

冷呼和暖呼

COLD CALL AND WARM CALL

杜志挺

香港中文大學決策科學與企業經濟學系教授

陳昭宏

國立雲林科技大學資訊管理學系副教授

Chih-Ting Du

Professor, Department of Decision Science and Managerial Economics

The Chinese University of Hong Kong

Jao-Hong Cheng

Associate Professor, Department of Information Management,

National Yunlin University of Science and Technology

摘要

參與者為中心的個案學習要求學生參與發言，藉以達到分享彼此意見和激盪產生新知之作用。華人學生大多普遍缺乏主動參與的習慣，如何使用冷呼和暖呼來鼓勵參與，對於提升華人教師和學生在課堂上的收穫有極大的幫助。冷呼可採用隨機點名或事先選定，除了用來鼓勵並確定學生課前的準備，並可依據學生背景主動地帶領學生深入討論。暖呼則是教師了解學生可能因為個性、文化或甚至語言因素使得該生無法自然地參與討論，進而事先安排並協助該生參與討論。而透過華人教學適當的配合技巧和運用條件的初探，應有助於冷呼和暖呼技巧的運用。

關鍵字：參與者為中心的個案學習法、冷呼、暖呼

ABSTRACT

Case Method and Participant-Centered learning request students are initiative in

contributing their feedback, in the hope that opinion sharing and knowledge provoking are thus fulfilled. Most Chinese students are habitually less participative of classroom interaction; therefore, inspirational skills regarding how Cold Call and Warm Call are applied are conducive to enriching both teacher's and students' attainments. Cold Call is practiced by random call out or pre-designation among students, it not just encourages and ensures their preparation before class, but actively leads to further discussion based on students' background. Warm Call is practiced by arranging and aiding students to take part in beforehand when students are found to have difficulties in participation due to possible characteristic, cultural, or linguistic reasons. Theoretically, probing into appropriate Chinese pedagogies and utilization conditions is beneficial to employ the skills of Warm Call and Cold Call.

Keywords: Case Method and Participant-Centered Learning, Cold Call, Warm Call

壹、緒論

參與者為中心的個案學習法（李清潭，2009；俞慧芸、周淑卿，2009）是近年來亞洲華人區域（台灣、香港、中國大陸與新加坡）積極導入之管理學院教學法。參與者為中心的個案學習要求學生事前準備並勇於發言參與，它希望透過彼此意見分享、激盪來加深印象、產生新知。在這個過程中分享和產生激盪是非常重要的，但又是華人學生普遍缺乏的。但是在參與式學習中一些具突破性想法和意外的收穫都是靠這個討論過程產生的，這點和腦力激盪中所需要的搭便車（free rider）是一樣的。由於這個收穫對華人教師和學生同等重要，考量將華人授課經驗有效轉換為參與者為中心的個案學習教學之「教師知識」（陳昭宏，2009），應可使用鼓勵參與的冷呼（cold call）和暖呼（warm call）。

貳、冷呼

所謂冷呼是學生未預期和老師互動，而老師直接在課堂上點名要求學生回答問題，這個點名可以是隨機，也可以是事先選定。隨機點名可以用來鼓勵並確定學生

課前的準備，使其更充份且更深入。

從自己在哈佛商學院所辦的參與者為中心的個案學習法（PCMPCL）中當學員的過程，親身感受到這個效果是非常顯著。每天晚上我們需要閱讀大約 2 個個案（哈佛的學生每天大約需要閱讀相似的份量）。每個個案約 20 頁，每晚單單閱讀時間就要兩、三個小時。而且除非記憶力驚人，通常讀一次是不夠的，因此爲了應付教師突如其來的問題，一些事前而基本的分析並作摘要也是必需的。於是學生藉由充份的事前準備，已經消化了部份教材。在課堂上參與討論時便很能進入狀況。當多數與生都能達到這個程度時，個案討論會變得很精彩，也才有價值。或者說，如果學生不能有充份的事前準備，個案討論是沒有意義的。

另外，事先選定的點名則可以利用某位學生的發言，主動地並具引導性地帶領學生的討論，當然教師事前需先分析學生背景，從而得以從學生處得到預期的論點。

參、暖呼

暖呼則是教師事先安排，或根據已有的接觸而進行和學生的互動。當某些學生在幾堂課沒有積極參與後，老師嘗試引導該生發言，並事先安排這個提問內容。通常當學生沒有積極參與，可能是一些原因，例如個性、文化、甚至語言因素使得該生無法自然地參與討論。教師必須了解這些原因，並協助該生參與討論。

在積極發言這點上，東西方有點文化差異。大家常常開玩笑說在美國教書最好不要問學生有沒有問題，因爲他們會先舉手搶發言權，再想要問什麼問題。而在華人社會也最好不要問學生有沒有問題，因爲學生在課堂上是沒有問題的。（根據在台灣、香港和大陸教書的經驗，華人學生的確不愛發問）。但是在個案教學中，激烈的討論是課程中的一部份。這點和腦力激盪的過程一樣，好的點子往往是藉由他人意想不到的想法而刺激出來。如果大家不盡力參與和貢獻，就不會有好的學習成果。

因此爲了讓學生參與，老師可以安排暖呼，意即老師會先告訴該名學生在某堂課老師將會以冷呼型式問他/她某個問題。這樣的安排可以避免一些內向的學生尷尬，也可以使學生能開始習慣發言及參與。同時暖呼也可以如同冷呼一般，讓某位學生先針對某一問題發表意見而引導討論方向。因爲某些學生有特殊背景，這種引

言可以讓老師帶領要討論的方向。

肆、運用條件和配合技巧初探

爲了讓課程討論能順利進行，茲將運用條件和配合技巧初探心得簡述如下。

一、運用條件初探

不論何種型態的冷呼或暖呼，都有一個先決條件，就是老師必須熟悉學生的背景及參與情形。哈佛的 MBA 每班有九十個學生，每年招生十班（每班學生人數實在太多，可能是因爲有太多人想唸哈佛）。這麼大的班級，要能記下全班同學的名字有相當的難度，他們的解決的方法就是爲每個學生準備一個老師可以清楚看見的大名牌並且要求學生依字母順序入座，這個位置是固定的（陳昭宏，2009），這樣的安排可以協助老師記憶參與情形。

老師用名字（first name）稱呼學生以增加親切感。哈佛花費相當大的努力建立了一個學生資訊系統，藉由此系統，教師可以事先看到附有學生相片的資料及相對的坐位。有時教師也可要求助教協助記錄發言，但通常學校無法提供這麼多的支援。有些老師會利用下課後，自己在辦公室回憶剛才 90 分鐘的討論情形。這也顯示除了課前的準備外，課後所花的時間也是很可觀。

二、配合技巧初探

在課堂參與和互動上有點心得可以提出來分享。爲了增加對學生的了解及課堂上的互動，在教授 MBA 或 EMBA 課程前，會要求助教或助理準備學生背景資料讓教師先行了解。但是這些檔案資料上的相片通常不是黑白的就是和現在的長相、神韻大不相同，並不容易對應到真人。因此會利用休息時間幫學生照相，然後在數位相片上加上他們喜歡教師稱呼他們的名字（通常是名，在香港這些英文名比中文名好記）。如果學生數少於三十人左右，通常第二、三次上課就可以叫得出學生名字。如果超過五十人就會辛苦些；有一個小技巧是先分組再照相、這樣較容易記憶。每次上課還得先複習一下名字。不過這個代價是很值得。因爲當你交互應用冷呼與暖呼時，可以直接叫出學生名字。學生覺得受重視，自然參與及互動也較佳，而且相對的有助於提升教學的品質。

另外，爲了確保學生事前先詳細閱讀個案，會先製作一頁包括個案中主要人和事的摘要。摘要中幾個重要的幾個人名或年代是空白的，並有一題開放式的問題。學生會被要求在閱讀完個案後完成填空，並於上課前繳交。有些學生不喜歡填空的部份但多半可以接受簡短的問答題。上課討論會分兩部份，一部份是全班參與式，另一部份是分組討論。全班型的討論常是事前提供的開放性問題，因爲學生已思考過整個問題，因此討論會較熱絡。而分組討論則去讓各組可針對某議題深入討論。華人學生通常願意在分組時發言。

最後，課堂互動的掌握是件困難且具藝術性，值得慢慢琢磨。而在課堂上要求學生參與高品質又不被少數人的發言掌控的討論，實在不是一件容易的事。

伍、結論

冷呼和暖呼對於鼓勵華人學生在課堂上的參與有極大的幫助。一方面可以用來鼓勵並確定學生課前的準備，並可依據學生背景主動地帶領學生深入討論。另一方面則是在了解學生因爲個性、文化或甚至語言等因素，而無法自然地參與討論時，事先安排並協助該生參與討論。此外，透過熟悉學生的背景及參與情形、先分組照相認識學生、事先製作並要求上課繳交個案中主要人和事的一頁摘要等教學適當的配合技巧和運用條件，應有助於在華人學生不愛發問情況下，冷呼和暖呼技巧的運用，並進而提升教學品質。

參考文獻

1. 李清潭(2009)，商管教育個案方法中教學策略的思維步驟，商管科技季刊，10(1)，179-184。
2. 俞慧芸、周淑卿(2009)，哈佛爲什麼是哈佛？— 商管教育以參與者爲中心的學習法，商管科技季刊，10(1)，185-196。
3. 陳昭宏(2009)，參與者爲中心的個案學習法所需「教師知識」之初探，商管科技季刊，10(3)，575-581。

2009年09月09日收稿

2009年09月18日初審

2009年11月11日複審

2009年11月25日接受