

第五章 案例教學在大學課程的應用

—以「班級經營」為例

張民杰

台灣師範大學師資培育與就業輔導處 教授

兼師資培育課程組組長



壹、前言

何謂案例教學法（case method of teaching or case-based teaching）？我們先從電影金法尤物（legally blonde）的一段對話來了解：

人物介紹：

艾兒·伍茲(Elle Woods)：金法尤物(legally blonde)女主角。

莎拉·哥丁漢(Sarah Knottingham)：哈佛大學法學院學生，伍茲的情敵，女配角。

史坦威教授(Professor Stromwell)：哈佛法學院教授。

多基·大衛(Dorky David)：哈佛大學法學院學生。

（對話片段）

史教授一開始對著全班說：「修讀法律意味著你們要學會說新的語言，你們會受到對身邊世界具有洞察力的訓練，並尖銳地質疑你們所知道的事情。」

史教授接著放慢音調說：「你們所選的座位，未來九個月都要坐在同一個位置。」史教授笑笑地說：「坐在前排的，小心了。」停頓了一下子。

史教授繼續說：「法律是沒有激情的理性(The law is reason free from passion.)，有誰知道這不朽名言是誰說的？」

大衛急忙舉手，史教授點他發言，他回答說：「亞里斯多德(Aristotle)」。

史教授冷笑地說：「你確定嗎？」

大衛愣了一下說：「我確定」。



史教授抿著嘴微笑著說：「你願以生命作賭注嗎？」

大衛有點猶豫的說：「我想是的。」

史教授用鉛筆敲了另一個同學的頭說：「那麼…以他的生命呢？」

大衛更遲疑，隨口說出：「我不知道」。

史教授嚴肅地說：「我建議要知道以後再說。……不過法律有詮釋的空間，但容不下自我懷疑。」史教授接著又話峰一轉委婉地說：「你說的對，是亞里斯多德說的」。

全班尷尬地出現一些笑聲，大衛也才鬆了一口氣。

停頓了一下，史教授繼續說：「我想你們都看過第 1 到第 48 頁，而且對主要案情和判決很熟悉了。誰可以說說戈登對斯地爾的案例」。史教授又說道：「我們在前排選一個人。」史教授看了一下簽名板，點了個同學，正好是伍茲。

伍茲很靦腆地對史教授傻笑，輕聲地說：「我其實不知道我們有作業」。史教授看著伍茲，笑了笑，拿起點名板，點了莎拉。史教授問道：「莎拉，你認為是否可以接受伍茲小姐沒有準備就來上課？」。

伍茲看著莎拉，沒想到莎拉對著史教授說：「我不能接受」，讓伍茲十分訝異，史教授接著問：「你是否支持我請她出去？並在他準備好之後再來上課？」，伍茲一副期待同學伸出援手的表情，無奈莎拉竟說：「絕對支持」。伍茲只好收拾好書本和文具，快步尷尬地走出教室。

資料譯自：2008 年 4 月 27 日，網址：<http://www.scriptcrawler.net/view.php?id=1456>，

取得之文件：<http://www.dailyscript.com/scripts/legalblonde-shooting.pdf>

這是該部影片一段模擬哈佛法學院（Law school, Harvard University）使用案例教學法上課的場景。1870 年該學院成立之際，院長藍德爾（C. C. Langdell）為了提升法學院在哈佛大學的聲望，採用了案例教學法。他認為法學院應該是把法律當成科學來研究的地方，就像大學其他系所利用科學方法來研究他們的學科一樣。他以「上訴法院的見解」（appellate opinion）做為此項新科學的原始材料，將裝滿案例的法律圖書館視為實驗室。科學家可能以解剖老鼠來瞭解牠的器官是如何運作的，而藍德爾則以「解剖」案例來發現法律是如何運作的，並且經由班級討論的案例教學，讓學生參與這項科學過程（張民杰，2001：24；Moskovitz, 1992: 242）。案例教學法的提倡雖然幾經波折，卻也樹立了哈佛法學院的專業特色，1890 年代並隨著該院師生到其他法學院任教，而普遍應用在法學教育上。

大學第二個採取案例教學的學院，則屬於商業教育，1911 年哈佛商學院創院院長蓋依(D. E. Gay)就打算推展案例教學法（註：商學院一般稱為個案教學）。然而因為缺乏案例，前十年推展很緩慢，直到哈佛法學院的教授鄧漢姆（W. B. Donham）在 1919 年擔任院長，才使得案例教學法在企管教育有了新契機。鄧漢姆認為企業課程應該建立不同於法律的案例格式和教學方式，強調企業課程應該以真實生活的問題為核心，雖然教導企業實務（practice）和先例（precedent）的背後，並不像法律案例有權威的力量（weight of authority），可以影響後來的決定（判決），但是每一個企業實例都可以成為學生的資產，提供學生未來做判斷或決策時的基礎（Merseeth, 1991: 244）。

隨著上述兩個專業領域成功地推廣後，案例教學法開始受到不同學科領域廣泛的應用，包括：醫學教育、師資培育、科學教育、公共行政、社會工作、臨床心理學、建築、政治、新聞藝術、工程、農業等，甚而在 1984 年，成立了「世界案例教學法研究與應用學會」（World Association for Case Method Research and Application, 以下簡稱 WACRA）的全球性組織。國內早期在 70 年代法學院和商學院就開始推動案例教學，到了 90 年代並推廣到大學的各個專業領域（汪履維，1995；葉俊榮，1999：32-33；劉常勇，1998：104；熊祥林，1990：44；楊必立，1975；Herreid, 2006）。



貳、案例教學法的基本概念與實施

從上述發展的沿革不難看出，案例教學法是大學專業學院的教學特色，其主要彰顯在兩大部分，一是案例，一是案例的教學過程。而實施過程中，教師的角色與提問技巧相當重要，晚近隨著資訊科技與網際網路的發達，網路線上案例教學的趨勢，更使得案例教學的實施豐富和多樣化。以下就分別加以說明：



一、案例教學法的基本概念

(一) 案例

案例教學法在實施前，首先要決定的就是採用的案例。所謂的案例(case)，就是對真實事件的敘述。在應用案例教學法時，這項敘述包含複雜、模糊、或待解決的問題，以做為分析、做決定、問題解決、提出行動方案、檢驗理論或原則、結合理論和實務的媒介（張民杰，2001：5）。

針對前揭案例的定義，茲舉出一個正例和一個反例做比較。

案例 1：學生有犯錯的權利嗎？

事情發生在一所高中。高三畢業旅行如果不參加而又選擇在家自習，則必須請假，而且請假單只需寫在同一張即可。小明利用請假的時候，填寫兩張請假單，請班級導師蓋章後，小明竟把其中一張日期改成之前他翹課的日期。學務處複審時，發現該假單有地方沒有寫清楚，退還導師處理，才發現偽造文書的舉動。

導師跟小明溝通後，要記他大過。家長來找老師求情，認為小明即將參加推薦甄試，怕大過會影響資格，請求是否可以寫悔過書代替。但小明毫無悔意，以為自己成績優異，就可以利用成績及甄試來掩飾過錯，導師認為不可原諒。該班導師向學務主任請示處理方式，主任表示只要導師覺得必要，學務處會全力配合。如果你是這位導師，會如何處理呢？（資料來源：修改自張民杰，2005）

案例 2

有一個被認為有問題的六年級班級：上課沒有常規、學習態度不好、經常有違規犯過行為、且調皮搗蛋、男女對立、同學間疏離不合作、學習表現低落等。你臨危授命擔任此班導師，應如何有效導正和經營這個班級？（資料取自：96 教師檢定國小課程與教學考題）

筆者認為案例 2 不能稱上是好案例，因為它沒有依據真實事件來撰寫，也沒有具體的人物和情節，雖然看起來有複雜、模糊、或待解決的問題，但因為案例事件的不具體，提出來的解決方案也只能是抽象的原理原則；反觀案例 1，因為是藉由真實事件為根據撰寫出來的，有人物和情節，雖然敘述簡短，沒有豐富的情節描述，但已形成做決定的兩難困境，是可以用來教學的案例。而討

論案例 1 時，老師可以有幾個討論問題，如：1.該生的行為構成偽造文書嗎？2.導師如何和家長溝通這件事情？3.面對興師問罪的家長，導師應如何處理？4.導師對本事件有否較佳的處理方式？5.學生有犯錯權利嗎？並在討論過程中，與理論、原理原則、現行法令相互辯證，如此不但有助於學習者對理論與實務的了解，而且也能培養高層次認知思考和問題解決的能力，彰顯案例教學的功能。

案例的採用與否？第一個考慮當然是案例的品質。張民杰（2001）認為好的案例有五項特徵，包括：案例貼切課程與教學需求、敘述品質佳、可讀性高、能觸動情感、能製造困境等。但無關於案例的長短，案例可從一段敘述到幾萬字均可，端視教學目標和時間決定是否採用。此外，案例採用與否還可以考慮幾個因素：

1. 案例的難度

不是短的案例就比較簡單，也不是難的案例就比較好，而是能符合教學目標、教學時間、和學生經驗與先備條件的案例，才是適合採用的案例。張麗華（2002）用三個維度評析案例的難度，分別是：（1）分析思考：A.情境、問題和解決方案均有。B.只有情境和問題。C.只有情境。（2）概念方法：A.概念屬於同一學科。B.概念至少有一部分是複合的。C.概念屬於跨學科。（3）資訊表達：A.提供資訊少，完整而集中。B.提供資訊量中等。C.資訊多而雜。三個維度愈是前者的案例就愈簡單，愈是後者就愈複雜。剛開始從事案例教學，可以此來評析擬採用的案例，選擇較簡單者。

2. 傳遞案例內容的媒材

案例討論前，學生對案例的熟悉非常重要。本文前言金法尤物的劇情中，伍茲沒有事先閱讀「戈登對斯地爾」的案例，就被史教授趕出教室。因此，上



起案例討論的課對學生而言，是很辛苦需要事先準備的，有幾位撰寫哈佛法學院或商學院就學回憶的作者（林婷、李玉琴合譯，1999；曾宣毅譯，1975；張瓊玉譯，1997）都描述這樣的情景。現今推動案例教學之際，也應考慮學生需要熟悉案例內容和閱讀相關文獻的負荷。隨著資訊科技的進步，如果把書面案例拍攝成影像式的案例，讓各組分擔熟悉案例的準備工作，不但可以減輕事前準備的負擔、增加趣味性，也可以使案例的人物和情節更加具像化，形成情節記憶，增加學習效果。Kim 和 Hannafin 和 Kim（2004）也提到，多媒體的案例比起文字書面的案例更能抓住情境重要的元素，反映現實的複雜性。

3. 案例的撰寫取向

找到適合的案例，可以說案例教學已經成功了一半。案例在撰寫取向上有許多不同，例如：有的案例紀錄成功事件，有的是紀錄失敗事件，筆者認為失敗的案例較不易獲得，但更具討論的價值，因為從錯誤中更容易得到反思和學習。再者，有以「人物」做為描述基礎的案例，也有以「事件」做為描述基礎的案例，醫學的病例常以人物為主，而法律的案例多以事件為主，應依學科性質和教學目標做適切的選擇。第三、有撰寫者是以回溯的方式，憑著久遠的記憶，撰寫出難忘的人物或事件作為案例，也有現場親眼目擊或親身經歷，在記憶猶新、甚或人物事件還在現場持續進行中寫下的案例，而以後者所寫成的案例更具價值。因為案例本來就著眼在情境（situated），具有時空的限制，所以案例每隔幾年就要做更新，就是這個緣故。

（二）案例的教學過程

案例教學法指藉由案例做為教學材料或媒介的一種教學方法。具體而言，案例教學法進行時，希望藉由案例做為教學媒介，結合教學主題，強調師生討論等互動的教學過程，達成讓學習者瞭解概念或理論，培養學習者高層次能力

的學習目標（張民杰，2001）。可知案例的教學過程，係以案例做為材料或媒介的師生互動歷程，而互動的方式，可以有多種變化，例如：法律教育常以蘇格拉底詰問法（以下稱蘇氏詰問法）進行，而商業企管則以全班討論和口頭發表的方式實施。

1. 法律專業的蘇氏詰問法

案例的教學過程，在法學院稱為：「蘇格拉底法」（Socratic method），要求學生閱讀和分析案例的事實及法院判決的見解，然後置身於這些事件當中，去思考解決策略和行動方案，並在教學者的質問下，從複雜的案例內容，分析出案例的事實，及隱含的法律原理原則（張民杰，2001：24；Carter & Unklesbay, 1989: 528; Lynn, 1999: 6）。

蘇氏詰問法大致可分為四個步驟（張玉成，1993：123），對照金法尤物該段劇情中哈佛法學院史坦葳（Professor Stromwell）教授和學生大衛（Dorky David）的對話，可以分析如表 1。雖然對話僅針對一個有標準答案的提問，其第 4 個教學步驟並不明顯，但讀者應可略見端倪。

表 1、蘇式詰問法的教學步驟與金法尤物師生對話對照表

蘇式詰問法的教學步驟	金法尤物劇情片段的師生對話
1. 利用發問促使學生形成初步的假定。	史教授繼續說：「法律是沒有激情的理性(The law is reason free from passion.)，有誰知道這不朽名句是誰說的？」 大衛急忙舉手，史教授點他發言，他回答說：「亞里斯多德(Aristotle)」。 史教授冷笑地說：「你確定嗎？」 大衛愣了一下說：「我確定」。
2. 導引學生對自己的假定產生懷疑。	史教授抿著嘴微笑著說：「你願以生命作賭注嗎？」 大衛有點猶豫的說：「我想是的。」 史教授用鉛筆敲了另一個同學的頭說：「那麼…以他的生命呢？」
3. 促使學生承認自	大衛更遲疑，隨口說出：「我不知道」。



己並不瞭解自己的假定是對還是錯。	史教授嚴肅地說：「我建議要知道以後再說。……不過法律有詮釋的空間，但容不下自我懷疑。」
4 導引學生做一個正確的假定	史教授接著又話峰一轉委婉地說：「你說的對，是亞里斯多德說的」。

2. 商業企管專業的案例討論

商業企管的案例教學多半以全班案例討論 (case discussion of the whole class) 的方式實施 (司徒達賢, 2000)。以下針對其實施程序加以敘述 (張民杰, 2001)：

(1) 開始討論階段

全班案例討論一開始，教師可以先表示對學生加入的歡迎，產生師生互動和尊重的氣氛 (Lang, 1986：20)。

如果在全班案例討論之前，已經進行小組分組案例討論，可以在開始討論階段先就分組討論後撰寫的書面案例報告，進行各組的口頭報告(debriefing)，以引發全班的開放討論；如果是閱讀或呈現案例後，直接進入全班案例討論，這時教學者有必要帶領學生針對案例內容的事實和議題，包括：案例的人物是誰？何時發生？何處發生？發生什麼等？(Colbert & Trimble and Desberg, 1996：34-35)，進行事實確認 (fact confirmation)，做為案例討論的暖身 (warming-up) 動作；換言之，此階段即在進行「案例癥結」的討論，或是「確認案例的事實和議題」的討論。

教學者亦可以透過教學媒體，將案例事實摘要列出，以引起學習者的注意，而這項作為也隱含了「這些摘要的事實是重要的，希望學習者瞭解並在隨後的討論用上它們」的意義 (Lynn, 1999：77-78)。如果是影片等非書面敘述型的案例呈現，剛開始當然必須先行播放影片，供學習者觀看後討論。

（2）綜合討論階段

綜合討論階段是案例討論最核心的部分，包括了熊祥林（1990）所提的「問題鑑定」、「行動方案」兩個步驟；或是蘇吉納（Sudzina, 1999）所提的「確認對案例的觀點和價值」、「確認案例背後有關的專業知識、理論與實務」，及「形成行動方案」。這個階段是由一連串的問題（questions）與答（responses）所構成，問題可由教學者和學習者提出，而回答主要為學習者，教師則引導和促進之。

教學者提問時可以針對事先準備的研究問題，也可以針對以下六類問題提問：A.分析的問題：怎麼會如此呢？B.挑戰的問題：怎麼辦呢？C.行動的問題：你將怎麼做？D.假設的問題：假如…則…。E.預測的問題：將會發生什麼呢？F.與課程有關的問題：這則案例說明什麼？等（Lynn, 1999：64-65）。

教學者在討論開始進行後，一方面要確保學習者可以自由、開放地進行討論；另一方面還要確保討論的內容不至於偏離案例的議題和課程主題，並要做適當的時間管理，在適當的時間內結束一個問題的討論，而進行下一個問題的討論。

在技巧方面，教學者如何引導案例的討論，對教學過程有重要的影響（Merseeth, 1996：735）。教學者應該熟悉引導案例討論的技巧，如果教學過程出現沈默、冷淡、缺乏動機、逃避、賣弄、多話的學生，教學者也要有耐心和技巧加以解決（Lynn, 1999：86-93）。

（3）歸納結論階段

歸納結論階段，乃教學者歸納學習者不同的意見和看法，並做出結論。教學者所提出的結論，並不是單一的標準答案，而是針對討論的結果，提出綜合和概要的說明和整理（Lynn, 1999：100）。

討論期間，教師可以使用黑板記下學生提出的不同觀點和想法，以便在歸



納結論階段做綜結（summation）（Lang, 1986：20；McAninch, 1989：111-112）。教學者千萬不要因為時間不足而忽略了做結論（林獻仁，1984：78），不過歸納結論也可以考慮由學習者為之（王麗雲，1999：128）。

3. 其他可行的師生互動方法

（1）戲劇技巧的運用

學者林玫君（2005）和其研究生（王毓茹，2005；林純華，2007；廖淑文，2006）將戲劇技巧運用到案例教學的過程，將戲劇的案例教學又結合戲劇技巧，強化學習目標的達成，是一大特色。渠等提出可運用的技巧包括：三項默劇和數數停格、旁述默劇和旁述指導、雕像和鏡子、轉化與建構默劇、快慢機械動作、靜像畫面、教師入戲、專家、辯論、訪談、唱歌與非噪音、轉化與建構默劇、音效與聲音故事、坐針氈、百寶箱、思想軌跡、圖片與我，增加案例教學過程的趣味性和多樣化。

（2）角色扮演

如筆者於本文實例中所描述，將案例給予學生編劇、拍攝和錄製，或於案例討論前於現場以角色扮演（role playing）的方式演出，再來提問和討論，強化案例教學模擬（simulation）的效果（張民杰，2004）。

二、實施案例教學時的教師認知與當前趨勢

（一）教師在教學過程的角色和提問技巧

1. 教學者的角色

在案例討論的過程中，教學者應提出問題，引導學習者討論的方向，傾聽學習者的意見和觀點，促進討論，並做觀點的綜結和歸納。因此教學者在案例討論時的角色，是傾聽者（listener）、促進者（facilitator）、及引導者（guider）的角色，而不是傳統內容專家（content expert）的角色（熊祥林，1990：30-35；

Blumenthal, 1991：8-9；Lachs, 1984：11）。

張麗華（2002）提到，案例教學者有五要：要當案例討論的主持人、歸納總結的發言人、群體互動的導演者、思想碰撞的觸媒者或催化劑、背景資料的資料庫。但少做講演者、評論家和仲裁者。

2. 教師的提問技巧

張民杰（2001）提出：教師提問的三要和七不要。三要是：一要：傾聽、注意及理解學生的陳述。二要：依情況漸進式選擇使用有助於反省思考的反應，包括：鼓勵學生對觀念再檢視的基本反應、要求分析觀念的反應、挑戰學生看法的反應。三要：從案例的主要議題提問以促進認知失調：針對案例真實的議題提問、要刺激學習者思考造成認知失調、針對案例的主要概念，避免讓學生只討論一些軼事知識（anecdotal knowledge），而不清楚案例的主要觀念。教師可以扮演「挑毛病者」（devil's advocate）的角色，對學習者提出的回答提出質疑，以促進高層次認知思考。教師提問的七不要：一不要：不充分的等待時間。二不要：過快的獎賞。三不要：影射答案的問題。四不要：不具體回饋的問題：有沒有問題？了解嗎？五不要：專斷的行為：批評、打等第。六不要：固著於記憶性問題。七不要：常問「為什麼」，因為過於抽象，反而不利討論。

張麗華（2002）提出的教師提問技巧則分為以下五種類型：

第一類、教師對學生—交互詢問型：教師以一系列提問，對發言學生的觀點或建議進行審查，使他發言的推理過程顯示出來，以檢查證據是否站得住腳。

第二類、教師對學生—官方反對型：老師假定地堅持某一論點，要學生從對立的角度予以反駁。

第三類、教師對學生—假說型：提出一種假定性情境，是某位學生的論點或建議的一種極端的狀況或結果，要求學生用自己的論點或建議來予以評價。



第四類、學生對學生一對抗與合作型：學生間根據推理或考慮別人所未見的情況，向某位學生的論點提出疑義或質疑。

第五類、學生對學生一角色扮演：教師指定一些學生，分別扮演不同角色，然後讓他們觀點彼此交鋒辯論。

（二）線上數位化的案例教學

隨著網際網路的發達，線上案例開始出現，數位化延伸案例討論的時間和空間，而國內外已有很多數位化的案例教學和相關的研究。像在企業管理領域，Kim 和 Hannafin 和 Kim（2004）認為線上的學習情境經常被批評缺乏真實的經驗，而案例對情境豐富的描述，並提出實務上的問題，正好可以架起虛擬和真實世界之間的橋樑。

Theroux 和 Kilbane（2004）在麻州大學安赫斯特分校（Amherst, University of Massachusetts）商學院推動即時案例教學（real-time case method）：將公司真實發生的案例，即時放到網站上，供修課學生瀏覽和討論。網站的設計採會員制，輸入帳號、密碼，以維護隱私，網站內容包括：學校的背景、即時案例建置、影片、討論版或聊天室、相關理論或概念的論文、每週新聞等。Tran 和 Latapie（2007）研究發現，雖然線上虛擬團隊的環境裡，想法可以更快速和多元的成長，但是面對面的案例討論較為流暢、人性和非正式，而有更好的參與和專注，且線上討論要花更多時間閱讀貼上去的資料，很多意見也不具價值。不過藉由線上虛擬的環境，可以有別於傳統案例討論，除了可以用即時的案例，使分析更真實、適合和具急迫性，並對案例做縱貫性的了解，還可以讓學生撰寫案例，訓練學生成為更好的案例學習者和發展者。由於現在的企業已全球化，虛擬的團隊已是此種組織文化的基礎，線上案例教學正好適合在這種物理距離、語言差異、文化多樣的團隊裡運用。

Chen, Shang 和 Harris (2006) 以實驗設計方式，利用台灣 124 位大四學生兩個班「管理資訊系統」(Management Information Systems) 的課程，一班用面對面的案例討論，一班用線上的案例討論，結果發現兩班在認知學習上並無差異，只是線上教學可以促進學生對特定案例有較多的討論和參與，因為線上討論的資料會一直留著，學生可以在學期間隨時上去補充評論或意見；不像面對面的討論，結束後就沒機會再發表意見。所以該研究建議可以用混合方式，利用線上討論改善學生參與的比率和程度，而用面對面的課堂教學澄清模糊的概念和主題。

而在師資培育方面，像吳青樺 (2003) 應用班級經營的案例，開發出一個以案例教學為基礎、教師專業成長為目的之網路學習社群，確立了案例教學法教師專業成長網路學習社群之開發模式、及案例教學法在網路學習社群中之可行性。卓亦甄 (2003) 結合文字、影片與思考性問題的教學案例，運用網路同步與非同步討論的功能，邀請十三位生物科實習教師共同參與網路案例教學。發現參與教師可以獲知各種教學策略與評量方法，以及對教學案例進行多元思考，建構其適宜之教學方法，進而落實於個人教學中，並可引發個別教師對教學策略有更廣泛與深入的省思，進一步轉變或建構出個人對教學策略的觀點與信念。徐式寬 (2001) 則建議實習教師網站之建置可包括四個項目：建立案例資料庫、指導與建議、焦點案例研討區、教學示範短片。其認為在教育實習過程，大學教師可以配合實習課程，有計畫地採用資料庫中的案例，與現職或未來的實習教師討論案例中的事件，以求分析及了解重要的教育概念。

國外如 Mäkitalo, Häkkinen, Leinonen, 和 Järvelä (2002) 以美國印第安納大學和芬蘭兩所大學共 68 位師資生和三所大學 7 位督導者，進行案例為主的網路討論課程，共 8 週。他們將案例討論分為五類，包括：評論、建議、提供經驗、



新觀點或問題、理論等五類，將前三者稱為進步層次的討論；而後者稱為深化層次的討論，研究結果從書面的討論資料進行質性和量化分析發現，深化層次的討論較能建立共同理解的基礎，而要達到此層次的討論，參與者尤其是師資生同儕間，不僅要透過書面回饋顯示他們理解的證據，更要在回應時提供同儕間的支持，而提出問題更是顯示參與者願意持續討論與否的訊號，是維持共同理解基礎所必要的（轉引自張民杰，2008）。



參、案例教學法的理論基礎與評析

一、案例教學的理論基礎

張民杰（2001）分別從教學者、學習者、學習內容三個角度，探討案例教學的理論基礎，以下加以摘述。

（一）反省教學的理論基礎—教學者的觀點

首先，從教學者的觀點來談，反省教學強調要以技藝補技術理性的不足、強調具有實體呈現及社群互動的課程結構、強調從真實生活經驗開始，而案例教學法從複雜的真實事件出發可結合理論與實務、具有實體呈現及社群互動的課程結構可促進反省，均可得知案例教學的需要性。而從反省教學的觀點得知，在實施案例教學時，案例應該強調實際問題的呈現以結合理論與實務、應該強調合作學習以產生專業對話、強調不同觀點的接納，以促進個人的反省和教學的成功。

（二）建構主義的理論基礎—學習者觀點

其次，從學習者的觀點而言，建構主義強調情境認知（situated cognition）和認知彈性（cognitive flexibility），而案例教學法的學習歷程正反映了建構主義的學習原則，加上案例教學可做為克服臨床心智（clinical mentality）（McAninch,

1989)、培養建構取向的教學方法，可以得知案例教學法的需要性。而從建構主義學習理論得知，在實施案例教學法時，應該同時強調學習者的主動建構及學習社群的建立，形成「以問題為中心的合作學習策略」、案例教學屬於高層次認知學習，應該適用在情境特定或結構不良領域的教學，而且案例教學的效果受到學習者先備經驗的影響，教學者在實施時應列入考慮。

(三) 知識類型的理論基礎—學習內容的觀點

最後，從學習內容的觀點來看，由於案例強調的是實際的知識，符合現代的教育觀，而且案例提供了案例知識可以結合命題知識和策略知識 (Shulman, 1986)，因此案例教學有其需要性。而從案例提供的知識類型可知，案例所提供的知識有其侷限性，但也有其互補性。

二、案例教學的功能與限制

(一) 功能與教學成效

張民杰 (2001) 歸納文獻說明案例教學法的功能包括：提供理論與原則的解釋與說明，使理論結合實務、增加對實際情境的感受、引起學習動機和興趣、養成批判反省的思考、有利於學習者主動建構知識、培養接納不同意見和觀點的態度、培養問題解決和做決定的能力、增進學習者語文表達能力、促進師生關係和互動等。Miller 和 Kantrov (1998) 對案例教學的功能有兩個簡單的比喻，說是「鏡子」(mirror) 和「窗子」(window)。作為窗子：參與者可以藉由案例描述經驗和想法來掌握關鍵的議題，作為鏡子：可以反映閱讀和討論案例者的信念和態度 (p.5)。

國內關於案例教學成效的實徵研究，計有陳國蕙 (2003) 針對高職商業經營科學生的民商法課程研擬了「合作解決案例題」與「合作擬案例題」二種教學策略，發現「合作擬案例題」在教學成效上較佳。張民杰 (2004) 在大學師



資培育的班級經營課程應用角色扮演和小組討論於案例教學，並評估其成效，發現案例教學法可以增加師資生學習動機、批判思考及理論結合實務的機會。林玫君（2005）以言談的角度分析案例教學法對國小在職教師戲劇研習之成效，發現案例討論可以促進學習者同儕間的互動。張雅媚（2005）發現運用案例教學法進行國中生性別教育課程，對學生整體的性別角色刻板印象有改善的效果。曾心瑜（2005）運用案例教學法作為私立幼稚園教師的專業成長活動，發現這項教學法正符合教師及行政人員的期待與需求，參與者經驗與改變顯示案例教學法受到教師歡迎，適合不同需求的學習者，可提升教師省思能力。

（二）限制或缺點

案例教學法的限制有：案例與實際情境仍有差距不及親身經歷、成效可能因學生背景和科目而異、不利於知識記憶層次的學習、案例撰寫困難而且取得不易、實徵研究不多不易證實較其他教學法具成效、案例發展及案例教學均需投入大量的時間和精力（張民杰，2001）。Shugan（2006）更認為商業案例不像法律，有判例、法條和嚴謹的法院判決做為基礎，還會延遲新近研究成果和工具與教學的聯結，減少知識的傳授量，所以建議頂多只是採用案例輔助講述教學就好。



肆、教學實例

以下就師資培育課程，說明其應用案例教學法的發展歷程，及筆者「班級經營」的應用實例。

一、師資培育應用案例教學法的沿革

（一）美國師資培育的應用經驗

案例教學法在師資培育課程的推展，可溯至 1920 年，美國紐澤西州立師範

學院（Montclair New Jersey State Teachers College）即使用了案例教學法。該校是要求實習教師蒐集和紀錄在班級遭遇的問題和困難，並把這些問題和困難記載在索引卡或其他格式的紙張上。一般記下來的資料包括：問題的簡要陳述、對面臨的困難做充分且詳盡的敘述、問題可能的解決方案等。這些案例問題的蒐集一方面用來讓實習教師體會教學實務上的困難，並以團隊合作的方式加以解決；另一方面也藉此蒐集專業教育上的案例材料，讓學生感覺到課程的真實性和意義，蒐集到的案例並加以分類，做為未來教學之用。

然而並未因此推廣開來，到了 1924 年同樣在哈佛大學，教育學院院長何姆斯（H. W. Holmes）也想推動案例教學，卻還是未竟其功。直到 1986 年，卡內基基金會（Carnegie Forum on Education and the Economy）等團體，發表了教育改革報告書：「國家在危機中」（A Nation Prepared：Teachers for the 21st century），提到：「師資培育的教學應該特別注意到在法律和企業管理教育已有良好的發展，但相對地在師資培育課程並未廣泛應用的案例教學法。案例教學法可以闡述很多教學的問題，應該把它發展成教學的主要焦點」（Carnegie Commission, 1986），才逐漸受到重視和推廣。

（二）國內師資培育逐漸重視

這股風氣也吹國內教育領域，在 1990 年代以後，案例教學法開始受到多位學者為文介紹和提倡（王千倖，1999；王麗雲，1999；王麗雲與洪志成，1999；汪履維，1995；高熏芳，2002；張民杰，2001a；簡紅珠，1997；饒見維，1996），並從 2000 年出現相關的實徵研究，分別在案例的撰寫和評鑑（王毓茹，2005；林兆君，2002；張民杰，2001；廖淑文，2006）、應用案例教學法的成效（林子雯，2003；林玫君，2005；林純華，2007；陳國蕙，2003；張雅媚，2005；張民杰，2004、2008）、網際網路連結案例討論（吳青樺，2003；徐式寬，2001；卓

亦甄，2003），以及案例教學法做為教師專業發展（曾心瑜，2005；詹素卿，2003）等主題。未來勢必有更多應用實例和相關研究。

二、「班級經營」課程的應用實例

為了推廣案例教學在大學的實施，以下就用圖 1 的三階段實施過程，簡要介紹筆者在班級經營課程的應用實例。筆者在 18 週的課程中，共用了下半學期 7 週的時間，討論了 7 則案例，並結合相關理論與原理原則在課堂上加以教學。

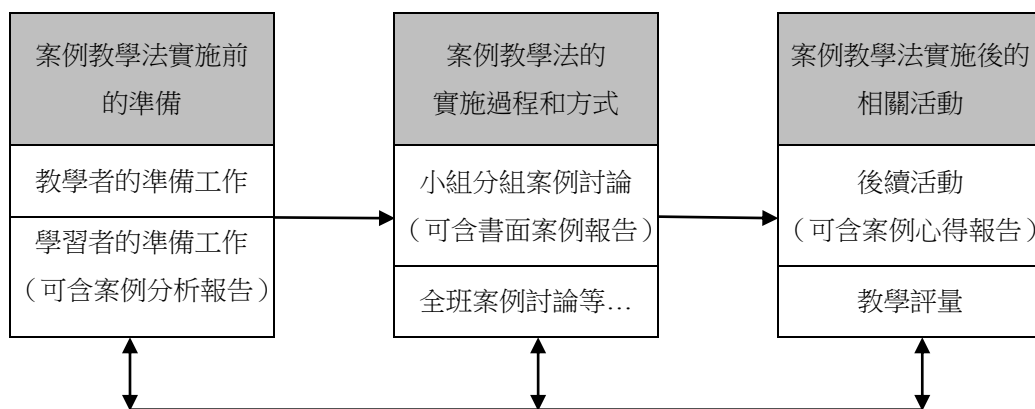


圖 1、案例教學法實施過程模式圖

資料來源：張民杰（2001）

（一）案例教學法實施前的準備

1. 給案例：筆者先將學生分組，依照教學目標，選出已撰寫好的案例，並抽籤決定各組負責的案例。案例的來源係由筆者蒐集實習教師的資料改寫而成。

2. 編劇並錄製：請學生分工合作，在課餘時間先編劇 E-MAIL 給筆者，提供修改意見後，去拍攝、錄製。案例拍攝時間以 15-20 分鐘為度，主要包括三幕：第一幕，案發事情及經過。第二幕，如果事情可以重來，在發生過程中如果怎麼做，就不致於有後來的結果。第三幕：事件已經發生了，接下來有何後續解決方法。整個短片的過程從編劇、拍攝、後製，大概要花 1 至 2 個工作天的時間。



4. 課堂上分組討論與全班討論：由於學生已陸續填上學習單，可在小組討論時發表自己的看法，並繼續填下其他同學的觀點，獲得對案例的問題更可行、多元和完整的解決方案，或討論回答案例末尾附上的討論問題，時間約 10-15 分鐘。

5. 各組口頭報告、教師補充說明及歸納結論：由各組用 3 到 5 分鐘時間報告小組討論成果，並依照學習單上針對案例的問題關鍵、解決策略或可印證之理論、疑問和想法，或是案例裡所提出的問題討論進行報告。為節省討論時間，前組已報告的觀點或意見，爾後組別就不再重述（也提醒學生專注他組的報告），時間約 20-30 分鐘。

教師適時做補充說明和歸納結論，並收回學生們的學習單（放映組別無須填寫），時間約 10-15 分鐘。茲以本文案例 1：「學生有犯錯的權利嗎？」這則案例的問題討論，將筆者的補充說明簡略陳列如下表 3（張民杰，2005）。

表 3、「學生有犯錯的權利嗎？」的問題討論與參考答案

問題討論 1. 該生的行為構成偽造文書嗎？
參考答案：這個案例由於牽涉到偽照文書的行為，所以讓我們參考一下刑法的規定。 • 刑法第 211 條：偽造、變造公文書，足以生損害於公眾或他人者，可處一年以上七年以下有期徒刑。 • 刑法第 214 條：明知為不實之事項，而使公務員登載於職務上所掌之公文書，足以生損害於公眾或他人者，處三年以下有期徒刑、拘役或五百元以下罰金。 案例的學生有可能觸犯到的是刑法第 211 條和 214 條，不過我們看到條文後段，這個行為還要「足以生損害於公眾或他人者」，因此如果學生把考卷改了成績，回家放在檔案夾內，也不至於構成偽照文書罪；相對地，如果學生改了成績，影響排名，使自己領了獎學金，別人無法領取，就構成這項犯罪。如此來看案例 5-4 這位高三學生，其是否應更改假單而生「足以生損害於公眾或他人者」，仍有討論空間。所以我們老師也可考慮這層差別，運用合乎比例原則的措施來處罰學生的這項行為。
問題討論 2. 導師如何和家長溝通這件事情？
參考答案：教師與家長對談的三明治技術 老師在溝通的態度上要先運用傾聽，並以同理心、設身處地從家長的角度出發，有助於溝通

的進行。而溝通的過程和事項，可以運用以下的三明治技術(sandwich technique) (Williams, & Alley, and Henson, 1999):「1. 開始要說明自己身份，並對學生做正面的陳述，然後再開門見山講到重點。2. 陳述自己已對這孩子做了什麼事情和努力。3. 詢問家長分享可以怎麼協助孩子的意見或建議。4. 建議家長一些可以在家做的事情，並且說明你會在學校為孩子再做些什麼。5. 仍用對孩子的正面陳述作為結束，並且讓家長知道接下來你會怎麼做，並表明請支持、再連絡和合作的意願」。這項過程開始和結束都運用正面的陳述，而把重點放在中間的談話，所以我們稱此對話技巧為「三明治技術」。

問題討論 3. 面對與師問罪的家長，導師應如何處理？

參考答案：面對怒氣沖沖的家長到學校找老師與師問罪，老師可以運用以下五項處理程序：表現非預期的作為、傾聽並做筆記、教師應有承認錯誤的擔當、紀錄學生行為或事件、舉行三方會談、展現信賴、發展出合作的解決方法。

問題討論 4. 導師對本事件有否較佳的處理方式？

參考答案：1. 要處分學生時，學生有無悔意是很重要的，先讓學生知道他此行為是錯誤的（先動之以情），再讓學生知道教師為何要花時間與學生討論（再曉之以義），且以關懷態度讓學生感受回應。

2. 如有悔意，可以要求學生把學生手冊、刑法等相關法規，到圖書館、網路、學務處等處找出來，列項寫成報告書，然後鄭重強調不可以再犯這種校規，否則決不再原諒，而這次就從輕發落。

3. 若學生無悔意或表現出不在乎，那麼即可依校規處理，但是否要記大過可再做討論，運用合理的後果，讓學生付出行為的代價。

問題討論 5. 學生有犯錯權利嗎？

參考答案：1. 任何人都沒有犯錯的權利，更何況犯錯並不是學生的權利，但教師要給學生改過向善的機會。

2. 記過不是目的，能否達到教育效果才是目的。教師所做的處罰到底有無達到教育效果才是重點。讓學生了解老師不是找麻煩，而是要學生改正錯誤的行為。

3. 處罰要客觀公正，不可帶有情緒。

（三）案例教學法實施後的相關活動

6. 後續相關活動：筆者在下一次上課前會將每位學生的學習單逐字閱讀並給予回饋，尤其是學生對案例的疑問和想法，並整理各題的填答結果和學生的回饋給演出案例的負責組別，完成一次的案例教學。有時還有針對該案例的後續活動，諸如：相關案例的補充、類似影片的欣賞和相關技巧的演練，例如演練本案例提到教師與家長溝通的三明治技術。



伍、結語

筆者最後以一首打油詩做為結語：

法律企管重實際、真實事件寫案例

過程互動深思考、結合理論顯真諦

世界學會已成立、師資培育做實例

專業教育多參考、大學教學饒創意



參考文獻

一、中文部分

王千倖（1999）。**案例教學法**。論文發表於新世紀中小學課程改革與創新學術研討會。高雄市：國立高雄師範大學。

王毓茹（2005）。**戲劇教學案例建立之研究—以國小低年級收活課程為例**。未出版之碩士論文，台南大學戲劇研究所，台南市。

王麗雲（1999）。個案教學法之理論與實務。**課程與教學季刊**，2（3），117-134。

王麗雲與洪志成（1999）。**個案教學與師資培育**。論文發表於教育改革、師資培育與教學科技：各國經驗學術研討會。台北市：國立台灣師範大學。

司徒達賢（2000）。領導溝通綜合個案 2000 年。**華人企業論壇**，1（2），119-124。

汪履維（1995）。在師資養成教育中應用「案例法」與「自傳法」的經驗。論文發表於國立台灣師範大學教育研究中心主辦：師資培育的理論與實際研討會，台北市。

吳青樺（2003）。**案例教學法在教師專業成長網路學習社群之發展**。淡江大學

教育科技學系碩士論文，未出版。

林玫君（2005）。**案例教學法對在職老師戲劇研習之影響—從言談角度分析**。

論文發表於藝術教育研究回顧與展望研討會。屏東：國立屏東師範學院視覺藝術教育學系。

林婷、李玉琴（合譯）（1999）。**毀約-哈佛法學院回憶錄**。台北：商周。

林純華（2007）。**案例教學實施之研究—以職前戲劇教育師資培育為例**。未出版之碩士論文，台南大學戲劇創作與應用學系碩士班，台南市。

林獻仁（1984）。**個案研究法運用於企管教育之成效研究**。未出版之碩士論文，國立政治大學企業管理研究所，台北。

卓亦甄（2003）。**網路案例教學法輔導生物科實習教師教學專業知能之研究**。未出版之碩士論文，國立彰化師範大學科學教育研究所，彰化。

高熏芳（2002）。**師資培育：教學案例的發展與應用策略**。台北：高等教育。

徐式寬（2001）。從實習教師的需求探索教育實習網站之建構。**教學科技與媒體育**，56，65-72。

張玉成（1993）。**教師發問技巧**。台北：心理。

張民杰（2001）。**案例教學法—理論與實務**。台北：五南。

張民杰（2004）。案例教學在「班級經營」課程應用之行動研究。**教育研究資訊**，12（2），129-148。

張民杰編著（2005）。**班級經營：學說與案例應用**。台北：高等教育。

張民杰（2008）。以案例教學法增進實習教師班級經營能力之研究，**國民教育研究學報**，20期，147-176。

張麗華（2002）。**管理個案教學導論**。台北：華泰文化。

張瓊玉（譯）（1997）。**揭開哈佛商學院的奧秘**。台北：聯經。



陳國蕙（2003）。「**案例教學策略**」對商職民商法課程學習成效之影響。未出版之碩士論文，國立中正大學教育研究所，嘉義。

曾心瑜（2005）。**案例教學法在一所幼稚園之運作研究**。未出版之碩士論文，國立台東大學幼兒教育學系碩士班，台東。

曾宣毅（譯）（1975）。**哈佛企管研究所秘辛-美國經營者的培鍊真相**。台北：巨浪。

詹素卿（2003）。**案例討論應用於國中教師專業發展之行動研究--以國語文領域為例**。未出版之碩士論文，國立東華大學教育研究，花蓮。

廖淑文（2006）。**戲劇教學案例建立之研究-以國小「藝術與人文領域」為例**。未出版之碩士論文，國立台南大學戲劇研究所，台南。

葉俊榮（1999）。**行政法案例分析與研究方法**。台北：三民書局。

楊必立（1975）。**台灣企業管理個案管理智慧之結晶。第一至三輯**。台北：國立政治大學企業管理研究所。

劉常勇（1998）。管理教育中之個案教學。**教育研究資訊**，6（2），101-114。

熊祥林（1990）。**管理個案研究（修正第五版）**。香港：理明出版社。

簡紅珠（1997）。**案例教學法在發展教師專業知能上的價值和應用**。論文發表於師範教育學會八十六年度年會暨教學專業與師資培育學術研討會，台北市：中華民國師範教育學會。

饒見維（1996）。**教師專業發展：理論與實務**。台北市：五南。

二、西文部分

Blumenthal, J.(1991). Use of the case method in MBA education. *Performance Improvement Quarterly*, 4(1), 5-14.

Carnegie Commission. (1986). *A nation prepared: Teachers for the 21st century*.

- New York: Carnegie Forum on Education and the Economy.
- Carter, K., & Unklesbay, R.(1989). Cases in teaching and law. *Journal of Curriculum Studies*, 21(6), 527-536.
- Colbert, J., Trimble, K., & Desberg, P.(Eds.).(1996). *The case for education: Contemporary approaches for using case methods*. Needham Height, MA:Allyn & Bacon.
- Chen, C. C. & Shang, R. A. and Harris, A.(2006). The efficacy of case method teaching in an online asynchronous learning environment, *International Journal of Distance Education Technologies*, 4(2), 72-86.
- Herreid, C. F. (2006). *Start with a story: The case study method of teaching college science*. Arlington, V A. National Science Teachers Association.
- Kim, H. & Hannafin, M. and Kim, M.(2004). Online case-based learning: Components, applications, and assessment. *Distance Learning*, 1(5), 23-31.
- Lachs, A. (1984). *Role playing and the case method in business education*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 252649).
- Lang, C. (1986). *Case method teaching in the community college*. Newton, Massachusetts: Education Development Center.
- Lynn, L. E. Jr.(1999). *Teaching & learning with cases-a guidebook*. Chappaqua, New York: Chatham House Publishers of Seven Bridges Press, LLC.
- McAninch, A. C. (1989). *The case method in teacher education : Analysis, rationale, and proposal*. UMI Dissertation Service. Ann Arbor, Michigan:A Bell & Howell Company.
- Merseth, K. K. (1996). Cases and case methods in teacher education. In W. R.



- Houston, & J. Sikula (Eds.), *Handbook of research on teacher education*(2nd ed., pp.721-744). New York: Macmillan.
- Merseth, K. K. (1991). *The Case for cases in teacher education*. Washington, D.C.: American Association for Higher Education & American Association of Colleges for Teacher Education.
- Miller, B., & Kantrov, I.(1998). *A guide to facilitating cases in education*. Portsmouth, N H: Reed Elsevier.
- Moskovitz, M. (1992).Beyond the case method: It's time to teach with problem. *Journal of Legal Education*, 42(2), 242-259.
- Shugan, S. M.(2006). Editorial: save research—abandon the case method of teaching. *Marketing Science*, 25(2), 109-114.
- Shulman, L.(1986). Those who: Understand knowledge growth in teaching. *Educational Reseacher*, 15, 4-14.
- Sudzina, M. R.(Ed.)(1999). *Case study applications for teacher education : Cases of teaching and learning in the content area*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Theroux, J. & Kilbane, C. (2004). The real-time case method: A new approach to an old tradition. *Journal of Education for Business*, 79(3), 163-167.
- Tran, V. N. & Latapie, H. M. (2007). Developing virtual team problem-solving and learning capability using the case method. *The Business Review*, 8(1), 27-33.
- Williams, P. A., Alley, R. D. & Henson, K. T. (1999). *Managing secondary classrooms: Principles & strategies for effective management & instruction*. Boston: Allyn and Bacon.