

國小-管教衝突案例

一、案例描述

小君母親向教育局陳情，表示孩子才就讀一年級，放學回家竟問她什麼時候可以轉學？母親感到很訝異，於是追問原因。起初小君不太敢開口說出自己為什麼想轉學的原因，但在母親不斷的追問下，才得知老師曾對著全班說，如果班上調皮的孩子都轉學了，他就會繼續教這個班。聽完後，母親繼續追問，老師是不是希望小君轉學？小君難過的點頭回答「對！」甚至覺得，既然老師希望她轉學，那她就轉學好了……。

隔天小君安親班老師也私下詢問小君母親，有關學校老師要小君轉學的事情，母親乍聽之下，覺得不可思議，怎麼連安親班老師都知道這件事情，一問之下，才發現安親班老師是從與小君的同班同學口中得知的。

二、案例解析

- (一)教師輔導管教時用詞不當之議題：本案教師疑似以言語恐嚇學生，逼迫學生轉學，已造成學生身心影響，教師所稱學生“調皮”行為並未讓學生明白，也未訂定管教與行為規範讓學生明瞭與遵守。(學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項)
- (二)教師與家長的溝通不足之議題：對於學生在學校的行為，老師平時可能未讓家長知悉，溝通不足。家長也未先與老師詢問小君在校狀況，顯見平日親師溝通與信任亟需加強。
- (三)教師不當班級經營一事散播至社區之議題：安親班老師、安親班家長與同學已知悉，易將訊息傳播至社區或學區其他人同班同學均為傳播者，此一事件恐於社區逐漸發酵。

三、處置作為

(一)行政處理

- 1. 通報：知悉該案後，應進行通報教育局特教科、駐區督學、校安中心。
- 2. 調查：
 - (1)組成調查小組，了解事實情形，完成調查後依調查結果處理。(處理高級中等以下學校不適任教師應行注意事項)
 - (2)如有必要且情節嚴重，應組成校園事件處理會議。(高級中等以下學校教師解聘不續聘停聘或資遣辦法)
- 3. 媒體回應：建議學校事先準備應有的統一處理方式與說法，面對社區其他人之詢問有一致之回應，倘有社區網絡平台或媒體關注，應建立統一窗口，準備新聞稿，預備媒體應對。

(二)事件處理

- 1. 親師溝通
 - (1)行政與家長
 - A.行政主動聯繫小君家長了解事件內容，並說明後續調查處理程序，需確認家長理解調查程序，以及相信學校願意處理的態度。
 - B.切勿在未進行調查確認事件事實前，立即為導師辯解或解釋，甚至表述其過往帶班狀況，影響家長對學校可能有預設立場的調查態度的看法。
 - C.告知家長配合調查以釐清事實，調查程序完成，會將調查結果和

處置作為告知家長，請家長給予校方處理時間和空間。(以同理之心與家長對話，緩和家長情緒，並適時導之以理，建立與家長間的信任關係，避免事件擴大，讓傷害降到最低。)

D.小君如確有因此事產生身心或行為問題，且家長有表達希望轉換班級，應向家長說明處理原則且要確認小君個人想法，依「新北市國民小學及國民中學常態編班及分組學習補充規定」做後續處理。

(2)導師與家長

A.提醒導師啟動調查後與家長互動時應避免干擾調查或讓家長不有任何不舒服感覺、或不信任學校調查。

B.調查結束後，仍要持續留意與家長間的親師互動關係，並進行關係的修護，以利未來的班級經營。

(3)導師與學生：提醒導師，不應在班上討論調查的過程，或針對該生有任何不當之言語，以避免讓學生陷入對老師的表態或選邊站，或是威脅因被調查將不帶班、或因為展開調查，而有差別待遇或針對性之行為等。

2. 輔導系統合作

(1)學生心理輔導的部分：輔導老師進行當事人的輔導，分析學生的感受以及教導情緒如何辨識宣洩，建立健康心理。

(2)學生行為輔導的部分：學生行為上有失當時，協助進行行為的導正，例如：干擾其他同學上課、對教師用詞不禮貌等。另可請輔導室規劃小團體輔導等，協助學生建立良好的行為互動模式，並時時與學生家長建立良好的溝通管道，讓家長隨時可以掌握孩子的調整軌跡，並建立合作關係，調整家庭教養方式，也隨時給予家長正向的支持。

四、精進作為

(一)行政支持

1. 教師正向管教作為與策略之精進

(1)建立教師專業學習社群，協助教師提升輔導與正向管教知能。

(2)辦理在職及新進教師進修研習活動，強化教師輔導知能。

(3)分享優良教師正向管教時所採用之有效方法與班級經營策略。

(4)避免教師於盛怒情形下進行管教學生。

(5)邀請法治專家演講教育現場案例，讓老師反思自我教學行為及可能法律爭議。

2. 教師輔導學生知能提升

(1)了解學生初級預防輔導工作內容。

(2)研讀學校教師輔導工作手冊。

(3)參與教師輔導知能研習。

(4)參加輔導管教學生讀書會。

3. 班級經營知能提升

(1)推動有效之班級經營，建立常規，指導班級幹部管理班級事務。

(2)蒐集班級學生的生活狀況、學習情形及行為表現資料。

(3)利用聯絡簿、班刊、給家長的一封信等傳達班級經營理念，建立親師合作共識。

- (4)與家長接觸應事先作準備，定期將孩子的優良表現告訴家長，以學生為溝通中心，表達清晰、明確，避免使用不自然或刻板的話語，不評斷學生及家長，與家長共同就事論事，具體討論孩子的言行與表現。
- (5)適時稱讚和鼓勵家長，並協助家長彼此間相互認識、聯繫，成立家長的聯誼及互助組織等。更重要的是，建立與家長間良性的互動關係與信任感，如此家長才不會誤認老師是一個愛告狀的人。
- 4. 其他：
 - (1)加強「教室走察」、「課室巡堂」，適時提供班級經營上的協助。
 - (2)適時關心老師，了解學生進步情形，給予正向的支持與鼓勵，並提供專業協助。

(二)預防宣導

- 1. 家長通報校安事件管道
 - (1)提供學務處或其他處室行政人員聯繫電話。
 - (2)提供學校通報電子郵件信箱。
 - (3)提供家長會聯絡方式。
- 2. 親師合作知能
 - (1)表現主動積極的態度，開學前或開學初就與家長聯繫了解學生狀況。
 - (2)運用同理心及傾聽策略，營造良好的親師溝通氛圍。
 - (3)明確合理，針對討論的主題內容，共同提出溝通行動的具體實施策略。
 - (4)製造雙贏，讓家長主動提出解決問題的方法，並擔負解決問題的責任。

五、小小提醒

(一)平日做好教學視導

- 1. 巡堂紀錄
- 2. 輔導紀錄

(二)注意媒體消息

- 1. 面對媒體謹慎處理
- 2. 建立媒體關心團隊
- 3. 建立與媒體的良好關係

(三)加強宣導，重重叮嚀

- 1. 教師對學生的不當言論，恐會衍生成「師對生的霸凌事件」，甚至衍生訴訟案件、重則解聘之可能。
- 2. 學校要時時加強輔導管教宣導，以真實案例讓老師自我檢視其教學訓輔或言詞等，是否可能觸法。