

學校容錯力 輔導實踐新樣貌

|| 採訪、撰文／編輯部 攝影／王如哲教授提供

在教育現場面臨多元挑戰與價值轉變的當下，「學生輔導與管教辦法」的修訂，引發了學校教育現場對教師角色與教育專業的新一輪省思。教師不再僅是知識傳遞者，更需成為學習引導者、情感支持者與價值對話的促進者。如何在制度變革中重新定位教師的角色，並維護教育專業的核心價值，成為現今教育發展的重要課題。

本期特別邀請國立臺中教育大學王如哲特聘教授，分享他在高等教育政策、教育制度與師資專業發展等面向的深刻見解與實踐經驗。王教授曾任國立臺中教育大學校長，任內積極推動教育改革與專業支持系統的建構；他亦曾擔任國家教育研究院副院長，深度參與教育政策與制度規劃。此外，在他擔任臺灣高等教育學會理事長、中華民國比較教育學會理事長，以及高等教育評鑑中心基金會執行長期間，對於教育評鑑與師資素養的提升貢獻良多。

本文將透過王教授的專業視角，深入剖析在輔導與管教制度變革下，教師所面臨的挑戰與轉機，並思索如何透過制度支持與專業對話，開展更具同理與專業倫理的教育實踐。



▲ 王如哲
國立臺中教育大學特聘教授

— 理念的轉變：從懲罰到修復式 實踐的教育思維

輔導與管教一直是學校教育中不可或缺的一環。回顧我們的中小學時代，當時的校園相對封閉，教師擁有極高的權威，許多教師也習慣以體罰或高壓手段作為維持秩序的方式。即使這些行為可能出自關心與期待，當時社會普遍相信「老師知道怎麼教孩子最好」，即便方式不夠柔軟，也理所當然地被家長接受。

然而，隨著教育場域日趨多元，社會對人權、兒童權益與學生參與意識的抬頭，教育現場已不再是封閉系統，而是一個必須與外部網絡互動的開放系統。王教授表示，學校、教師與家長的角色和關係正在重塑，學生也逐漸被視為擁有聲音與選擇權的主體。在這樣的脈絡下，「輔導與管教」的實踐必須與時俱進，不再只是懲戒或矯正，而是更強調理解、陪伴與復原。

王教授提到，輔導與管教的另一層價值，是讓學校有機會及早辨識學生的個別差異與特殊需求，進而在

課程設計上提供更多元與差異化的支持。我們不能再以傳統「只要讀書就能成功」的觀點來看待學生，而應該理解並尊重學生在興趣、能力、背景等方面的多樣性，協助他們及早進行生涯探索與規劃，這正是輔導功能的核心。從過去以「矯正行為」為主的管教思維，到如今強調「療癒與復原」的輔導觀點，這代表著教育思維的重大轉向。就像對待生病的人不應責怪他為何生病，而應積極尋求方法協助其康復，我們也應將學生的不當行為視為需要理解與支持的信號，而非單純處罰的對象。若能朝此方向發展，師生關係將更為正向，學生的學習參與及認同感也會大幅提升。

輔導與管教的本質是協助學生學會如何自我管理，適應社會規範，並且在挫折與衝突中學習情緒調節與修復關係的能力。當學生在學校中出現適應困難、偏差行為甚至情緒失控時，我們不能只關注其表現出來的行為表象，更應深入探索其心理動因，並提供具同理與支持的回應機制。只有這樣，學生才有機會發展出內在調整能力，而非只是被動服從。

此外，輔導機制也是一項重要的預防策略。它不僅是針對已出現問題的學生進行介入，更能協助我們提早發現潛在的風險因子與需求。無論是在課程學習、社交互動或情緒管理方面，透過輔導與管教的協助，教師得以更全面理解學生的個別差異與家庭處境，進而調整教學方式，提供更貼近需求的支持。在這樣的轉變中，不再強調「懲罰學生做錯事」，而是強調「理解學生為何做錯事」，從教育角度出發，協助他們修正偏差、回歸常軌。這也意味著我們應建立一個關懷與信任的關係，而非對立與控制的權力結構。王教授主張，學校應該是一個容錯的空間，而不是一個懲罰的場所。

尤其自 2013 年教育部修訂《學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項》後，將體罰與其他具羞辱性、傷害性的處置方式列為禁止事項，並強調教師應以「輔導取代懲罰」為原則，激發學生的自我覺察與行為改變。教育現場更明確區分「輔導」與「懲罰」，強調以學生為本、以正向改變為主軸，也促進了教師專業能力與學校機制的發展。例如，將學生

的偏差行為視為可理解與可修復的事件，透過「還原圈」（Restorative Circle）讓加害者、受害者、家長、教師與社區代表共同對話。這種「修復式實踐」（Restorative Practice）強調還原事件的全貌、尋求共同的解決方案並修補關係，而非僅以處罰了事，是一種具建設性的作法。王教授特別指出全美中學校長協會（National Association of Secondary School Principals, NASSP）刊載之有關「修復式實踐」相當值得參考，其具體之七項步驟如下（NASSP,2025）：

1. 說明流程（Explain the Process）：
清楚向所有參與者說明恢復式對話的目的與程序，以確保大家瞭解這是為了解決傷害並重建關係，而非指責或懲罰。
2. 培養同理心（Build Empathy）：
透過分享經驗與情感，引導參與者瞭解彼此的觀點，以促進相互理解。
3. 進行靜心活動（Grounding Exercise）：
邀請參與者進行聚焦於共享價值與共同目標的活動，例如討論理想的學校環境

應具備哪些特質。

4. 開始對話 (Start the Conversation) :
由感到受傷害的一方以「我陳述 (I-statements)」方式表達情緒與經驗，其他人則以積極傾聽的態度參與。
5. 重述與引導道歉 (Paraphrasing and Guided Apology) : 協助參與者用更清晰的語言重述彼此話語，並在適當情況下引導真誠的道歉。
6. 合作式問題解決 (Collaborative Problem-Solving) : 全體參與者共同找出解決方案，處理傷害並防止未來再次發生，以確保每個聲音都被傾聽與重視。
7. 後續追蹤 (Follow-Up) : 訂定後續計畫以監督進展並維持溝通，強化會談中的承諾並支持持續之關係修復。

上述步驟確實提供一個清晰的架構，可協助教育人員有效引導恢復式對話，以促進療癒與社群凝聚力。

二 教師在輔導與管教中的角色與挑戰

(一) 教師角色的演變：

從權威執行者到支持性引導者

面對快速變遷的教育場域，教師的角色不再僅是知識傳授者與紀律執行者，更需成為一位觀察者、支持者與調解者。尤其當學生在行為或情緒上表現出困難時，教師常是第一線的接觸者與回應者，肩負著即時判斷、適切處理與後續追蹤的重責。然而，這樣的角色轉變也伴隨著實務挑戰。王教授深深感歎，許多教師雖具備教育熱忱，卻可能未受過完整的輔導或危機處理訓練，加上工作量繁重，常難以兼顧教學與輔導。面對行為偏差或情緒困擾的學生，教師往往處在一種進退兩難的情境：既擔心誤觸法規，又擔心放任會造成班級秩序混亂。

(二) 當前常見的挑戰包含：

1. 專業能力與知識不足：許多教師缺乏正向管教、兒童心理、法律知識與創傷知情的訓練，導致面對行為問題時感到無力。

2. 制度支援與時間資源不足：學校缺乏足夠的專業人力（如輔導教師、社工師），行政工作繁重也擠壓了輔導空間。
3. 法律紅線與風險意識高漲：教師擔心一言一行遭解讀為體罰或不當對待，產生過度自我約束的現象。
4. 文化偏見與結構性不平等：教師若未具備文化敏感度，容易將學生行為歸因於「原生家庭不好」、「原住民就是這樣」、「單親就會沒教養」等標籤，反而加深學生疏離感。
5. 教師情緒與自我照顧：面對高度壓力與多重角色，教師自身情緒常未獲支持，若缺乏自我照顧，也可能影響其教學與輔導品質。

（三）教師回應挑戰心法

首先，教師需持續進修與提升自身的專業敏感度與輔導能力。面對行為問題時，應由「他為什麼這樣做」的理解角度出發，而非僅以「他做錯

了」來判斷。其次，學校應建立一套可供教師依循的清楚流程與支持機制，減輕個別教師承擔的風險與壓力，並透過行政、輔導與教學團隊協作，共同面對學生議題。在處理學生問題時，教師也應學會「與學生共處」，而非單向糾正。王教授強調，給予學生反思與回應的空間，常比立即糾錯來得有效。教師的情緒穩定與陪伴關係，也是在輔導與管教過程中極其關鍵的一環。

三 輔導與管教的實踐策略與未來展望

（一）推動正向行為支持與全校性系統介入

成功的輔導與管教實務，往往並非僅存在於學校層面，而與整體教育政策密切相關。例如，過去臺灣曾實施留級制度，原本希望藉此提升學業表現，但結果卻是對學生造成標籤化與自尊傷害。後來改為「不留級政策」，便是政策層面更具包容性的嘗試，有助於學生持續學習與心理健康。王教授指出，對於有偏差行為的學生，若直接以退學處理，只是將學

生推出校園、推向社會，實際上不但無助於改善其行為，反而可能擴大中輟與社會問題。因此，建立具有包容性與彈性的制度，是現代輔導管教不可或缺的方向。在國際案例中，紐約市曾針對少數學校推動正向管教的創新試驗，導入如同儕調解、結構化培訓與多層次支持系統（Multi-Tiered System of Supports, MTSS）等策略，因此，透過制度與政策的支持，確實可實質改善學校環境與師生互動。

（二）發展修復式實踐與情緒教育課程

許多研究顯示，學生若能在情緒被接納、行為被理解的環境中成長，更能發展出責任感與自我控制力。目前已有許多資源可供參考，例如：正向行為支持系統（Positive Behavior Support, PBS）、社會情緒學習（Social Emotional Learning, SEL）訓練、班級經營實務工作坊等。這些策略強調預防優先、多層次支持，並透過行為觀察、資料紀錄與校本團隊合作來制定介入方案。教授學生同理、衝突解決與自我管理技巧，是輔導與管教的重

要基礎，並能有效降低處罰性手段的使用頻率，也讓輔導與管教成為「全校共同責任」，而非只落在個別教師肩上。王教授重申，面對校園衝突時，導入還原圈、對話圈等修復機制，也能讓學生從中學習承擔、修補與復原，進而促進校園關係的重建。

（三）制度設計與政策倡議

面對當前教育環境的轉變，學校在輔導與管教方面應調整策略，朝向更符合時代需求的方向邁進。王教授提出以下幾點建議，作為學校制度設計與政策調整方向：

1. 強化合作機制：家校社共構支持系統

教育的成功不再僅靠學校單方面的努力，而需建立起「學校、家長與社會資源」之間的合作關係。以往學校往往關起門來自行決策，但現今若有效推動學生行為的正向改變，必須打開校門，與家長共同合作。例如，當家長的教育觀念仍偏重升學主義時，學校應視此為機會，透過對話和參與機制，引導家長理解品格與情

感教育的重要性，進而形塑共同的教育理念與目標。此外，應設立諮詢小組，廣納家長、社區代表、法律與心理專家等多方意見，建立一個具開放性與包容性的決策機制。透過專業對話與回饋，不同立場的人能在交流中修正觀點，凝聚共識，提升處理學生行為議題的整體效能。

2. 推動證據本位的處遇決策

學校是高風險場域，稍有不慎即可能處理不當，進而引發爭議。因此，輔導與管教應建立在「證據本位」之上。當事件發生時，應根據具體行為事實、背景脈絡、學生特質，以及相關法律規範等資料，做出有理有據的判斷與因應，避免僅憑個人經驗或直覺行事。此舉將有助於提升教師在處理衝突或特殊事件時的專業判斷力與行動正當性。

3. 善用 AI 與科技工具：開創輔導新模式

未來教育不可忽視科技的力量。AI 科技的發展，為學校提供了更具效能的輔導與管教工具。例如，AI 可協助分析學生過往行為資料，預測

可能的風險模式，提供個別化的介入建議。教師可透過科技平臺，瞭解學生的學業表現與情感狀態，進行早期預警與精準輔導。此外，科技亦能應用於教師的專業培訓。例如，透過虛擬模擬情境，讓教師在混合式教學環境中實際操作、演練面對學生問題時的因應策略。這樣的培訓模式不僅可即時獲得回饋，也有助於教師在日常教學中更具備實務因應能力。

4. 持續學習與觀念更新：教師專業成長不可停歇

教育現場不斷變動，教師唯有持續學習，才能跟上時代的腳步。特別在輔導與管教領域，從過去行為主義的管理方式，已逐步轉向強調自主性、認知發展與社會情緒學習的理念。若教師未能與時俱進，仍停留於傳統觀念與作法，不僅無法有效回應學生需求，亦可能錯失良機。因此，建議教師積極參與相關研習與培訓，瞭解最新教育科技與輔導趨勢，培養反思能力與調整策略的彈性。只有當教師本身具備開放與創新的態度，學校的輔導與管教工作才能真正轉化為促進學生整全發展的力量。

四 結語

未來的教育，必然走向更多元與開放的方向。無論是在家中遠距學習，或透過 AI 輔助進行個別化教學，甚至建立虛擬模擬系統作為輔導訓練工具，皆顯示輔導與管教工作已不再侷限於傳統的學校空間與做法。學校應以「家校社合作、證據本位、科技整合」為核心原則，持續調整與

創新，為學生建構一個安全、有愛且充滿支持的學習環境，迎向更加智慧且具人本關懷的教育未來。✕

參考文獻

National Association of Secondary School Principals (2025). Restorative Practices: Seven Steps for Facilitators and Mediators. Retrived from https://www.nassp.org/2020/10/27/restorative-practices-seven-steps-for-facilitators-and-mediators/?utm_source=chatgpt.com

