

以正向輔導管教推動關懷式校園

王聖欽
臺南市佳里國小校長

一、前言

隨著社會變遷與價值觀演變，人權意識與心理健康議題備受重視，校園霸凌、管教衝突與性平事件通報數量持續增加，與現代教育強調情緒教育、同理心與人權素養背道而馳，學校在輔導與管教上面臨諸多挑戰，現況是校園輔導與管教人力不足，校園申訴案件增加，以調查方式處理已然成為常態。雖然此舉符合程序正義與公平性，也提供了某種程度的保障機制，但卻削弱了彼此的信任，調查程序的冗長也對當事人造成心理壓力與不確定感，導致校園對立與不安氛圍，甚至讓校內承辦人員負擔大幅增加，承受極大的心理壓力與情緒耗竭。

為因應此現況，部分縣市教育局處特撥補經費，提供學務相關人員減課時數之鐘點費，以支援其行政工作，緩解業務壓力。其次，管教權受限的同時，學校的輔導工作變得更加吃重，教師、家長甚至行政單位對輔導人員產生過高的期待，希望他們能快速「處理學生行為」或「調整學生情緒」，殊不知卻偏離了原本「預防與輔導」的核心任務，學校輔導老師工作超過負荷，難以深入追蹤學生問題，致而降低輔導品質。立法院鑑此，於 113 年 11 月 29 日三讀通過《學生輔導法》部分條文修正案，增加輔導教師及輔導人員員額編制，以因應學生輔導需求日益增加及多元複雜的環境。希望藉由強化「學輔」雙軸，更有效的提升校園支持網絡。

二、校園輔導與管教面臨困境

學校的輔導與管教的議題面臨諸多挑戰，包括：特殊狀況學生逐年遞增、教師與學生對規範認知的差異性、家庭教養風格多元差異大及投訴案件公開化等問題，致而綁手綁腳、窒礙難行。

（一）特殊狀況學生影響教師班級經營

近年來，特殊狀況學生人數比率有逐年增加的趨勢，包括情緒行為障礙、家庭功能失調、ADHD、自閉症、創傷經驗等，對教師班級經營產生不小的影響，例如特殊狀況學生在班級中出現情緒爆發、大聲叫喊、攻擊行為等突發性的行為，教師在班級經營過程中需花費更多心力與時間協助特殊學生適應課堂學習與人際互動；教師本身也因為頻繁處理所產生的情緒反應，影響了教學的耐心與熱忱。因此，教育體系應投入更多支持性資源與政策，包含增設專輔教師、特教師、心理師加入導師的支持系統，共同研擬特殊狀況學生的介入輔導策略，以及訂定「班級危機應變 SOP」，讓班級支持系統更加完善；另外，提

供教師相關培訓與精進研習，照顧教師情緒、同儕諮詢支持機制等，讓教師在班級經營中能獲得實質協助。

（二）親師生對規範認知的差異性

親師生對於規範的認知落差，是校園中親師生衝突與溝通困難最主要的核心，造成彼此間誤解與對立，更遑論信任與合作。當學生不認同教師管教方式時，容易出現挑戰行為，有些教師因此變得無力感與倦怠。再且，隨著教育法規日益完善，學生熟悉教師管教的法定限制，致使班級內常出現不服從教師指導與紀律管理之情形。此一現象不僅削弱教師的班級經營效率，亦對課堂秩序造成實質性的衝擊。因此，在保障學生權益的同時，亦應正視教師教學權與管教權的平衡，建構清晰的規範引導機制，並透過法治教育、情緒教育與正向管教策略，重建學生對師長的尊重與信任；而教師也應透過專業社群增能，與時俱進了解學生新世代文化與個別化心理發展差異。

（三）家庭教養風格多元差異大

家庭教養方式的不同，對於學校的輔導與管教工作產生了深遠的影響，例如家庭「無明確規範」或「嚴格規範」的學生，到學校可能產生適應困難，外顯行為可能是不合作、退縮，而家庭功能不彰者，學生更可能會有情緒暴衝、攻擊或價值感低落的表現，影響學習及同儕關係。隨著雙薪家庭普遍，父母陪伴孩子的時間減少，導致親子互動不足，影響孩子情緒與行為發展。當孩子在校發生衝突時，部分家長常未深入了解原委，便將責任歸咎於學校或教師，親師對立影響學校對學生的管教與輔導效果。學校教師必須主動建立互信，在管教與輔導之前先鞏固親師溝通橋樑，才能減少誤會與衝突，並且根據學生家庭背景的差異，提供適性化的行為引導與情緒支持，尤其是高風險家庭學生必須安排輔導轉介、與輔導課程，必要時結合社會網絡資源，才能為孩子的情緒與行為發展提供堅實的支持，促進其身心健康發展。

（四）校園投訴事件公開化

由於網路社群的擴散效應，民眾特別重視校園投訴事件透明化，於是愈來愈多的投訴及爭議事件被討論，雖然有助於保障學生權益，強化學校處理投訴案件的公信力，並且有助於不合理制度的修正，但其潛在的風險與挑戰也讓教師及行政同仁與學校面臨更大的壓力。一旦有投訴事件，學校必須花大量時間處理並調查事實。甚至，很多的情況是親師對於輔導管教觀念的不一致，使得家長可能濫用校園申訴檢舉機制，讓學校啟動校事會議調查機制，但經調查結果，查無此事，卻也相對耗費學校的人力金錢等調查資源（沈宗興，2024）。因此，雖然透明化帶來正面效益，但若缺乏完善的申訴制度、回應機制與資源的支持，將不利於學校兼顧處理的效率。

三、以正向輔導管教推動關懷式校園的策略

推動關懷式校園的關鍵在於營造一個陪伴性且具包容力的校園環境，學校、教師及家長都能支持投入，使每一位學生都能感受到被尊重和被理解。推動策略包括：從班級經營實踐、推動校園中的社會情緒學習、營造溫馨的校園文化及親師合作引導學生正向成長等，以建構一個更和諧，彼此關懷的溫馨校園。

（一）從班級經營實踐正向輔導管教

正向輔導管教應從班級經營做起，教師是引導者與榜樣，首要建立良好的師生情感關係，教師應以「將心比心」的方式，從理解與接納出發，主動觀察學生情緒狀態。其次，將情緒與品格教育納入班級經營之中，讓學生成為訂定班級規則的「參與者」，讓學生學會自我負責與正向改變。此外，教師也要多以肯定式的正向語言，尤其可善用卡內基的三明治回饋法（feedback sandwich）「肯定→建議→鼓勵」，來提升師與生之間的信任與包容。尤其，當班上學生出現衝突或偏差行為時，教師可採取修復式對話的策略，讓當事人表達感受，調整行為，並能修復彼此關係，把錯誤變成學習的機會，而不是懲罰的標籤。

（二）校園中的社會情緒學習（Social and Emotional Learning，SEL）推動

學校推動社會情緒學習有助於培養學生的自我覺察、人際關係與情緒管理能力，進而促進學習成效與心理健康。策略上，首先可將 SEL 融入課程教學之中，例如設計與情緒、合作、同理心相關的教學活動，促進關係與覺察。其次，透過導師時間或團體輔導的機會，進行情緒教育與人際技巧訓練與練習。第三，教師與行政團隊應接受 SEL 相關專業發展課程，從班級推展至建立正向互動的校園文化。整體而言，推動 SEL 起步於親師的觀念共識，當校園環境趨向情感理解與支持機制，就不容易發生師生對立與衝突，這不僅能降低問題行為發生率，也為後續的輔導工作奠定穩固基礎。

（三）營造關懷文化打造溫馨校園

營造溫馨的組織氛圍，校長是關鍵角色。校長以親民、開明的態度與教師建立良好關係，拉近與教師間的距離，成為能讓教師「看得見」的領頭羊（謝傳崇、李勁霆、邱盈彰，2021）。學校更要營造一個開放溝通、接納欣賞的工作環境，建立教師成長社群、心理支持機制，讓教師被肯定與尊重，才能以正向態度引導學生。學校行政若能給予適當的協助，以及定期的關懷與協助，除了能降低班級教師教學及班級經營上的問題（王蕙琪，2018）。在校園發生申訴或衝突事件時，校長能優先表達理解與陪伴，展現同理與尊重程序的處理態度，與親師生建立真誠信任的關係，如此由校長、行政人員、教師三方協力，正向輔導的理念便能落實於校園，進而形塑關懷與積極正向的教育氛圍。

（四）建構關懷導向的親師合作關係

親師合作是引導學生正向成長的重要關鍵，建立一致性正向輔導管教模式，同步雙方教育理念，讓彼此都理解管教的核心在於引導學生負責任，雙方須協調一致的規範與原則，避免標準不一。另外，平時應建立穩定的親師溝通管道，增加親師交流機會及互信基礎，當遇到衝突問題時，親師間應立即合作對話，採用修復式思維解決問題，學生才能有更好的學習成長。尤其在衝突事件中，家長會可扮演協調者的角色或平臺，協助家長理解學校立場，減少誤解與對立情緒，讓事件圓滿處理。

四、結語

輔導管教只是方法措施，並非教育目的，現今教育現場的改變反映的是價值觀的變遷，教師的角色不再侷限於傳授知識，更是校園關係中重要的情感聯繫者，並透過自身的言教與身教，給予學生正向的價值文化；校長更應正向積極的領導，無論教師或學生，在遭遇挫折與困難中都給予最大的支持力量，打造一個有制度、有溫度的輔導與管教校園環境，以關懷為導向，實踐修復式正義，才是真正以人為本、彼此包容尊重的關懷式校園。

參考文獻

- 沈宗興（2024）。教育基本權下親師輔導管教的衝突解決：兼論 111 年憲判字第 8 號對於親權修正影響（未出版之碩士論文）。國立成功大學，臺南。
- 余惠瑄（2019）。國小校長正向領導、教師組織公民行為與學校效能之關係。《學校行政》，122，37-66。
- 彭文松、陳志平、賈士萱（譯）（2021）。社會與情緒學習行動方案：正向支持體驗活動（原作者：Tara Flippo）。心理出版社。

