

兼顧關懷與規範：國小行政視角下的 學生輔導與管教策略

蔡雅芬

臺北市北投區湖山國民小學校長

一、前言

在少子女化、家庭結構轉變與數位科技普及的多重影響下，國小教育現場所面對的學生行為樣態愈趨多元，校園中的輔導與管教議題日益複雜。根據教育部統計，112 學年度全國通報的國小「暴力與偏差行為事件」多達 9,370 件，占整體事件的 34%；「管教衝突事件」則有 2,053 件，占各教育階段總數 44.8%（林志成、陳淑娥，2024）。此一數據不僅反映出學生行為問題的嚴峻性，更突顯國小教職人員在輔導與管教上的壓力與挑戰。

當前在學校現場，面對學生管教時，教師常陷入進退兩難的處境：一方面擔憂「管教過當」可能引發家長投訴甚至媒體關注，另一方面又顧慮「管教不足」會使班級秩序失控，影響其他學生的學習權益。筆者身為國小行政人員，長期參與並觀察教學現場與學生事務運作，深刻體認到，輔導與管教不僅是教師教育理念的實踐，更是涉及法規規範、行政支持、家庭環境與社會氛圍等多重因素交織而成的系統性課題。

從法規層面觀之，《教師法》第 32 條明定教師有輔導與管教學生之責任。2024 年教育部亦修訂《學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項》，進一步界定教師的輔導原則與處理程序，企圖在法治基礎上提供教師可依循的行動準則。然而，法規雖明，實務仍充滿灰色地帶。例如：部分學生因家庭支持系統薄弱、情緒調節困難或心理適應不良，易在課堂與同儕產生摩擦，甚至對師長出現言語衝突、拒絕配合等行為，不僅影響教學進行，也加重教師管理壓力。

此外，學生行為樣態的變化快速且難以預測，教師需不斷調整因應策略；在親師互動方面，雙方對「適切管教」的理解常存落差，例如：教師以嚴肅語氣，提醒學生遵守課室規範，可能被部分家長認為是情緒性處理或不當對待，引發投訴，甚至透過社群媒體擴大爭議。這些情境對教師專業形象與心理負擔皆構成衝擊，使學校需投入大量行政溝通與危機處理資源。

學校行政的角色，不應只是政策執行與流程控管，更應成為教師與學生的支持系統，若行政團隊能由生態系統理論出發，理解學生行為背後的家庭與社會脈絡，結合變革領導理念，建立具關懷與規範並重的校園文化，方能提供教育現場實質具回應性的支持，有效因應輔導與管教的三重挑戰。本文以此為出發點，從國小行政視角切入，探討具體可行的策略，期為教育現場提供實務參考。

二、行政視角的理論基礎與角色定位

行政視角不僅關注政策的傳達與制度的運作，更強調領導者在整合資源、創造支持性環境以及建立專業信任上的關鍵角色。根據 Fullan（2001）變革領導理論，學校行政應主動擔任變革的促進者，培養專業學習文化，透過策略性溝通凝聚教師共識。行政人員應定位為系統協調者、資源媒合者與文化引導者，協助教師化解壓力、強化教學信心。

以 Bronfenbrenner（1979）所提的生態系統理論為基礎，行政視角應涵蓋個體—家庭—學校—社區多層面互動。從宏觀層次出發，系統性思考校園中所有可能影響學生行為的變項，從中設計出跨部門合作、流程清晰且具回應性的支持架構。

承上述理論基礎與角色定位，國小行政人員應具備宏觀視野與微觀行動力，將教育理論轉化為實務操作策略，落實於學生輔導與管教中，方能有效回應教育現場多元需求，緩解第一線教師輔導壓力，打造兼具關懷與規範、溫暖而有序的校園環境。

三、當前教育現場輔導與管教的主要困境

（一）價值觀的衝突

教師、家長與學生間的管教尺度認知落差，易引發誤解甚至衝突。特別是在教師面對學生肢體衝撞或偏差行為時，若未即時與家長溝通其教育立場，易被誤解為懲罰過當，導致家長不滿，甚至投訴、上媒體，造成教師與家長的對立，處理失當，可能造成校園親師對峙的氛圍，加劇學生的負面行為（王幼玲、葉宜津，2022）。上述張力壓縮教師專業角色，使其不敢適度執行校規，影響學生對規範的學習內化。

（二）法規限制與實務困難

現行法規對教師管教權有明確嚴格的界定，教師為避免觸及法律風險，處理學生問題時或因過於謹慎，可能降低管教即時性與有效性，學校裡常見的情況就是：老師面對偏差行為學生，只能「口頭勸說」，面對嚴重事件甚至不得不向警方求援，如近期臺中市發生的小六學生襲擊教師事件即為一例（陳宏睿，2024）。

（三）師資與專業支援不足

雖設有三級輔導機制，實際執行卻面臨人力與資源不足問題。多數學校僅有 1 至 2 位專任輔導教師，難以因應日益複雜的學生情緒與行為問題。根據（王

幼玲、葉宜津，2022）的調查報告，特教教師面對情緒行為障礙學生的比例達 7.53%，但支援系統不足，導致教師與行政人員需額外承擔輔導任務，影響教學與行政效率。校園應強化心理師、社工師等專業人力配置，建立跨專業團隊合作機制，有效分擔輔導需求，提升校園支持系統的整體效能。

（四）校園事件增多與新興議題挑戰

現今學生問題已不再僅集中於「違規」行為，而是更為隱性與多樣，如注意力不集中、依賴性強、過度依賴電子產品、情緒管理能力弱等，這些看似生活細節的問題，卻深刻影響教學現場。根據《112 年臺灣中小學學生網路使用行為調查結果》（教育部，2024），國小學生中有 79.7% 最常進行的上網活動是玩智慧型手機遊戲（包含線上遊戲）。隨著網路霸凌、資訊安全等新興議題漸增，學生行為問題已超出傳統管教模式的處理範圍，學校亟需提出新的因應對策。

（五）親師合作的困境

當前教育現場，親師合作仍面臨挑戰。部分家長對學校輔導與管教理解不足，表現出過度敏感、干預或漠視，導致親師間信任基礎薄弱，溝通不易，教師在處理學生行為，顧慮重重，甚至喪失教學信心。《親子天下》2024 年調查指出，平均每六位國中小學家長中就有一人曾遭遇親師溝通不良情況，比例高達 17%，顯示親師間在教養觀念、溝通方式落差仍普遍存在。為改善此現況，學校行政應主動建構預防與回應機制，透過定期交流、說明會與親職教育活動，協助家長理解學校規範與教育立場，提升教師溝通素養與應對技巧，強化雙方互信，形塑合作共好支持網絡。

四、行政視角下的輔導與管教策略

（一）推動全校支持性的輔導與管教文化

為有效回應校園日益複雜的學生行為議題，學校應積極建構全校參與的輔導與管教支持文化，落實「全員關懷、全員參與」理念。校長與主任作為價值引導者與實踐領航者，應主動投入輔導個案討論、親師溝通會議及學生行為支持流程，展現具體的行動承諾。同時，透過會議溝通、原則說明與典範分享，鼓勵全體教職人員共同參與學生行為管理，降低教師獨自面對挑戰壓力。藉由公開肯定教師努力與表揚正向案例，逐步形塑支持性與紀律並重的學校文化氛圍。

（二）持續教師輔導與管教專業發展

結合教師專業社群或講座進修，鼓勵教師將現場實務需求，透過議題或案

例討論，實務專業講座陪伴，進行問題處理討論，此外對「親師溝通」、「班級經營」、「學生輔導與管教相關法規」也應隨時代更迭持續透過定期研習，陪伴老師更新資訊，能更有力量處理學生的多元需求。

（三）強化教師情緒支持與法律諮詢機制

學校應整合輔導室與教學支援系統資源，成立「教師支持小組」，依教師需求提供諮詢與個別陪伴，協助教師面對課室管理與學生衝突，獲得穩定具安全感支持力量。相關研究指出，教師在輔導與管教實務中常感行政支持不足與心理壓力沉重，急需制度性支持與進修協助（黃子舜，2021）。因此，每學期應配合教師進修，規劃情緒韌性主題工作坊，如壓力調適、同理溝通與正向思維等課程，持續提升教師心理調適與專業應對能力。

為因應家長投訴日益頻繁與教師法制知能待充實情境，學校行政應與地方法扶機構、教師會或教育局合作，提供「法律諮詢支持機制」。設置緊急事件諮詢窗口，案例彙編資源，讓教師在遭遇管教學生行為受爭議或被家長申訴，能清楚應對與法律保護意識，降低心理壓力與誤觸法律風險。

（四）深化三級輔導體制運作機制

應善用學校輔導計畫推動發展性輔導，包含情緒管理、反霸凌、性平教育等學生宣導，並邀科任擔任認輔導師；介入性層面可建立「關懷平台」，讓導師在定期會議中提出需求，形成個別輔導方案；處遇性層面則由輔導主任統籌個案會議，聯繫心理、醫療、司法等資源，並加強校內宣導機制，提升教師參與度與可近性。

（五）發展校本「班級社會情緒學習」課程架構

呼應教育部 2024 年推動「社會情緒學習中長程五年計畫」，可依學校特色發展「班級 SEL 課程」，涵蓋情緒識別、自我覺察、人際技巧與衝突調解等主題。由輔導室提供教案資源與共備平台，鼓勵教師於晨光時間、彈性課程或班會時間進行教學，系統性融入學生日常學習，促進其社會互動能力與班級歸屬感。

（六）整合內外部資源，建構多層次輔導網絡

學務處與輔導處應協力成立個案支持機制，整合學校教師、行政、心理師、社工、家長等關鍵角色，定期召開會議以追蹤個案並研擬支持策略（教育部國教署，2021）。此外，建立與地區學生輔導中心、家庭教育中心及社福單位的聯繫平台，形成縱深與橫向兼具的輔導支持網絡。

（七）提升親師溝通之效能與共識建立

有效輔導與管教需仰賴家長積極參與與理解，實務上，當家長與教師在教養態度保持一致，能有效減少學生行為問題，促進正向發展；反之，若親師溝通不良，容易導致學生需求被忽視，影響學習與情緒支持。

因此，學校行政應主動建構親師溝通平台，如：推動「親師交流 ING 計畫」，或透過定期舉辦教育說明會（如：學校日）、建立正向親師溝通流程，預防性處理潛在的誤解與衝突。此外，結合親職教育資源，辦理「親師協力日」、「衝突處理模擬演練」等活動，協助家長理解學校的紀律與輔導原則，強化親師間互信與認知一致性，共同營造有利學生成長的支持性環境。

（八）推動「親師生溝通修復機制」

學校可參考 Morrison（2007）提出的回復式正義（restorative justice）理念，建構以「修復性對話」為核心的溝通機制，由學校相關行政或輔導教師擔任協調角色，營造非對抗性的安全情境，引導學生、家長與教師表達情緒、釐清誤解，重建信任。參考 Morrison（2007）對回復式會議流程的描述，對話歷程依實務，可分為「事前準備」、「事件回顧」、「共感理解」、「關係重建」與「行動承諾」等階段，有助於建立具回應力與支持性的校園文化（Morrison, 2007）。

五、結語

教學現場已無法僅靠教師的熱忱撐持。必須透過制度保障、資源支持與深刻同理，讓每位教育工作者感受背後有整個系統作為堅強後盾。學校行政不應只是政策執行者，更應成為走入現場、與教師同行的支持者。唯有行政作為堅實依靠，才能在制度未竟之處，為現場注入希望。

學生輔導與管教是一體兩面的責任，更是行政無可卸責的使命。國小行政人員應以專業為槓桿，推動教師成長、建構支持網絡、深化親師合作，靈活整合資源，打造安全、有序且關懷的校園環境。

展望未來，輔導與管教需從制度與文化雙軌並進，從「人」出發，融合專業與情感，營造以學生為中心、讓教師安心的教育場域。如此，教育現場方能穩健前行，照亮每一位孩子的成長之路。

參考文獻

- 教育部（2019）。教師法。取自 <https://edu.law.moe.gov.tw/LawContent.aspx?id=FL008447&kw=%e6%95%99%e5%b8%ab%e6%b3%95>

- 教育部（2024）。學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項。取自 <https://edu.law.moe.gov.tw/LawContent.aspx?id=GL002147&kw=%E5%AD%B8%E7%94%9F%E8%BC%94%E5%B0%8E>
- 教育部（2024）。112 年臺灣中小學學生網路使用行為調查結果。國立陽明交通大學人文與社會科學研究中心。取自 https://www.edu.tw/News_Content.aspx?n=0217161130F0B192&s=3B2012C9EE2380B5
- 教育部國民及學前教育署（2021）。中小學學生輔導工作手冊。臺北市：教育部國教署。
- 林志成、陳淑娥（2024 年 12 月 4 日）。校園暴力低齡化國小衝突占 4 成 5。Yahoo 新聞。取自 <https://tw.news.yahoo.com/%E6%A0%A1%E5%9C%92%E6%9A%B4%E5%8A%9B%E4%BD%8E%E9%BD%A1%E5%8C%96-%E5%9C%8B%E5%B0%8F%E8%A1%9D%E7%AA%81%E5%8D%A0%E6%88%905-201000387.html>
- 陳宏睿（2024 年 12 月 2 日）。台中國小師報警被學生球棒打 制服警入校 帶走學童偵訊惹議。聯合新聞網。取自 <https://udn.com/news/story/6885/8398035>
- 王幼玲、葉宜津（2022）。調查報告（編號：111 教調 0019）。監察院。取自 <https://www.cy.gov.tw/CyBsBoxContent.aspx?n=133&s=17972>
- 陳源滄、施丁仁、王智弘（2017）。國民小學教師員工協助方案之需求評估研究。輔導與諮商學報，39(2)，2-54。
- 戴淑芬、李佩珊（2024）。《少年事件處理法》修法對兒少偏差行為輔導與管教之挑戰與因應。學校行政雙月刊，150，203-228。
- 王等元（2017）。我國國民教育階段學生輔導與管教之家長義務：協力義務觀點。當代教育研究季刊，25(3)，41-70。
- 黃子舜（2021）。以紮根理論探討教師輔導與管教實務。學校行政月刊，132，145-163。
- 親子天下（2024）。教育部最新中長程計畫出爐！SEL 全面入中小學，將帶來哪些改變？取自 <https://premium.parenting.com.tw/article/6000482>

- 郭懿慧（2024 年 11 月 13 日）。親子天下調查：每 6 位家長 1 人遭遇「親師溝通不良」！4 大困境曝光 專家揭原因。Yam 新聞。取自 <https://n.yam.com/Article/20241113457428>

- 李芯（2025 年 2 月 27 日）。教育部將發展「社會情緒學習」結合 108 課綱促正向氛圍及同理心。聯合新聞網。取自 <https://udn.com/news/story/6885/8575212>

- 臺北市政府教育局（2024 年 4 月 22 日）。北市教育局重視親師交流 以有溫度的對話關心孩子的教育、貼近孩子的心。取自 https://www.gov.taipei/News_Content.aspx?n=F0DDAF49B89E9413&s=00B55DB2098FD7EB

- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

- Fullan, M. (2001). *Leading in a culture of change*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

- Morrison, B. (2007). *Restoring safe school communities: A whole school response to bullying, violence and alienation*. Sydney, Australia: Federation Press.

- Nelsen, J. (2006). *Positive discipline*. New York, NY: Ballantine Books.

