

(四) 延伸學習

由於《議起學素養》將「情境」教學放在課文之前，因此在課後設計的是延伸學習，由教師提供和議題相關的補充閱讀，並設計問題，由學生自行掃描 QR-CODE，自主閱讀文章和回答問題。教師若想將課文、閱讀與國寫三者結合，也可從文章中延伸出國寫。

請掃描 QR-CODE 或連結下附網址，閱讀網頁資訊後回答問題。

【題目】《“DESC” 4 步驟》周鈺翔：一次到位的向上溝通話術！

【網址】<https://www.smartlinkin.com.tw/article/2084>

【出處】周鈺翔，李欣岳採訪／謝佳穎整理（2016.4.21）。SmartM 人才培訓網。

【導讀】本文提到的第一個重點，便是我們在前面學習中談到的「搞懂長官最在意的事」，也就是要了解你的上級在想什麼。作者設計了一套向上溝通的流程：**DESC**，確實了解長官的想法，再搭配 DESC 的方法，在向上溝通中，就不會再因為說出「我很不爽」，而帶來許多後續的麻煩。

【評量】Q1. 作者提出的向上溝通的流程：DESC，分別代表什麼意思？

Q2. 根據本文觀點，要精準表達出事件背後人物的狀態，而非情緒性抱怨的要點為何？

Q3. 小明用 DESC 來整理〈諫太宗十思疏〉中，魏徵對唐太宗的諫言，請你根據小明的表格給予評論和說明。

Q4. 我們總希望能夠做自己，但是身邊的長輩卻對我們有很多期待，許多親子、師生的衝突也因此產生。對於父母或老師的期待，有沒有哪些是你覺得無法達成的？你可以試著把事情清楚的描述出來（D），並且表達自己和長輩的狀態（E），接著說出你的提案（S），還有最後你預估雙方可以獲得什麼樣的好處及結論（C）嗎？



操作心得及學生回饋

筆者嘗試過很多種教學方法，從一開始的照本宣科，到後來用「章法學」的概念講解課文，爾後又融入「生命教育」、「遊戲化教學」，一直到現在的「議題導向教學」。筆者的心得是，在遊戲化教學和議題導向教學的課堂上（兩者通常需要互相搭配），學生的學習意願是最熱絡的。當學生的學習意願熱絡，我們才能發現他們學習的「問題」在哪裡。例如，學生為了要找出魏徵是如何「向上溝通」，他們會很自發地閱讀文章，然後主動針對自己看不懂的字句尋求協助，以便能進行後續的歸納以及討論。而這只是第一個層次，學生在課堂上的改變；我們更期待的會是他能夠學到這個議題素養，用在生活之中。

(一) 實際應用

恰好，上這一課的時候，班上有位同學，一直很希望父母能改變對他的「措辭」。以往在這種狀況下，他都以強勢或冷漠的態度回應父母；上完課文，他利用「提出訴求」、「認同父母」、「新的提案」、「好處說明」四個方法（請見右圖），寫了一封信給爸媽。學生後來在私下聊天時分享，他發現父母真的有在修飾對他說話時的措辭。即使有時候還是改不過來，嘴太快，但他也不會像以前那麼生氣了。

- 01 提出訴求 希望父母跟我說話時，可以少一點批評。
- 02 認同父母 我相信爸媽說這些話時，心裡是為了我好，並不是只是想要我難過。
- 03 新的提案 如果有事情做不好，爸媽可以直接跟我說，並且給我改善的建議。
- 04 好處說明 爸媽好好跟我說，我也比較聽得進去，才不會為了頂嘴而頂嘴。

(二) 課堂回饋

有學生很誠實地寫出他在做「向上溝通」時的困境：「因為觀察太多而退卻，常常話卡在一半不敢直言」。

也有學生能在進行「向上溝通」時反求諸己，認為「很多時候我們在要求別人，但有問題的卻是自己」，而筆者也能藉由這些作業，告訴學生，向上溝通並不是拿來對上位者予取予求的工具，而是在全盤的判斷下，提出建設性的建議，這才是向上溝通最主要的用處。

Q：你覺得在「向上管理」的三項要素，哪些你已經具備了？哪些你尚未具備？

同學 A：已經具備——瞭解你的老闆。其實從小就被家人說是個很會看眼色的小孩，也因為這樣，再加入過去和同學相處的路上，漸漸更懂得從小細節或一些小變化來推測對方的習慣和變化，但也因為如此，常把一些小細節放在心裡。我認為，因為這些原因，能瞭解上司或老闆的速度也會比較快。真誠和熱情，我認為我需要一些時間來鋪陳，剛開始或許非常熱情，但半途通常稍稍熄火，這時候，轉換心情再儲備一下一定能持續許久。沒有具備的應該是一敢於向老闆要求。比起直接要求，我反而會因為觀察的太多而退卻，常話卡在一半不敢直言，因為同時也顧慮太多。

老師：會觀察、敏感度夠高是未來社會非常需要的能力。

同學 B：三者都具備，但我本人認為，仍有一事重要：你有什麼資格要求上司？要是自己先不檢討，擁有三者毫無一用。禮儀亦十分重要，沒有基本的尊重及自身的反省，懂得向上管理？可能只懂四十分吧！很多時候，我們在要求別人，但有問題的卻是自己，確實有本末倒置之疑。我認為，往後在說這類道理時，適時點出「先自省」這點是很重要的，就怕有人不明白卻以「向上管理」自持，導致偶後諸多社會問題的出現，最後妨礙到自身。

老師：向上管理最重要的就是那個人不是為了自己眼前的蠅頭小利，而是有長遠的規劃。

議題導向教學的效果能在收回來的學習單上看見學生書寫時的用心，更願意分享自己的看法和經驗。因為議題導向教學本身就是給予學生新的主題連結，期許在面對不斷創新的大考題型，也能協助孩子更加熟悉的應對。這條路才剛開始，但相信這是一條正確的路。

本期焦點

《議起學素養》 ——讓國文課從生活情境出發！

part1 國文教學的困境與突破

part2 設計流程：以〈諫太宗十思疏〉為例

part3 操作心得及學生回饋



《議起學素養》 ——讓國文課從生活情境出發！

新豐高中／張瑀琳

一 國文教學的困境與突破

在第一線的國文教學中，各位老師是否碰過以下兩個情境呢？

【情境一】

學生坦白跟你說，他覺得國文是個「沒有什麼用」、「讀了也沒用」的科目，一來，考試的內容太多課外，課本都記熟了考試還是亂糟糟；二來，念完這些文章，生活也沒有變得比較好。

【情境二】

和志同道合的老師們研究很久的素養導向教學，卻找不到能將素養融入原有國文教學的具體方向。

以上兩個情境，筆者都碰過，因此花了不少時間思考：要如何從國文課的教學中，扣住考試趨勢，又能在現實生活中產生影響呢？

現在國文教學大多偏向「情意分析」，筆者曾經以「生命教育」作為教學主軸，這是一個很好的教學方向，但不能總是有效的解決上述兩個困境。情意分析有時會對我們生命帶來共鳴，但有時也會



變成過於感性。因此值得我們去思考：在情意分析之外，國文教學還有可能加入其他元素嗎？

於是，就有了「議題導向教學」。

議題導向教學指的是：挑選現代議題融入課文之中，用現代議題重新詮釋課文；也用課文呼應檢核現代議題。一來可以讓學生嘗試將所學運用於生活中，二來也呼應熱門議題融入大考的趨勢，例如：2018年學測，就出現了「黑天鵝」的相關文章。

議題導向教學分成兩種形式：

第一種 「整合性的議題導向教學」，亦即在一個議題下，把相關篇章一起觀看，變成整體性的脈絡。例如，國文課本中有很多與「談判」、「說服」相關的課文，像是〈燭之武退秦師〉、〈諫逐客書〉、〈與陳伯之書〉等等，這些課文各自運用了不同的攻略，來獲得談判上的成功。如果只是各自分析，有時會落入一種後見之明，而未學習到關於談判的原理原則；但如果能以「談判議題」的概念來評析課文，並在之後設計生活情境讓學生練習，對學生來說，課文就擁有實用性，而且能相互補充。這種「整合性的議題導向教學」，適合在學生學習多課課文之後操作，或者由教師依據學生實際學習狀況做延伸設計。

第二種 「單課議題導向教學」，換言之，這是「一課一議題」的概念，教師在單課就能操作，更適合一開始接觸議題導向教學時使用。

《議起學素養》就是為單課課文設計的議題導向教學，在編寫過程中，從三面九項的課程綱領切入，挑選出能符合素養的課文，然後找出與之相關的現代議題。我們想提供的，不只是議題的方向，也包含設計議題教學的流程，希望這樣的形式能成為一套模組，讓教師也能設計出自己的議題導向教學。

以下即以〈諫太宗十思疏〉為例，說明如何設計《議起學素養》。

二 設計流程：以〈諫太宗十思疏〉為例

（一）前置作業：擬定主題並搭配核心素養、十九項議題

前置作業主要是呈現議題，並搭配前言標題作為補充，也藉此引起閱讀興趣。此部分最主要的是找出議題。依筆者觀察，第一線的國文教師都擁有深厚的實力，只要能觸發點，找出議題並非難事。商業、金融相關文章能提供很多議題的可能性，商業週刊，天下雜誌等都是很好的資料來源。

在〈諫太宗十思疏〉中，我們便以商業管理中的熱門議題「向上溝通」來作為課文主題。

（二）情境教學：設計情境讓學生融入，覺得課文「和他們有關係」

【搭配課次】諫太宗十思疏／魏徵

【核心素養】人際關係與團隊合作

【十九項重要議題】生涯規劃教育

【前言標題】向上溝通：古今職場生存術

素養導向教學強調的是「讓學生能將所學用在生活當中」。在課文中設計情境，學生的融入感會更強，有了這些模擬的狀況，學生會更知道課堂所學可以在哪些時候運用。

在〈諫太宗十思疏〉中，我們設計了「調查遊戲」和「角色扮演」兩種遊戲化教學，讓學生先觀察自己的黑特指數，以及在情境中練習「向上溝通」。

活動一：紙上真心話（調查遊戲）

🕒 適用時機：課文教學 📝 事前準備：紙、筆 🕒 活動時間：5分鐘

【活動目標】讓學生測試自己向上溝通的指數，並透過活動結果進行同質性分組。

操作小撇步

若考量時間因素，教師可選擇不進行本活動，直接分組。但進行活動二時，若透過同質性分組，可以更凸顯兩群個性不同的學生，面對同樣事件不同的做法，讓討論更具多元性。

【活動方式】教師敘述五個情境狀況，學生認同就在紙上畫○，不認同就畫×。

- 【情境狀況】
1. 上網發抱怨文是一種紓壓的方式，沒什麼不好。
 2. 上網發抱怨文是一種解決問題的方法。
 3. 常常看黑特版、靠北版對身心健康有正向幫助。
 4. 你覺得只要能完成作業，用什麼方法都可以。
 5. 你覺得能夠讓上位者（家長，老師）接納和尊重你的意見很困難。

【後續分組】認同（畫○）得一分，不認同（畫×）得二分。得分5～8分的學生一組（A組）；得分9～10分的學生一組（B組）。

操作小撇步

紙上真心話是舉手問答的演化版。好處是藉由類似心理測驗的方式問答，學生會有新鮮感，也不用擔心舉手表達會暴露自己的想法，作答的意願會增加。進行活動的同時，也可以讓學生檢視自己和他人的溝通方式。

活動二：情境模擬—學業壓力

🕒 適用時機：課文教學 📝 事前準備：紙、筆 🕒 活動時間：15分鐘

【活動目標】透過學生日常生活中可能遇上的情境，分享過往的處理方式，並藉由同儕間的交流及教師適時的引導，讓學生學習如何創造雙贏的向上溝通。

【情境狀況】龍龍的家長很關心他的學習狀況，在學校的課業之外，還費心安排他到補習班繼續學習。一開始，龍龍還認真以對，但時間一久，補習班和學校課程進度不同，龍龍感到無法兼顧。

【活動方式】承接活動一的分組，教師說明情境狀況，請A組學生幫龍龍想出三種反抗的做法，寫在黑板上；B組學生幫龍龍想出三個能和家長達成有效溝通的方式，寫在黑板上。

【操作範例】A組反抗做法：

1. 翹補習班的課，不去補習，以示抗議。
2. 故意讓學校成績急速下滑，表示補習班對學習並無幫助。
3. 大肆抱怨父母，當成情緒發洩。

B組溝通方式：

1. 和父母提出停止補習的要求，並說明自己如何安排那段時間的學習，確保課業不會受影響。
2. 列表寫出補習的優點和缺點，和父母一起討論，找出維持課業成績的最佳方案。
3. 集中補習時段，尋找暑、寒假的密集補習班。如此一來，平常不會透不過氣，也能充分利用假期學習。

並從中引導學生了解，〈諫太宗十思疏〉其實就是魏徵對唐太宗的向上溝通課前設計情境，是為了讓學生覺得課文「和他們有關係」，進一步引起動機。情境教學也可以放在課後，讓學生從模擬練習中檢視自己的學習成果。

教師和學生一起討論黑板上的方法，可先請A組反思自己的做法是否能夠達成理想的結果？並引導得出B組提出的方式，較有可能在不傷害親子關係的狀況下，解決這個問題。

B組學生的方式即把長輩當作互相合作的對象，適時給予他們提醒、協助，這其實就是管理學中「向上管理」的概念（此課程中用「向上溝通」替代）。

（三）課文檢索：扣住「議題」設計提問

「提問教學」是現在主要的教學方法之一，此處的做法和一般的提問教學並無不同，唯一需要注意的便是要扣住「議題」設計提問，好讓學生能看出課文和議題設計的關聯性。

1. 第一段中，魏徵最主要希望唐太宗做到哪件事？
2. 第一段中，魏徵藉由哪句話肯定君王的地位？
3. 第二段中，魏徵提醒唐太宗不要做什麼事？做這件事可能帶來什麼後果？
4. 在課文最末段，魏徵認為唐太宗如果聽取他的建議，在治理國家方面可以達到什麼成果？

問答過後，教師可引導學生歸納出魏徵向上溝通的方法有哪些？並將這些方法和課文相互印證。

1. 提出訴求。（教師可提醒學生，「向上溝通」所提出的訴求，若是經過全盤考量，著眼大局，較容易成功；但若是基於個人的小恩小惠，訴求容易欠缺說服力）
2. 肯定上位者的地位：我尊重您，提出的建議是為了您，而非輕忽您的能力，要命令您。
3. 不接納我的訴求而產生的危險。