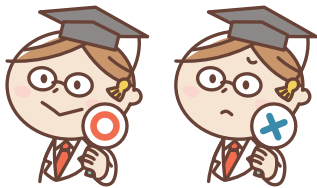


衝突，還是契機？

打破親師隔閡的輔導新路徑



|| 洪經綸 新北市三重區集美國小教務主任

一、前言

隨著《兒童權利公約》與學生受教權議題日益受到重視，教育部於 113 年 2 月修訂公告多年的《學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項》，其目的在於讓教師面對複雜輔導問題時，能有可遵循的策略。然而，辦法中對於處罰與管教方式的定義卻過於模糊，反而讓現場教師更加舉措困難。其實，協助將學生家長及學校輔導資源納入，或許才是教師解決輔導問題的有效解方。

二、互信共育的親師關係

良好且有效的親師溝通，可改善學生的行為及學習表現（Epstein，

2011）。鑒於新世代家長在數位社群的使用習慣，教師可善用電子聯絡簿、LINE 官方帳號等數位工具，與家長建立穩固的溝通橋樑。然而，更重要的是利用數位平臺向家長分享學生在校的點滴，不僅讓家長瞭解孩子的學習狀況，也有助於建立彼此的信賴基礎，進而實現家長正向參與，形成良性的合作關係。

此外，家長參與校務的良好經驗，是促使他們從監督者的角色，轉變為教育夥伴的良好媒介。為達到此目標，學校可透過家長委員會、學校官方新媒體（如臉書、Instagram 等）的經營，營造良好的家校合作氣氛。同時，透過舉辦親職講座和成立家長志工隊的方式，亦可培養家長正確的輔導管教素養，促進家長與教師在學生的管教議題中，快速取得共識

並成為夥伴關係。

三、嵌入工作的專業發展

教師透過撰寫教室日誌、參與教學輔導活動、參加個案討論會議的日常工作，能讓教師在無形中提升專業能力。

(Darling-Hammond et al., 2017)

為避免教師因單打獨鬥而落入慣性陷阱，學校應創造學習型組織文化，鼓勵教師成立專業學習社群（Professional Learning Community，簡稱 PLC），讓教師與同儕以在專業對話的過程中，進行班級個案探討、班級經營經驗分享，達到教師協作學習目的，以協助教師發展適切的學生行為管理策略。

此外，學校也可安排教學輔導教師進行教學演示，示範如何將不同的輔導策略（如正向行為引導、情境式溝通、行為契約等）融入課堂活動中，並透過回饋機制來協助參與教師，提升輔導專業。同時，學校應定期召開個案研討會議，讓輔導人員與

班級教師，共同討論班級個案問題，以協助教師因應個案需求調整輔導策略。

四、教師支持與應變機制

教師輔導與管教學生的過程中，難免會遇到師生衝突或家長投訴。當事件發生時若學校有良好的支持及危機管理機制，可防止衝突事件擴大，更能確保師生雙方在事件中，都能獲得必要的支持與協助（林官蓓，2017）。妥適的危機管理，才能讓衝突事件回歸輔導本質，解決學生輔導需求並改善行為問題。甚至在衝突事件後，還可為教師提供輔導諮詢，並視需求給予教師心理輔導、法律支援，以減少教師長期面對衝突壓力，而對教學產生不必要的負面影響。

此外，學校危機處理小組可利用學生行為紀錄與教師回饋數據，分析學區較常發生的親、師、生衝突類型，進一步規劃學校輔導活動、家長成長課程，並提供教師在輔導專業增能的研習建議。



五、家校合作的輔導管教成功案例

班級輔導個案表徵的輔導管教問題，往往都源自身心理、家庭、同儕或其他成長經歷。透過與學輔人員合作剖析學生問題成因，並與家庭協作制訂個別化策略，能讓輔導工作事半功倍。

筆者曾任國小高年級導師，在編班後，班上學生小強（化名）的中年

級老師多次耳提面命，告知小強是具有嚴重情緒障礙問題的亞斯孩子，在校常因相處問題與同學發生肢體衝突。在與小強的個案管理教師討論後，根據小強的特質，筆者在班級經營上，遵循「通用設計」的原則下訂定班級規章，並額外提供小強「合理調整」的管理策略。例如，當小強在課堂上與同儕發生衝突時，允許他離開座位自行到班級冷靜角降溫，以避免衝突的擴大。

開學後，筆者也積極進行親師溝通，鼓勵家長在家庭教育中運用正增強策略，具體來說，當小強能在校利用冷靜角降溫化解衝突時，便會請家長能在當日給予小強適當的鼓勵或獎賞，一段時日後，小強的情緒控制能力有顯著改善，校內衝突行為大幅減少，雖然小強偶爾仍會與同學發生爭執，但已不再是令學輔人員憂心的頭痛人物了。

六、結論

在社會氛圍與輔導管教辦法的變革下，教師除可通過同儕觀察、專業對話的方式，來提升自身輔導管教專業能力外，教師應主動透過定期溝通、班級活動與家長會議，強化親師合作，使家長成為支持學生成長的重要夥伴。同時，應主動與學校二級學、輔人員合作，研擬並精進班級個案學生的輔導管教作為。最後，面對管教問題衍生的突發事件時，教師亦應立即聯繫學校，請求學校給予支援，切莫閉門造車想要自行解決，透過完善的輔導機制與親師合作，方能營造尊重與關愛的學習環境，實踐輔

導學生的真正價值。✕

參考文獻

- Epstein, J. L. (2011). *School, family, and community partnerships: Preparing educators and improving schools*. Routledge, Taylor & Francis Group.
- Darling-Hammond, L., Hyler, M. E., & Gardner, M. (2017). *Effective Teacher Professional Development*. Learning Policy Institute.
- 林官蓓 (2012)。臺灣校園霸凌事件及其危機管理機制之探討。教育資料集刊，54，1-21。

