位的改變：

『現在的科技真的是進步，而社會風氣真的是也較以往開放，取得資訊的管道真的很多，而資訊的種類也不受限，可是這些訊息有些真的是有問題，比如新聞在報導一些新的觀念或者是嘗試給家長的時候，有些內容根本就謬誤或誤解，但是新聞並沒有去好好詳查，那些網路媒體就更不要提了，荒謬錯誤的東西更是連篇。這媒介經常報導一些似是而非的資訊與觀念給家長，家長吸收新知是沒有什麼不好，可是錯誤的資訊會造成很不好的結果……』

『舉個例子好了，有一位家長曾來學校講髮禁的事情，家長相當情緒，指責

學校維護髮禁的政策是很八股，封建的。對髮禁我是沒什麼意見，不過家長顯然不知道早期髮禁、制服是為了追求學生間的平等，這個現在要求的常態編班精神是一樣的，既要追求平等，又要給予展現獨特的自由，那政策到底是要怎麼定？難怪政策也變得亂七八糟。

我不是說髮禁一定好或什麼一定好，只是說，家長在討論事情，尤其跟老師討論學生的事情時，很多人只接受了不完全的資訊，然後就根據這些堅持自己的意見，難怪會一直跟老師衝突。

也不能說是家長錯了，他們關心自己的孩子，為了教育孩子而去吸收新知，這我都是很肯定的，所以我還是覺得很大的問題是出在那些釋放不完整訊息的媒介，它們散播訊息，造成輿論，當然會對政府的決策造成影響。

有個例子就很重要，多年前建構式數學的教學實驗，瞭解的人都知道根本就是一場災難。一開始在出現時，有些媒介簡直把它報導成跨世紀的數學救世主…政府就開始急急忙忙的推動，結果留下一堆問題，造成後來幾年老師們都在努力的補救那票接受建構式數學教育的學生。』

『老師在道德上的特殊地位已經消失了，或者說是減弱了。這其實代表著，老師跟以往不同，不再是一種道德或威權的象徵。其實就這件事情而言，我是覺得這沒有什麼不好，畢竟道德上的特殊地位，對老師來說，是一個權力，不過也是一個枷鎖，對老師的教學方式跟行為有很大限制，你也許有在新聞看到過說，現在許多年輕的老師，上課方式非常活潑，唱歌跳舞，演戲畫圖，什麼都有，而新聞也用正面的方式來報導它們，社會也給他們正面的評價。那些新式的教學行為，在我們以前都是不敢用的，一定會受到家長批評，現在不但不會受到批評，還會被稱讚是用心的好老師，這是以前沒法想的呢。

不過伴隨著這樣自由而來的，就是教學權威的降低，教師會受到更多的質疑與批評，社會大眾擁有許多不同意見，亦會用更多元的方式來評斷，要求教師們，而針對這樣的改變，我們的教師真的做好改變了嗎？其實我覺得學校跟教師正遭

遇到多元價值轉型的陣痛期，對教師的要求與希望教師做的事，有時候真的不是那麼的明確。」

國中任教教師則補充說：

『我的班上之前有一位學生，他家媽媽已經跑掉了，那個爸爸喔，真的是有夠不負責任，工作不穩定是一回事，可是賺到錢就經常的在喝酒，那個小孩子真的是沒有得到什麼照顧，連學校營養午餐的錢都繳不出來。

我看他家裡經濟有問題，就幫他申請救濟金，小孩子成績也不錯，我也幫他申請獎學金，結果他還是經常沒有錢繳基本費用，我一問之下，我才知道，原來幫他申請到的錢，錢只要一到他手上，就都被他爸爸拿走了。

我本來想幫他開一個戶頭，錢直接進戶頭裡，就不用經過他爸爸那邊，可是小孩子開戶還是需要法定代理人同意，這樣錢還是會被他爸拿走。我只好讓錢先進到班級的戶頭裡，這個戶頭本來是用來收班費的，所以是由我自己來管理，我再每個月撥錢給孩子，然後就直接幫他繳基本費用，帶他買衣服、鞋子、書等等什麼的，反正就是沒有讓他拿現金回家就是。

知道這件事的朋友，都叫我不這麼做，因為隨時有可能會被告，不過我還能如何？放著小孩子不管嗎？就讓他爸把他的錢亂花光嗎？而且我也沒那麼傻，錢進進出出，用的都是班級的名義。

不過這件事還是被他爸發現，那個爸爸囂張的喔，直接跑到學校來，指著我的鼻子罵，叫我把錢交出來，不然他就要告我，還要叫什麼民意代表，什麼基金會跟記者，指控我侵佔，妨礙家長與學生的權力。

真的是可惡呀，這個爸爸實在喔，正事都不做，這些有的沒有的就很會搞這些一大堆。火氣上來，我就直接兜回去，我說，「這個錢我一毛都不會給你，因為本來就不是要給你的，如果你這樣來囉哩囉唆的，我不再幫孩子申請任何補助，反正就算申請了也是被你花掉，你們家會連一塊錢都拿不到，你有本事就把孩子帶回去自己照顧！」那個爸爸氣沖沖的走了。他大概也懂，有錢總比沒錢好，

後來也沒有什麼事。

以前收班費用錢喔，根本不用這麼囉唆，也根本不用什麼戶頭，老師錢收一收，自己處理支出就好了。現在不一樣，什麼都要進戶頭，我也不是說透明處理不好，只是在以前根本不太會有人去懷疑老師把錢怎樣怎樣了，現在這樣既麻煩，又有讓人覺得自己不被信任，不管做什麼都有亂七八糟的限制，哪像我們以前，只要是為了學生好，不管做了什麼都不太會出什麼問題。』

高中退休老師再強調說：

『倒不是說我們老師都不該受到什麼限制，對我們來說，這是一種感覺問題。這很像一種社會氛圍，或默契，以前認為老師不可能做出什麼壞事，所以不管什麼事，其實都可以安心的交給老師處理，不管是關於錢的事，或是孩子的管教，都是這樣，這是一定社會上，學生、家長對老師的高度信任感。說實話，在這種情況下，即使老師出了什麼小差錯，大家也都不太會去認真追究。』

可是現在情況不一樣了，就像我前面講得，老師做的事情都會被拿來用放大鏡檢視。難道以前都沒有出問題的老師嗎？那怎麼可能，只是以前的新聞媒體不會像現在咬著老師的身份不放，又細細檢視老師的行為，有些事情，簡直到了雞蛋裡挑骨頭的地步，讓教師們覺得不被信任，被監視，做事又處處受到指揮與限制，那許多老師就乾脆就僅僅上課，其他也不會額外多做什麼了。

或許有人批評現在許多老師沒有教學的熱忱與犧牲的精神，可是我覺得，年輕老師的或許真的沒有以往那種犧牲與熱忱，不過還是那句話，原因不可以歸咎於老師。

為什麼說不可全歸咎於老師，當然了，先在年輕人比較注重個人生活與生活品質，所以拼命奉獻對他們來說可能比較沒有意義，這個應該是你們這一代年輕人的共同價值觀了，我倒是也沒有什麼好批評。

然而除了這個之外，學校裡聘用大量臨時教師，正式教師職位遇缺不補，這個情況是為了因應少子化的社會趨勢，這也是沒辦法，必定要實行的政策，不過

卻造成年輕老師工作的不穩定，那樣的情形下，老師連基本的工作與生活沒辦法確定可以維持，那要要求老師跟以往一樣犧牲奉獻，會不會有點過太過頭？

再者，工作穩不穩定如果先不論的話，現在老師雖說沒有像以往一樣受到那麼多的道德限制，雖然說，如果與一般工作相比的話，老師的道德束縛還是比較多，不過在與過往相較之下，確實鬆綁許多，可是現在的老師也沒有像以往一樣得到那麼多的信任。家長的介入與質疑，都會消磨年輕老師的熱情。

然而，家長干預……用「干預」好像不是那麼合適，畢竟家長從關心孩子為出發點，其實，有時候當家長對我提出任何意見的時候，有時候情緒上還是會不高興，畢竟有些家長講話確實不甚客氣，不過我都會儘量想，家長願意來講這些，至少代表他們都是關心他們的孩子的。』

高中退休教師又指出家庭結構變遷和教師培育制度的問題：

『從以前到現在，家長真的都是把孩子往學校一丟，自己就忙工作去了，別認為現在家長工作時間長，以前工作時間也不會比現在短。

不過以前沒有那麼多那種所謂的安親班，我覺得是兩個原因啦，一個是以前社會環境比較單純，孩子就算出去亂跑，是能跑到那裡去。而之前多數都是大家庭，爸媽沒空管小孩，還有叔叔伯伯阿公阿嬤等等一大堆人，可以幫著一起照顧，至少吃飯時間一到，就會去找人了。

現在情況不同了，外面誘惑太多，爸媽又忙，多數家庭又是小家庭，沒有其他人可以幫忙，小孩子就變成完全沒人管。

在這種狀況底下，老師的責任好像又變重了，因為家長希望課後照護也是老師要處理，出了任何情況，都要學生跟老師負責，所以許多老師就出現反彈的現象。

然而，為何以前的老師都沒有反彈呢？一來，以前的課後照護，學生家裡的其他親戚會幫忙分擔，二來就算真的沒人理，孩子在外面亂跑，也不太會出什麼大亂子，以前呀，只要抽煙，就算是犯大錯了。再來很重要的一點，其實以前老

師真的比較願意去什麼犧牲奉獻，不是說現在老師差，而是現在老師沒有受過這樣的觀念洗腦。

之前老師都是師範體系培養的，體系教育第一條就會不斷給學生洗腦，他也講得很直接，老師很窮，可是很神聖，有道德精神的指標，所以當老師要犧牲奉獻，這種洗腦式的教育，持續幾年下來，學生當然或多或少都會受到影響，所以以往很多老師也自我要求為學生徹底犧牲奉獻。

不過呢，後來老師的培育訓練學程，開放給各個大學，大家都可以培育老師，因此那種精神觀念的洗腦，不是每一個大學的師資教育都會這樣做，因此新老師的觀念就變得相對開放，沒有以前那種精神了。』

國中任教教師則回應道：

『其實社會跟家長要求老師的工作，想一想真是不太合理呀，家長將孩子交給學校之後，就希望學校負起全部的責任，尤其是要學生班上的導師負責，在學校有狀況找導師就算了，不過，孩子在學校發生狀況，其實真的有很多問題是來自於家庭教育的影響，在學校生活中，老師雖有影響力，可是孩子在學校的成長，問題的關鍵在於與同學的相處，而老師雖然重要，但仍只是一個引導性的角色而已。

我這麼說其實不是要幫學校導師卸責，客觀來看，導師每天與學生相處的時間有多少？學生平均在校 8 小時，導師時間，基本上每天早自習好了，1 小時，那個一小時可能會加課，可能要考試，其他中間的時間呢，導師有自己的課要上，學生也有自己的課要上，而且又不是每天都有導師的課。所以說實話，導師跟學生相處的時間，真的很有限，況且每班導師都有 30 到 40 個以上的學生，精力跟時間不可能全關注一個人。

所以如果先不論學科能力，孩子的品德教育、生活習慣、待人接物等等的問題，家庭教育真的要付大部分的責任，一個學生經常在學校跟其他同學打架、頂撞老師、逃學，這些如果說全都是學校的問題，要導師負全責、處理這真的不合理。比如說一個學生逃學了，難道老師有可能說先放下其他學生然後出去找人

嗎？更別說是什麼，學生放學後，人不知道跑去哪裡，沒有回家，這種情況還要問學校導師，學生去哪，這實在有點荒謬，自己的孩子放學後去哪，家長自己不知道，難道還要老師 24H 待機盯著學生嗎？』

高中退休教師強調：

『其實以往的教師，真的會把這些當成自己的責任，所謂以往的意思是，那些受到舊式師資培育教育訓練的人，也就是跟說受過教師神聖觀念教育的人，他們真的會把這些都當成自己的責任。

不過前有提到，新的觀念進入後，不只影響社會大眾、學生與家長而已，同時也影響了我們老師最自己的看法與觀念。

其實講到新觀念，台灣在新觀念的進入，其實也有問題。先不論在過於追求使用新觀念帶來的粗糙政策，它們就已經帶來一堆麻煩，然而，台灣所謂新觀念，這些觀念幾乎皆是由美國傳回，而幾乎沒有其他地方的人才或觀點，最近在教育上在政府中的重要主流人物，也都是留學美國，所以一切的教育改革政策與觀念，都往美國化走，可是先不論台灣套用美國政策是不是削足適履的問題，台灣學習美國，一來對政策沒有通盤的理解，只學了半套，二來對觀念又不能放開心胸接受，有些部份堅持台灣自己傳統的老觀念，又只學了半套。

比如說，美國對教師的看法，在美國教師只是一個單純的『工作』，沒有太多的道德色彩在裡頭，老師就像個業務員，一般的上班族，上班上課，下課就下班，下課之後，學生就不關老師的事，請家長自行處理學生的問題。老師也可以組織工會，發動罷工，總而言之，美國教師的責任比較輕，學校也是，反正學生只要有事，跟學校關係有限，因為一切將「依法辦理」。

不過台灣不是，注重學生權益、學生自由，多元化發展的同時，卻又要老師、學校對學生的行為負責任，在學生擺脫教師權威控管，質疑教師專業，連以往表面的尊重都快消失的同時，又要求老師要犧牲奉獻，這不是不合理，荒謬，然後又很好笑的行為嗎？』

至於種種教育制度和社會環境問題與補習現象的關連性，高中退休教師說道：

『其實我們對補習班真的沒有什麼意見，在學校，也不會去宣導什麼要去補習或不要去補習，因為學校跟補習班，並沒有直接的利害關係，更不是什麼競爭對手呀？當然，補習班不可以影響到學校的正常教學就好，比如說快考試時，有些學生會請假不來學校，反而去補習班唸書，這樣我確實也是不大高興，畢竟這樣有點本末倒置，不過也有老師覺得沒關係，家長同意，自行負責就好。除此之外，補習班不管規模再怎麼大，人數再怎麼多，都不會影響到學校與學校老師呀。

至於有人說，補習班不是正規教育，壓榨學生，要消滅補習班，我自己覺得，消滅補習班這件事是不可能的。

學校是一個公家團體，在行事當然有很多很多的限制，所以不可能去滿足每一個人的要求，而學校本來就不是專門為了滿足學生與家長的要求而存在的。

不過補習班是不一樣的，補習班在本質上就是商業團體，商業團體主要的工作就是滿足客人的需求，討好客人。為什麼有些學生、家長就是比較喜歡、信任補習班老師，因為補習班老師就是有意的要討好學生與家長，這個就是他們的工作，沒有什麼好批評的，不過學校老師是不可能這樣做的，老師們不願意，而就算真的有老師願意這樣做，也會受到批評。』

總之，在學校教師的意見中，學校教師與家長間出現以下問題：

1. 「我比較喜歡補習班老師！」家長對學校老師的不信任？

其實，筆者一直要問的問題是，為什麼與學校相比下，許多家長寧願選擇信任補習班，將小朋友託付到補習班手上，在遇到許多狀況或問題時，也向補習班求助，而不是向學校教師？其實高中退休教師在最後的談話中，就很清楚的點出了學校教師與補習班教師關鍵的差異性所在。

雖然看起來，補習班與學校皆在從事教育工作，可是學校基本上是個公家機構，而補習班卻是一個私人商業機構。在補習班眼裡，學生與家長就是客人，補

習班的教師，依照補習班的說法是，關心學生的需求，並且與家長建立良好的信任關係，而依照學校教師的說法是，補習班就是在討好家長與學生。

不論依照哪一邊的說法，都只證明一件事，其實補習班教師與學校教師相比之下，補習班教師真的較能抓住家長與學生的心意，並且也費較多的心思在這件事情上。除了補習班教師，在與家長的溝通上，他們願意使用許多不同的方式之外，他們在方式或手段的使用上，依照學校教師的說法，補習班教師，較沒有多餘的道德限制。

對學生而言，補習班教師能動用的獎勵與籠絡手段，較學校教師為多，經常性的發送糖果餅乾是基本方式中的基本，公開的明定獎金方式，對學生來說，更是直接有效打動學生的方法，補習班教師，尤其是年輕的授課教師或導師，也被要求在下課期間要放下老師的身段，多與學生接觸，與學生融洽相處。

對家長而言，補習班教師經必須經常的與家長溝通，面對一些狀況不佳的孩子，補習班教師在與家長得談話中，會有所謂「預防注射」的行為出現，即是平常就不斷跟家長報告孩子出現的小狀況，等到孩子真的出現比較嚴重的狀況時，對家長帶來的衝擊自然會減輕。

不過，難道學校教師們會不知道的這些事情嗎？從作者與學校教師的對談與從事補習班教師的工作看來，補教教師與學校教師有一項關鍵性的差異，就是本身上班時間以及與學生相處時間的不同。

學校教師當然瞭解跟學生以及其父母相處溝通的重要性。

從學生的問題來看，學校教師，即使是導師，每天與學生相處的時間，皆十分短暫，更不用說其他科任老師，不但班級數多，一下課便要前往下一個班級上課。就算老師們有空堂沒課的時間，可是學生仍有別門課要上，學校老師又有多少時間可以跟學生談話，試圖打成一片？

而與家長的溝通，學校的上課時間基本上與多數家長的上班時間相同，在學校下課之時，許多家長都可能還沒下班。如果學校教師想跟家長多溝通，在老師

的上班時間基本上是有困難的，因為家長亦要上班，若是把家長請到學校來，那就必須考慮到家長的工作問題，所以通常是情況比較嚴重的時候，才會通知家長到校。所以一般學校教師與家長溝通的時間，必定需要在教師下班後，利用自己的其他時間。在與學校教師的談話中，教師已經對家長過度交付的責任（即是將學生丟給學校後，就要學校、教師完全負責）感到十分不滿，教師已經抱怨不願意自己當老師像在開二十四小時營業的便利商店一樣，加上教師權益開始抬頭，家長學生又不如以往對學校教師給予較多的尊重時，有多少學校教師願意花費自己大量的下班時間，打電話給家長進行溝通？

而從所謂「討好家長、學生」這件事上來看，補習班如此做是合情合理的，哪有商業公司會不討好自己的客人呢？補習班教師是必須且樂於如此，況且這是建立與家長信任關係的重要手段，是中小型補習班賴以維生的重要關鍵。不過學校教師自然不同，如果學校教師去討好家長，不只是老師本身不願意如此，社會上的輿論壓力同樣不允許老師去討家長。

不過矛盾點就在此，雖然說，在一般人的眼中，學校教師的功能是教育，不只教育學生，也同時要教育家長，所以討好學生家長的行為是不被允許的，這個似乎事理所當然的，不過可能就因為學校教師跟補習班教師對家長態度的明顯差異，而使家長在某種程度上，轉為信任補習班教師。

2. 學校教師不被尊重且受干預？轉變的社會概念與風氣

訪談間，學校教師不滿於教授受到越來越多的家長干預，自己的專業不受到重視。不過在訪談間也發現，這似乎並不是最近才出現的特有情況，在以往，家長干預學校教師教學工作的情况，已經存在甚久，只是在近來，學校教師們覺得，家長的干預越來越明顯並且直接。

其實從資深學校教師的眼中來看，教師的地位，其實從過去到現在，在實質上就並不是非常高的職業，不過在以往，當學生在教師底下求學時，家長會維持著一種表面上的尊敬，並不是說現在的家長都已經不再尊重教師，而是說，現在

對教師行為打上問號，放大檢視，並且加以干預的家長，比以前增加不少。

對於教學方式，課程設計，管教方法，現在的家長許多擁有著自己不同的看法，在本文受訪者的認知中，這些概念許多皆是從美國進入，這是在多年教改之下，被引進台灣的產物。他不認為這是真正的多元化概念，畢竟缺少了世界其他地方的教育理念，反而比較像一味地抄襲美國，而且這些抄襲，是片段，斷裂且不完整的。

其中比較重要的像多元化入學，學生自主意識的抬頭，減少傳統體罰管教方式等等，都在在對台灣傳統的教師、家長、學生關係與概念發生許多衝擊，進而引發雙方的相互不理解與衝突。

且不只是學生、家長那一側，新的概念，對新進學校教師也發生影響，教師工作權利，保障，教師自由，個人意識等等，受到新觀念影響的教師，不只在理念上無法認同傳統教師的價值觀念，在行為上與傳統教師亦有相當大的差異，可是這些行為看到家長眼中，卻變成現在的新老師沒有教育熱誠，不懂犧牲奉獻等等的不良情況。

受訪者表明說，家長、學生那一筆在概念上出現一個重要的盲點，是影響家長、學生與學校教師的一個重要關鍵，就是他們沒有意識到，自己接受了新的觀念，用新的觀念與價值度量學校教師，可是在用新觀念套在師生雙方的關係上時，卻在用舊有的教師行為準則與形象限制老師。舉例來說，要求學校教師給予學生高度自主與自由，並且不可用任何不當的管教方式（當然，這裡所謂「不當」的定義，是由家長所決定的），可是卻如同以往一樣，將學生送到學校去之後，許多家長仍要教師負責學生的一切行為，甚至放學後所發生的狀況，也要求學校教師負責。

在學校教師的眼中，在家長、學生採用新觀念的同時，近乎在行使一種「擴權」的行為，對教師的要求越來越多，可是卻沒有相對的給予教師更多的尊重與權力，除了教師的尊重與權力在減少外，反而是學生與家長向老師要求更多的權

力與尊重。就學校教師認知中，這樣不對等的狀況底下，是學校教師、學生、家長關係緊張的重要原因。

受訪者認為，在新的觀念底下，教師在社會中的整體形象、功能、責任，都正在轉變，而目前正在進行轉變的磨合階段，家長、學生與老師，雙方其實還沒釐清彼此的權力與責任的界線在何處，因此責任就會出現曖昧不清的狀況，家長指責學校教師工作不夠熱誠，沒有好好顧好學生，老師指責家長沒有盡到父母應有的責任，沒有好好關心自己的孩子。

而對補習班來說，兩者個出現這樣的缺口，正好就是補習班生存的重要關鍵，而家長與學校教師的摩擦，也是補習班與家長建立信任關係的機會。

總言之，家長、學生與學校教師，因為新觀念的關係，都在進行轉型，可是轉型的方向卻大相逕庭。資深學校教師認為，他覺得家長學生、希望教師服務業化，那家長學生就是客人，雖然說客人也會對服務者抱著應有的基礎禮節，然而身為客人自然是希望服務者提供更好的服務以及給客人更多的尊重。不過從學校教師的角度來看，卻希望教師們可以拋棄掉原本加諸在身上的道德責任，以及反對家長過度地要求教師付出，希望教師轉為一份普通的正常工作。而家長如此的想法，補習班教師正好就可以符合他們的需求，將教師轉為商業型的服務業，尊重並且滿足客人。在與追求自身權力的學校教師相比之下，那家長自然會信任補習班教師。

不過自然不是每一位教師或每一位家長都是這樣想，還是有傳統的家長，維持對老師的相對尊重，也還是有學校教師，對自己有著教師的特殊自尊，追求犧牲奉獻的精神。不過或許也是因為這樣，就連家長、老師他們各自團體內部，也擁有著大的差異性，因此造成雙方在觀念磨合時的困難。而在這樣磨合困難的時期，家長自然會出現對補習班的需求。

可是，家長與學校教師間出現的問題，其實有些原因是源自於學校本身在制度上出現的闕漏，而學校的問題包括：

(3) 模糊的政策與不確定的制度

新觀念的出現，與新政策、制度的實行，兩者可以說是互為因果。

以學校教師來說，許多教師接受了新觀念，意圖追求自己的權利，擺脫傳統過多的道德束縛與責任，可是卻被社會批評為教師失去教學熱誠，不懂犧牲奉獻。不論對教師新觀念的看法為何，教師觀念的改變，除了由於社會風氣的變遷外，還有一個很重要的原因就是教師培育制度的改變。

起初，僅有師範院校有資格培育教師，而傳統的師範院校有一套嚴謹的教師價值規範，此即是教師擁有的特殊道德地位，以及教師無條件犧牲奉獻的精神。在以往的師資培育中，非常強調此部份，所以有教師在學習專業知識的過程中，亦不斷被學校灌輸這樣的觀念，就資深學校教師的說法，就是被「洗腦」。然而現在由於教師培訓資格的開放，許多學校皆擁有培育教師的權利，因此在校各自不同的風格底下，培育出來的教師就沒有以往師範體系下的傳統固有觀念，因此出現許多觀念迥異的教師們。

在此並不是要強調新觀念的錯誤，而是表示新觀念與新制度是習習相關。

然而台灣目前的新觀念所帶來的新制度，卻有很大的問題。不論是常態分班制度、零體罰制度、多元入學方案乃至於現在的十二年國教，甚至較早的建構式數學教學，都有各自的問題。

作者並不是表示這些方案都是不佳的，亦不是反對所有的改革措施，這些改革制度的本意，可以確定都是良善的。只是這些它們各自帶來的問題，例如：常態分班帶來的學科教學品質低落，零體罰造成的教師無有效手段管理班級與學生生活常規，多元入學帶來的學生入學方式的歧異，學生有更多的科目需要補習，不但沒有降低學生的課業壓力，反而使學生還得去爭做志工，增加在升學時的獎勵分數，十二年國教雖然還沒正式上路，但它帶來的爭議，以及政策實行上的種種疑慮，已經在學生與家長之前鬧的事沸沸揚揚。

為何這些原本立意良善的政策到後來卻引發民怨四起的問題？應該這樣

說，沒有真正完美的政策，每一個措施都必定會帶來某一些問題，可是政府是否已經預備好應付這些問題的產生？是否預備好因應措施？以目前的狀況來看，政府面對政策不但沒有完整的配套措施，連政策本身可能都未設計周全，政策就急著趕鴨上架似的施行了。

舉例而言，如前所述，學校教師提到的常態編班問題。常態編班，一來來自於全人教育的概念，強調五育並重的教學理想，同時常態編班給予學生一個較為貼近社會真實的環境，班上有各種不同程度、個性的同學，如此有助於學生的社會學習。可是，早在常態編班政策施行之初，有許多學者意見就已經提出，常態編班其實是完全不符合學科教學原理的一種方式，可能會影響學生學科能力的學習。可是針對這個問題，政府並沒有有效的提出解決政策，反而放給各校自己想辦法處理。

受訪教師表示：

『各校解決這個問題的方式，真的是八仙過海，各顯神通了。最常見的就是成立特殊班級，假特殊班招生之名，行能力分班之實。不過就是搞單科學科能力分班，而後副科合班，意思是學生可能國文在一班，數學又在另一班，體育美術才回到原來班級，所以學生每天上課都在跑班，每天有一半以上的時間在跟不同的同學上課，這樣真能達到常態分班的原意嗎？』

狀況顯示出，起初政府的常態分班，不只未設想好處理學科學習會發生的問題，同時，就連徹底落實常態編班政策的規定也沒有，讓許多學校遊走於政策的灰色地帶，依然進行能力分班。儘管現在看來，大部分學校都已經落實常態分班政策了，可是那些所謂特殊班級卻從來沒有消失。至於那些沒有進入特殊班級的學生，學科學習上遇到問題該怎辦？政府學校沒有提出真正有效的解決方案，反而將問題留給教師，要教師充實自身能力，想辦法解決。

這是政策面就開始發生的問題，不是每個教師都有能力解決，就算有老師想到折衷的方式，成果也無法使所有人滿意。同時，還可能有其他政策的出現，使

問題更加複雜，比如，教師在已經程度參差不齊的班級中上課，可是卻要進一步的削弱教師的管教權，造成的結果就是，只是讓已經差強人意的教學品質變得更加低落。

教師們並不是沒有在努力克服這些問題，只是除了教師個人能力與用心程度的差異之外，教師還得面對政策帶來的窘境以及使教師綁手綁腳僵化制度，畢竟學校是一個公家機關，公家機關的一切行為必須受到法令限制以及社會輿論的檢視，以至於有些教師用來解決問題的方法變得遊走於法律邊緣，以及可能會受到輿論的批判，比如說，上述受訪教師，爲了避免不負責任的父親花光學生的生活費，而將學生獎學金轉入班級帳戶，自己管理的狀況，就真的是處於法律灰色地帶，亦有許多輿論不贊成他的作法。

可是政府爲何會急就章地施行尚未完整的政策？或者是爲何政策本身就有如此多的問題？原因可能在於：

(1) 錯誤或不完整的概念：

許多新政策是根據新概念而施行制定，可是制定新政策之前，對新的概念根本沒有通盤而且完整的理解，而是僅僅擷取片段。出現這樣的狀況，原因可能在於，大眾傳播媒介片面或斷章取義式的報導方式，甚至媒介根本就未經仔細查證，就報導的錯誤或扭曲的訊息，同時閱聽人本身亦沒有真正深入瞭解的習慣，造成在整體概念上的誤解。

比如說，在建構式數學的政策上，建構式數學教學法其實僅是美國多種教學理論其中之一，也並非當時的主流，但是這個觀念引入台灣後，似乎被誤解爲最新，亦爲最重要的理論，而使台灣快速的施行政策，造成後續連串問題。

(2) 群眾輿論的壓力：

在得到某些訊息之後，群眾自主意識會變強，對於許多事情將擁有自己的看法，且擁有更多的行動力，比如說，家長比從前會更加主動的關切學校教師的教學方式，甚至直接加以干涉。群眾增加知識、自我意識與行動力，其實不是一件

壞事，問題的關鍵仍在於，媒介傳達給群眾的知識、訊息是否完整且正確。

同時，這些新概念，或許對解決當前某個問題，極具效果，加上媒體的不斷報導的感染力，行程社會輿論與風氣，對政府產生壓力，比如說：愛的教育的校園零體罰，國教的減輕學生負擔。媒介在報導觀念的同時，還會特意去強調問題的嚴重性，比如加強報導學校教師的不當體罰，為小學生書包的重量製作新聞等等。在此再強調，作者不是認為這些在被推動的觀念不好，而是，在行程社會輿論、風氣時，政府為了處理群眾壓力，或者為了增加自己的政績，而快速制定政策，草草上路，這是有問題的。

(3) 不完整的政策與錯誤移植：

政府在趕著施行政策的情況下，通常會出現某些狀況，要不就是趕緊制定新政策，不然就需要移植過國外既行的制度。可是由於是在被催趕中，不論是在政策制定或政策移植上，都顯得粗糙且欠缺通盤考量，制定政策時或沒完整的配套，移植政策時沒有審慎考慮國情與文化的差異，以至於原本良善的美意，最後變成麻煩的爛攤子，比如前幾年的北北基聯測，原本是為確保學校的招生品質，而施行的北部聯合聯考，最後由於在考試依成績分發學校時，沒有完整的成績對照設定，因此造成當年學校分發分數的紊亂，罵聲連片。

(4) 僵化的行政體系與制度：

在上述一連串有問題的制度與政策底下，帶來的連串問題，最痛苦的莫過於學校各班教師，他們必須在第一線教學，同時面對學生因政策而發生的問題與家長們的質疑與批判。

而在處理學生發生的狀況上，由於學校體系與行政系統的限制，社會輿論與壓力以及媒體對教師行為的放大檢視，教師在處理問題上，變得十分窒礙難行。比如受訪教師就說：

『上課吵鬧的學生也不能處罰，要是罵他，學生可能會回嘴，運氣不好還可能被打。當然啦，大部分學生基本上還是算聽話的，頂多就是睡覺。可是那種問題學

生，只要出現一個，事情就會麻煩到離譜，上課吵鬧不符管教，你趕他出去，會有家長來抗議，說妨礙學生受教權，不趕他出去，還是會有家長來抗議，還是說妨礙學生受教權。』

教師在處理學生問題上，由於綁手綁腳，造成應付問題的效率與成果不佳，就算能處理，往往只能取折衷的辦法，「沒有大問題就是沒問題」的情況下，結果往往差強人意。

而另一個問題在於，教師人數眾多，其中必定有行為出軌者，這些人在一般狀況下，學校體系無法將其剔除，一旦爆發大事件，媒體加以報導時，到時即使用特殊方式加以處理，都已經嚴重傷害整體教師形象。

上述等等在價值觀、制度問題等等的狀況，每一項都會影響到家長對於學校與教師的信任，那因此，只要學校的問題無法處理，學校無法滿足家長與學生的需求，那補習班就不可能消失。

總結上述，家長之所以依賴補習班，源自於兩個問題。

1.對學校教師的不信任

家長對學校教師的不信任，又源自於幾個原因：

(1)社會觀念與風氣改變

學校教師與家長的觀念都在改變，原因來自於家長們教育程度與教師培育制度與從前不同，且兩者對教師工作的觀念出現落差，以至於造成摩擦。

(2)親師關係的經營

在學校教師與家長的關係因觀念差異發生摩擦時，學校教師又不如補習班教師般那樣特意的去經營親師關係，導致兩者關係更生問題。

(3)教育專業主導權問題

在多元化觀念盛行下，家長與教師的觀念出現差異，兩者溝通與關係不佳的情況下，當家長對於教師教育方式有意見時，家長可能會直接加以干涉，而這樣的行為將使親師關係更加緊張。

2.對學校教育制度的不信任

除了跟學校教師關係出現問題外，家長選擇信任補習班的另一部份原因，在於對學校制度本身的不信任。其中包括：

(1)學校制度與政策的模糊與不明確

由於政府對於政策理念錯誤的理解，或者受到群眾壓力政策草草上路，又或是政策本身移植訂立的錯誤或不完善，使得學校教育政策制度不明確或模糊，家長的不安感加深，需要尋求其他管道協助，因此必須求助補習班。

(2)學校行政體系的僵化

由於學校為公家機關，因此在許多行政措施上無法如同一般民間公司般靈活，也由於礙於法律行政規定，因此許多家長的需求學校皆無法滿足，造成家長對外尋求其他協助。



第五章 補習班的社會和心理功能

本文發現，補習班的功能可分為教育功能、社會功能和心理功能。教育功能中學科能力是補習班最主要的功能，即多數家長與學生來補習班皆為求取學科上的協助。不過，學科能力的追求僅是表象的動機與需求，在補習班顯而易見的補救教學運作中，其實隱藏了學生和家長的社會與心理需求，首先，補習班的社會功能可分為生活照護和社會關係兩項，生活照護是在現代社會的家庭轉型下所引發的需求，而社會關係又可分為親子關係、親師與師生關係以及學生間的同儕關係，即補習班必須建立良好的親師和師生關係，同時協助處理學生和家長的親子關係，以及學生在補習班所得以維繫和建立的同儕關係；其次，在補習班的學科功能與社會功能之下又隱藏了相當複雜的心理因素和條件，包括主動選擇權、安全感、歸屬感、自信心與成就感。

一、學科功能

學科能力的加強是補習班最明顯的功能，也是學生和家長視之為理所當然的補習動機與需求。

也就是說，相較於學校教學，補習班更具有強大的學科功能，但補習班為何能提高學生的學科能力，原因如下：

（一）有趣的課程：

與學校教師相較，補習班教師的授課內容更為有趣，其有助於維持學習動機。

（二）多元的課程選擇：

補習班的課程較多元自由，提供學生和家長更多的選擇。

（三）授課內容較為「實用」：

補習班為讓學生取得高分，不只課程內容設計會專門針對考試，同時亦不斷加強考試技巧，有助學生改善測驗成績。

（四）讀書環境較佳：

因有專人維持教室唸書環境，教師也較會掌控與管理班級，造就了較佳的讀書環境，而同儕們一起讀書的壓力和氣氛也營造了良好的唸書風氣，

不過學科能力的追求僅是學生和家長前來補習班的表象需求，在補習班補救教學的普遍認知中，其實隱藏更重要且深入的社會與心理功能。例如，不論課程有趣或考試技巧，目的皆為取得較好成績，而獲得優秀成績的背後又有著成就感的滿足與自信心的建立；又如，家長可能因學生表現優秀進而改善親子關係；再以多元課程選擇來看，其可滿足學生和家長的主動選擇權力，且補教教師長於建立親師關係，使家長心理上產生信任感。此外，從唸書環境來看，也由於補教教師善於經營師生關係，自然較能掌控與管理班級，也才能造就良好的讀書氣氛和環境。

二、社會功能

（一）生活照護

對家長來說，生活照護是一個實際且必須的需求。因為在現代社會的家庭結構改變下，包括核心家庭和雙薪家庭的趨勢，使多數家長在學生下課時，由於上班因素而無暇照顧學生，此時，就有賴補習班和安親班來填補學生放學到父母下班的時間空檔。

換句話說，學校放學時間與父母親下班時間有著明顯的落差，尤其是小學生，多數於下午 4 點多放學，有時中午就放學，甚至國中生，在沒有第八堂輔導課時也是 4 點多放學，但此時父母仍在上班中，甚至有些需要工作到晚上 7、8 點，這段學生與父母間的時間空檔，需要有人協助幫忙照護孩子，於是安親型補習班便應運而生，並延伸至國中的課輔型補習班。

除了現代社會雙薪家庭增多，導致安親照護成為補習班的基本需求外，傳統家庭轉型為核心家庭的趨勢也是推波助瀾的因素。

傳統農業或半農半工的社會形態，不論是農業的從早到晚或是工廠的三班輪

作制度，工作時間可說是既冗長又辛苦，但為何以往社會卻沒有那麼多安親班？因過去的社會是以傳統大家庭為主，家中除父母孩子，還有爺爺、奶奶、叔叔、伯伯、嬸嬸、伯母、堂兄弟姊妹等等，此種家庭形式是爲了農業工作而需要大量人力。然現今不同，多轉型爲小家庭，只有父母親與小孩，且孩子的數量也在減少。

由於是大家庭，若學生下課，父母卻還在忙，孩子回家仍有其他親戚或是年長孩童可以幫忙照護，也就是大家庭提供了一套輔助的照護系統。現今社會，家裡只有父母與孩子，沒有其他親人或較爲年長的兄姊，孩子放學後不但無人照護，也無人陪伴，此時就需要外在協助，而安親班便在此種需要下應運而生。

此外，以往物質條件缺乏、風氣也相對純樸，使得社會環境單純，孩童下課就算沒人陪伴，在外遊玩相對安全，父母也比較沒有那麼擔心。但現代社會環境不同，物質豐富但誘惑也多，且資訊快速流通使得社會環境較以往複雜，加上生育率降低、孩子數目下降，不論就社會、心理和法律層面，皆不允許孩童缺乏照護和陪伴。於是父母便將小孩的課後時間與生活交由補習班安排，不僅有人陪伴照料，更可以善用這段時間安排有意義的學習與活動，所以才會出現許多學生每天放學後，長時間留在補習班的現況。

不過，補習班原本是在學校與家庭之間的銜接性角色，即其本是爲填補學生放學到父母下班的時間空白，然而此單純的角色也開始轉變，亦即，現今補教安親班除供餐照護外，還包括課業學習的安排、幼童基本生活常規和道德觀念的建立，使得補教安親班的功能越來越強，地位也越來越重要，而家庭對其依賴也越來越深。

此情況一方面可能是因家長工作繁忙，另一方面，則是某些家長似乎已經放棄原本屬於家庭的照護與教育工作，而全權交由補教老師處理。

（二）社會關係

補習班的社會關係功能有可分爲親子關係，親師、師生關係與學生同儕關

係，而此三種關係又密不可分，以下分述之。

1. 親子關係

前已提及，在現今社會，家長相當依賴補教、安親教師協助孩子的生活照護，甚至有些家長將教育與照護的責任全權交由補習班處理，因父母工作繁忙，不但無力甚至無心照顧孩子，所以就出現有些家長在付完學費後，幾乎將孩子「放生」給補習班，以致於親子間缺乏互動和了解，造成親子溝通不良而關係疏離的情況。

受訪者資深教師即曾表示：

『其實家長的心態從以前到現在，改變的並不多，很多家長都是把孩子丟到學校後，就要學校全權負責了，這個從以前到現在都是一樣的。只是說，以往的家長，並不會說既要學校教師負責，又直接明顯的干預教師的管理與教學方式，而且以往的教師受過教師的「特殊道德」教育，認為教師犧牲奉獻，鞠躬盡瘁是應該的，因此教師對家長的要求，大部分也都會接受。

可是現在情況不同，家長干預更多，要求更多，可是教師注重自身工作權益，生活品質，不願意再接受這些條件與要求，那怎麼辦？那就只好交給補習班來接手，所以我覺得以往分屬於學校、家庭的某些責任，現在被丟給了補習班，這也是現代社補習班眾多的原因之一。』

換句話說，本來課後照護是由學校、家庭與其支援體系共同負擔，不過現今不但支援體系消失，家庭工作依然繁忙，學校教師也不願額外處理照護問題，此責任就得由補習班接手。

而所謂的課後照護，除了基本的安全照護、供餐、和檢查功課外，爲了順利進行前述流程，同時取得家長信任，安親班還必須訓練基本生活常規，甚至協助孩童建立正確的價值觀。

所以，首先在學科能力層面，多數家長均交由安親班全權處理，以致未能深入理解孩子的學科能力，除非出現什麼大問題，否則家長多是直接看學科測驗的結果而已。

其次，部份家長不只在學科上依賴安親補習班，甚至基本生活習慣、禮儀和道德觀都需要安親教師來教導孩子，亦即，許多原本屬於家庭的功能與責任，現今多由安親補習班取代了。而父母也認為家庭教育的責任交由補習班代勞不是問題，以致造成親子關係疏離。

再者，某些家長雖然有心照顧孩子，卻不懂如何與孩子相處和溝通，因此在雙方互動過程中摩擦不斷、爭執不歇，以致造成親子關係緊張。

上述現象尤以國小高年級到國中最為明顯，許多在此階段的孩子，多與父母關係緊張而經常爭吵，因此，需要第三者協助來緩和親子關係。而教師們就是扮演潤滑角色並作為親子溝通中介的最佳人選。

一般而言，此中介角色理應由學校教師擔任，然而近年來由於教師倫理觀念的改變，而親師關係也在社會環境和教育制度的變遷下不若以往合諧，使得學校教師在親子功能中所能發揮的影響力逐漸變弱，因此家長必須尋求其他協助。而補習班教師，特別是中小型補習班，為求穩定學生來源，皆相當重視與家長和學生間的互動，以及良好關係的建立與維持，故而，補習班教師反而樂於介入家長和學生間，作為協調親子關係不可或缺的中間人，也由於補習班教師特意經營親師和親子關係，使學生和家長信任補習班教師，以致更能順利地介入並處理親子問題。

2. 親師與師生關係

為何家長信任補教教師甚於學校教師，因學教教師的觀念，以及家長對學校教師的看法均有所改變。以往在師範體系的教師養成過程中，此職業被賦予極多的道德成份，使教師多背負犧牲奉獻的道德壓力與光環。然而現今教師培育管道多元，且師資培育過程也不再強調倫理道德，使教師們將視之為普通工作，並也開始追求工作應有的權利。

此外，家長對學校教師的尊重也不若以往，卻仍要求教師背負道德責任，同時，家長更開始干預學校教師的教學工作，並頻頻提出教學上的意見，使親師關

係產生摩擦。而教育政策和制度的改變，例如愛的教育、多元入學方案也限制了教師在教學與班級管理上的方式，諸多種種均造成學校教師無法滿足家長們不同需求的情況。

但補習班教師則不同，一方面，因實際工作需要，補習班教師須與家長打好關係，透由電訪、攀談、聊天等各種方式，讓家長感覺到教師的重視與關心，另一方面，由於補習班並非公家機關，沒有太多政策和法律的束縛，以致作法彈性，例如學生的個別課程安排、教師、工作人員的人力調動、甚至收費折扣等等，都可彈性安排來滿足家長的需求。

此外，補習班也相當重視師生關係的經營，以維持學生上課學習的意願與態度，此由以中小型補習班教師為最。

中小型補習班教師，基本工作就是與學生打好關係，而與學生關係越緊密，學生留班的穩定性就愈高，所以中小型補習班老師常在下課後，花時間與學生聊天、講話並與學生打成一片。但學校教師礙於課程的時間安排，即使願意花時間經營師生關係，也不容易做到。

除了花時間與學生互動外，補教教師幾乎可以用各種方式收攏學生，包括各式獎勵、禮物、甚至金錢，但學校教師礙於社會價值和職業倫理而有一定的獎懲範圍，故而，補習班教師比學校教師更容易建立良好的師生關係。

3.學生間的同儕關係

青少年時期最重視同儕關係，而當自己的同學和朋友皆在補習班上課時，為了維持同儕關係，多數學生也會選擇來補習班補習，因此，許多補習班教師常利用學生的人際關係來吸收更多的學生。

此外，學生間的同儕壓力也會造就補習班的讀書和競爭氛圍，而補習班也很懂得利用各式手段、如教師宣導、獎勵制度、環境營造，將補習班變成充滿唸書氣氛的場地，此尤以衝刺或讀書班特別明顯。

不過，前述補習班學科和社會功能，其實又隱藏著學生和家長的深層心理需

求。

三、心理功能

補習班所滿足學生與家長的心理需求，包括主動選擇權、安全感、歸屬感、自信心與成就感等等，以下分述之。

(一) 主動選擇權

補習班的彈性，提供了家長和學生更多的選擇權，以致滿足了不同的需求，亦即，補習班與學校不同，由於沒有太多政策和法律的限制，因此補習班能讓家長和學生感受到權力掌握在自己的手中，滿足了學生和家長主動選擇的權利需求。

因為學校是公營組織，而非營利單位，其不僅為滿足學生和家長的需求，更受限於法律和政府的政策，此外，學校又背負著教育與道德光環，雖然較受尊崇但也同時成為教學運作的包袱。

所以對學生與家長來說，他們只是眾多求學成員之一，其需求需顧及政策、法律和學校的行政流程，也由於學校是公營機構，個人難以在此環境中擁有獨特待遇或滿足個人的特定需求，因此家長和學生必須適應整體的教育環境，而非要求學校依學生差異來調整教學方式。

也就是說，學生若在學校無法適應教師的要求，也不可能自由地選教師；班級環境與風氣不佳，也不能選班級；課程內容有問題，不論過於簡單或困難，導致學生適應不良，也不能要求增減課程；即使有時可以選學校，也要看學校有無缺額，還要辦理一連串的轉校手續。簡單來說，家長和學生對於學校，其實沒有太多的主動選擇權利。

補習班則不同，由於補習班屬營利型的商業組織，存在目的就是服務顧客來獲取利潤，而不屬於公家機關的它們，不論就法律、政策或道德面，皆未受太多限制，因此補習班可以依照顧客需求隨時改變它們的服務內容。

換句話說，家長與學生就補習班而言就是客人，既然是客人，就可以掌控自己所需要的服務，例如去餐廳吃飯，可以選自己喜歡的位置，點自己喜歡的菜和菜餚內容等等。而在補習班上課，除了可以自行選擇課程、選擇教師外，都不滿意時更可以直接更換補習班。雖然有時仍必須與其他顧客妥協，但與學校相較下，家長和學生已經擁有相當的主動選擇權力了。

（二）安全感

有關「安全感」，又包括環境變遷與同儕壓力所造就的心理需求。首先是環境變遷而導致的安全感需求，由於教育政策倉卒移植，又加上配套措施不足，導致教育政策以及考試內容與測驗方式不斷改變，造成家長與學生內心不安，而為解決不安全感，家長和學生常會尋求「專家」的協助，但學校教師因觀念差異或僵化政策、道德壓力等等因素，無法滿足學生和家長的需求，此時，補習班就會以所謂「專家」姿態出現，像是大型連鎖補習班以專業課程設計與廣告營造出專業形象，而中小型補習班則利用各種方式拉近與家長關係來獲取信任，這種「可信任的專家」的補習班形象，加上專門針對考試的課程，在教育環境和政策不穩定的情況下，自然能讓家長和學生信賴並減低其不安全感。

其次是同儕壓力所造就的安全感需求，就學生而言，不論程度如何，當看到同學們都在補習時，常會產生補習的需求。一方面是人際關係的問題，在團體會有團體壓力，若個人行為與團體不同，個人就會產生不安感，因此同學都在補習，沒有補習的學生就產生不安；另一方面，補習班教學是一種「額外的」課程加強，多一次更好的想法能會使學生們更安心，尤其是程度好的學生，學校聽一次，補習班再聽一次，比較「保險」，況且，補習班常比學校課程更難、更深，如此去考學校考試則比較「安全」。

（三）歸屬感

前述補習班所滿足的親師關係、親子關係以及同儕關係都使學生和家長對補習班產生歸屬感與依賴心。

一方面，家長因工作、對成績要求或不夠負責而將孩子長時間放在補習班，而完全交由補習班照料常導致親子關係更疏離，甚至因不斷摩擦造成親子關係緊張，此時補教教師會使用各種方法拉近與家長和學生的關係，進而得以協助親子關係，例如家長透由老師轉達對學生的關愛與期待，同時，學生的意見也透過老師表達予家長，使得不只學生，連家長都會對補教教師產生依賴感，

這種情況包含各種年紀的孩子，年紀較小者在安親班，從生活起居到學校課業、道德行為都由安親老師一手操辦，因此極容易出現「認老師」的狀況，亦即只要某位老師沒到，小朋友就可能出現哭鬧、情緒不穩、不安等情況。

而年紀較長的孩子，由於教師以各類方法拉近與他們的關係，加上長時間待在補習班，又在親子關係上需要老師協助，長久下來，自然在心理上對補習班產生歸屬與依賴感。

由此也可見家庭功能的缺失與不足，使家長和學生對補習班的依賴感日益加深。

（四）成就感與優越感

對所有的孩子來說，讓他們有成就感就能產生自信心，而產生自信心就更能游刃有餘於學校課業再而更依賴補習班。

補習班教師常會透過課程設計、考試測驗設計、讚美、獎勵等方式，刻意滿足學生的成就感，特別是在同學朋友面前，誇獎學生可以讓他們建立相當的自信心。

而對程度較優秀的孩子來說，補習班教師的誇獎，加上能理解更深入的課程，是他們維繫自身優越感的重要途徑。

總結而言，一般認為，補習班之所以持續存在並不斷發展，最主要的理由是它能滿足家長與學生的學科能力需求，然而事實上，補習班的社會和心理功能才是其屹立不搖的原因，例如學生成績進步，除有賴考試技巧、課程有趣外，最關鍵的原因其實是學習動機與意願，而學習動機與意願又得靠良好的師生關係以及

建立成就感與自信心來達成。

此外，由於社會變遷而使家長的生活照護需求提高，而為滿足家長與學生的學科進步和生活照護需求，補習班必須建立良好的親師關係與師生關係，並在此關係建立的過程中，進一步成為親子關係的中間人，以協助親子互動和溝通，更使得學生和家長獲得歸屬感並產生依賴感，由此可見，在補習班的學科和社會功能之中又潛藏著更深入的心理需求與功能。

因此，教育學界和教育政策若僅透由課程規劃來改革教育，卻未能關注家長和學生在社會關係與心理上的需求，消滅補習班恐怕仍是不可能的任務。

不過，就筆者在補習班工作的體驗，其實內心是相當反對補習班這樣形式的教育，一來是太多學生將整天的時間都花在課業上（不論他們自願與否），而與家人相處的時間卻又太少，過度的專注於課業，使他們沒有時間去從事其他課外活動，情況令人咋舌，有一位國三的學生，甚至說自己，從小到大沒有離開過台灣北部，平常除了偶爾看看電視，玩玩電腦外，沒有任何其他的興趣或嗜好，不看電影，不閱讀，極少聽音樂，更別說戶外踏青或旅遊，簡單來說，由於父母對課業的要求，他沒有時間做其他事。

像這樣由於課業壓力問題，而造成生活經驗十分貧瘠，或生活區域十分狹隘的學生，在補習班中其實並非少數，這樣的教育方式，對於培養學生能力是否真正的幫助，十分令人懷疑，況且，學生從早上就開始上課，學校下課後又到補習班，待在晚上 9 點、10 點甚至 11 點，回家可能還得再繼續唸書，隔天早上又要上課，許多學生出現睡眠不足的問題，長期維持這樣的生活模式，對學生的健康而言更是一大威脅。

雖說，上述表述了補習班的許多功能，然而，補習班的功能，家長、學生對補習班的需求，多時來自於學校、家庭功能所發生的問題，兩者功能的不完整，造成學生、家長必須向補習班尋求協助。

因此，其實造成補習班出現的成因，可能來自於家庭、學校問題，然而，家

庭、學校的問題，往往卻又來自於社會工作結構的改變、觀念風氣的改變。所以補習班的出現，其實來自於一連串的社會結構問題。如果無法正視補習班所擁有的各式功能，單純只是一廂情願的認為，補習班帶來的僅有功課壓力，這樣永遠不可能使這種不正常的教育機構從台灣社會消失。



參考書目

1. 文崇一、楊國樞(民 89)。**訪問調查法**。社會及行為科學研究法下冊。台北：東華。
2. 王文科(民 90)。**教育研究法**。台北市：五南。
3. 王湘盈(民 94)。**從眾行為之個人影響因素及其決策過程分析**。國立東華大學國際經濟研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。
4. 李美華(譯)(民 87)。**社會科學研究法**(原作者 E. Babbie)。台北市：時英。
5. 宋鎮照(民 89)。**團體動力學**。台北市：五南。
6. 林志成(民 96 年 2 月 28 日)消滅補習班？補教界：放心。**中時電子報**。
取自 <http://www.edu-2.org/edu2/modules/article/sel.php?aid=59>
7. 林倖妃(民 102 年 2 月 19 日)。台灣補習班，比超商還多。**天下雜誌**。
取自 <http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5047350>
8. 張可婷(譯)(民 98)。**民族誌與觀察研究法**(原作者 A. Michael)。台北市：韋伯。
9. 陳曉宜(民 94)。**報社記者抵抗資源之研究**。國立政治大學傳播院碩士在職專班碩士論文，未出版，台北市。
10. 萬文隆(民 93)。**深度訪談法在質性研究中的應用**。**生活科技教育月刊**，37(4)。
11. 劉正(民 95)。**補習在台灣的變遷、效能與階層化**。**教育研究集刊**，52(4)。
12. 蔣中正(民 57 年 9 月 9 日)。**對國民教育九年制開始實施及國民中學開學典禮訓詞**。**總統蔣公思想言論總集**，29。
取自 <https://xn--fiq681d48s.org/CKS/class06/0045/0013.htm>
13. 兒童福利聯盟(民 101 年 11 月 12 日)**2012 年台灣兒童課後照顧概況調查報告**。**【線上論壇】**。取自 http://www.children.org.tw/news/advocacy_detail/933
14. 期待補習班由式微而消滅**【社論】**(民 95 年 3 月 19 日)。**人間福報**。
取自 <http://www.merit-times.com.tw/NewsPage.aspx?unid=11810>

附錄

一、學生社會科自我檢測表

K 書坊自我評量表

姓名：_____

◆歷史

1 台灣歷史

史前文化 原住民	國際競爭	鄭氏時期	清領時期	日治時期
中華民國時期				

2 中國歷史

史前時期	三代	秦漢	魏晉南北朝	隋唐五代
宋遼金元	明清	清末	民國中共	

3 世界歷史

古文明的興起	希臘羅馬	歐亞中古時期 5 th ~14 th	近代 歐洲興起	近代 民主政經改革
兩次大戰	冷戰			

◆地理

1 地理基本概念

位置範圍概念	地形海岸概念	天氣氣候概念	人口概念	產業活動概念
聚落交通概念				

2 台灣地理

位置範圍 地形	海岸島嶼	氣候水文	人口	產業
聚落交通	區域發展 環境保育			

3 中國地理

地形位置	氣候水文 自然資源	人口聚落 交通	產業活動	環境保育
華中地區 華南地區	華北地區	東北地區	西北地區 西南地區	

4 世界地理

海陸分佈 地形	氣候水文 天然植物	全球關聯	亞洲	歐洲
美洲、	非洲	大洋洲、兩極		

◆公民

1 個人與社區

自我、家庭	學校	社區		

2 社會生活

個人社會	社會團體	社會文化	社會變遷	社會福利

3 政治

民主政治	中央政府	地方政府	政黨政治	選舉投票

4 法律

基本法律概念	憲法	民法	刑法與行政法	權利救濟

5 經濟

選擇消費	生產	市場貿易	就業理財	政府經濟職能

6 全球議題

國際社會組織	科技發展	大眾傳播	世界公民	

二、社會科家長說明會文宣

社會科諮詢：

準備邁入國三，我們觀察到，有些國一國二致力於研讀英、數、理的孩子，在此時出現一個現象。由於社會科開始進入整合的階段，因此孩子們的弱點開始一一浮現，結果就是，我們會遇到家長的求助，「老師，我孩子英數理都不錯，可是背科就是考不好，怎麼辦？」

現在我們將一步步解釋，如何幫助即將進入國三孩子，解決社會科的問題。

1. 尋找弱點：

社會科範圍極廣，雖主要分為歷史、地理、公民三科，但許多人對於處理孩子社會科問題的認知亦僅止於此。

其實面對著社會科較弱的孩子們，要真正提昇孩子們的社會科能力與程度，必須要更精確的發掘孩子們的弱點所在，而不是打匱圖仗，拽起課本就背。在仔細檢視底下，社會科將分為許多細項主題，我們其實可以善用課本章節分類，擷取主題，確實的尋找到孩子的問題所在，如此方可準確的針對弱點進行處理，給予孩子真正需要的協助。

文後附上社會科重要主題檢核表，協助即將邁入國三的孩子，發現自己在社會科中真正弱點位置。

2. 讀書方法步驟：

對於處理社會科而言，其實很多孩子不是沒有讀書，而是讀書沒有方法與計畫，他們腦中塞了太多片段性的名詞與解釋，卻沒有任何的結構與骨幹，導致社會科對他們而言一堆零散而斷裂的概念與知識。為了避免如此的狀況繼續產生，必須設計一套模式對孩子進行完整的訓練：

A. 以問答題進行關鍵字定義檢視：

其實許多孩子在讀書的過程中，並未真正瞭解教材內容與意義，而僅是一味地機械性的記憶，這樣的不良習慣，將使唸書的淪為作白工，得不到任何實際的效果，因此詳細的檢視孩子對教材內容意義的瞭解程度，便成為重要而且必要的工作。而為避免只寫選擇題，使得唸書有漏洞，卻無法發現的情況出現，扎實的問答題訓練形式，就是唸書時最好的選擇。

B. 以圖表形式進行內容架構整建：

在確認基本概念理解完全後，為避免概念關鍵字淪為片段的文字記憶，因此下一步必須建立概念的骨幹架構，此架構即為歷史年表，地理地圖，公民概念關係圖。在架構建立完整後，才可以開始進行整合的步驟。

C. 將圖表與關鍵字進行整合：

下一步動作，將由問答題中理解的關鍵字概念，放入正確的架構位置，並且檢視三個層面：

I：關鍵字與架構背景的關聯性

II：關鍵字與不同類關鍵字的關聯性

III：關鍵字與同類關鍵字的比較關係

用這樣的方式去完整的幫孩子串連架構與概念，目的在於：

I：使孩子的概念不至於斷裂破碎，才有能力應付變化類與比較類題型

II：加深孩子的印象，減少再次複習時所消耗的時間

D. 默寫圖表與關鍵字確認漏洞所在：

在社會科學學習過程中，記憶是必須的步驟，亦是最消耗時間的部份，不過，倘若可以提昇效率，便可相對減少時間耗損。觀察孩子研讀記憶性科目時，最大的共通問題，便是翻開課本，接著就是純粹的盯著書看。如此的「看書」方式，問題在於孩子們花了相當長的時間，卻仍無法確定自己記住哪些內容，或者是哪些內容沒有研讀到。因此，較好的方式應該是，改為短時間，而重複次數多的閱讀方式。短時間閱讀後，就進行架構與關鍵字默寫，闕漏的部份，即為下一輪閱讀中的加強重點所在，如此反覆操作，至完成完整架構關鍵字默寫為止，即為背書完成。

E. 以題目進行練習與關鍵字解題技巧訓練：

在完成背書後，有些孩子遇到的問題在於，無法準確的應用關鍵字去快速解題，因此選擇題的練習仍為必須的過程。在題目的練習中，孩子必須去尋找問題的關鍵字所在，而關鍵字將直接指向答案。準確快速的找到題目關鍵字，即可準確快速的導出答案。而此能力是需要相當的練習與累積的。

3. 心態、觀念導正

話至此，其實孩子的社會科會發生問題，許多原因在於家長與孩子的心態上。雖說社會科是屬於記憶型的科目，然而毫不理解地「先背再說」就是使問題不斷累積與擴大的元兇。比如我們常給孩子舉的例子，給孩子一個英文單字，卻不講解意思，而是直接要求孩子「先背再說」，如此背書，會有任何效果嗎？因此在唸書的過程中，必須要求孩子不斷的提問，在瞭解意義之前，不要急著背書，徹底改掉「先背再說」的壞習慣。

歷史：

台灣史（一）：史前時期、國際競爭期、鄭氏時期、清領時期

台灣史（二）：日治時期、國民政府時期

中國史（三）：上古史（史前～魏晉）、中古史（隋唐～宋元）
近古史（明清）

中國史（四）：清末史、民國史

世界史（五）：上古文明、中古歐洲、近古歐洲發展

世界史（六）：德義統一、一次大戰、二次大戰、冷戰

地理：

台灣地理（一）：台灣自然地理（地形、氣候、水文、生態）

台灣地理（二）：台灣人文地理（人口、產業、城市、交通）

中國地理（三）：中國地理總論（

中國地理（四）：中國地理地區分論（南部區、北部區、西部區）

世界地理（四）：亞洲（東北亞、東南亞）

世界地理（五）：亞洲（南亞、西亞）、歐洲（西歐、南歐、北歐、東歐）
美洲（北美洲、中南美洲）

世界地理（六）非洲、澳洲與大洋洲、兩極地區、全球組織

公民：

公民（一）：心理學（心理成長、兩性關係）、社會學（家庭、學校、社區）

公民（二）：社會學（社會互動、團體、規範、文化、福利）

公民（三）：政治學

公民（四）：法律學

公民（五）：經濟學

公民（六）：全球化問題