



114學年度新竹市薪傳教師增能研習

薪傳*心傳：當初任教師遇見薪傳教師

正向輔導管教與親師溝通

114.11.12於新竹市教師研習中心

鄧美珠 臺北市劍潭國小退休校長

Shirley33@gmail.com





當初任教師遇見薪傳教師

想一想：您認為**初任老師最需要**我們**協助**的有哪些事情？

將想法寫下來！

請每人分享
自己的想法！





課程大綱

一、建立良好正向輔導管教的重要與做法

二、師生互動的對話策略研討與案例討論

三、親師溝通的對話策略研討與案例討論





「老師」在課堂上應該扮演什麼樣的角色？
我是老師？還是朋友？

老師

朋友

請倆倆分享您的看法。



亦師亦友？

- 原本與學生相處融洽的老師，在課堂上發現學生上課不專心，提醒學生後引發師生衝突，影響班上學習氣氛。

- 如果您是楊老師，接下來可以怎麼做？

- 老師和學生的說話方式，適合像朋友相處一樣嗎？請說明您的看法，並提出您認為適合的師生相處模式。

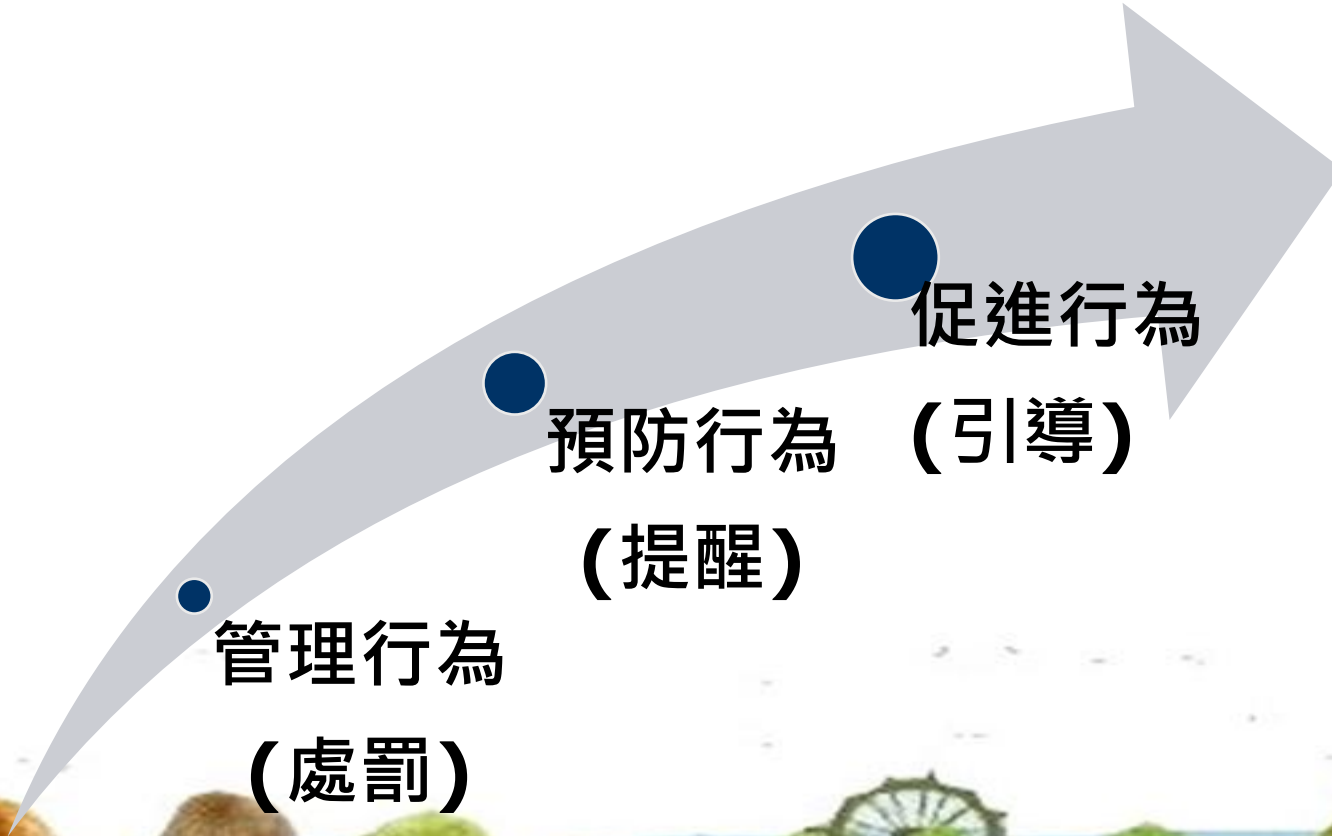


一、建立良好正向輔導管教的重要與做法





輔導管教三層次



管理行為
(處罰)

預防行為
(提醒)

促進行為

(引導)



適切引導學生的行為表現

(一)「初級行為」與「次級行為」

- 1. 「初級」和「次級」行為
 - (1)初級行為：違規行為(亂扔垃圾)
 - (2)次級行為：糾正學生初級行為後，學生撅嘴、翻白眼、眼看天花板、誇張的扭曲皺眉、氣呼呼、嘀咕或發牢騷、放縱的嘆氣、噓聲、嘖嘖咂嘴，及拖延和爭辯等。
- 2. 「次級行為」通常比「初級行為」更加令人煩惱和感到壓力。
- 3. 管教應關注「初級」抑或「次級」行為？
- 4. 注意**焦點**放在「**初級行為**」的**行為問題上**，避免過度增強、注意到「次級行為」。





適切引導學生的行為表現

(二) 行為引導與管教

1. 行為引導

► (1) 教師藉由**正向、直接、簡單明瞭、堅定且尊重**的提出期望或要求學生做到的行為。

► 例如：

► - 「各位，請看這裡。」

► - 「請面向這邊並專心聽講...，謝謝！」。

► - 「小傑，習作本打開來！」你會用到它。」

► (2) 若學生遲疑不定，或有必要促使他們注意時，加上一句「謝謝」或「馬上」。





適切引導學生的行為表現

(二) 行為引導與管教

❖ (3) 避免使用負向、請託式的語言：

❖ A. 負向的語言

「我講課的時候，請不要說話」(X)

❖ (避免暗示學生去做我們不希望他們做的事情，不要過度關注負向行為)

❖ B. 「問題式」「請託式」語言：

❖ 「請你們各位看這裡，好嗎？」(X)

❖ 「你們安靜下來，拜託……」(X)





適切引導學生的行為表現

(二) 行為引導與管教

2. 非言語性的提示

(1) 教師可以採取非口說的訊息傳遞方式，提醒學生知覺他們的行為：

手勢

直接且短暫的眼神接觸

搖頭、點頭

(2) 非言語性的提示要能有效，前提是教師與他們的班級能有良好的互動關係。





適切引導學生的行為表現

(二) 行為引導與管教

3. 開場白

- ▶ 課堂做作業時段(或非課堂場合)，教師先給予正向的問候，並將注意焦點放在正向事務上，然後才進行行為管教。
- ▶ 糾正不做作業的學生～
 - ▶ 走到學生身邊，先問候學生：「哈囉，小傑...」
 - ▶ 和學生談他的作業：「你的作業進行得怎麼樣了？」「知道怎麼做嗎？」、「需要幫忙嗎？」
 - ▶ 在轉身離去之前，教師低聲但堅定的給予糾正：「那個玩具.....」。





適切引導學生的行為表現

(二) 行為引導與管教

4. 規則提醒

▶ (1) 教師對學生簡明扼要的提醒班規內容：

▶ 「我們對於發問有一項規則...」

▶ 「記住我們關於安全使用剪刀的規定...」

▶ (「記住...」相對於「不要忘記...」，語氣較為正向)

▶ (2) 做作業時段或在非課堂場合，也可用「問題形式」，引發學生知覺與責任心。

▶ 「我們對於課堂時間上廁所的規則是什麼？」

▶ 如果答不出來，則清楚且簡要的再提醒。





適切引導學生的行為表現

(二) 行為引導與管教

5. 提供「選擇」與告知「行為後果」

(1) 提供學生行為引導時，可提供其「選擇」

師：小傑，你可以把玩具收進包包，或是放到老師的講桌上。

(2) 若學生不做適當選擇，告知學生其乃選擇承擔「行為後果」。

師：小傑，你繼續把玩玩具的話，依據我們的課堂規則，下課時跟我到教師辦公室談話。





適切引導學生的行為表現

(二) 行為引導與管教

6. 給予學生回應的時間

- ▶ (1) 教師給予行為引導或提醒之後，相信並且期望學生會遵從，因此重新調整與學生的眼神接觸(不盯著看)和身體距離(走開)，把注意力放回到全班，而不持續監督。
- ▶ (2) 降低緊張壓迫感，也讓學生保留面子。
- ▶ (3) 稍後要回到學生身旁，檢查其是否表現合作行為，或給予鼓勵，重建師生關係。





適切引導學生的行為表現

(三) 策略性忽略與部分同意

策略性忽略

- 1. 策略性忽視是對當事學生及所有學生的一種非言語溝通方式。
- 2. 策略性忽視「較小的干擾行為」。
- 3. 策略性忽視可結合「選擇性注意」使用。
- 策略性忽視舉手大聲喊叫要求發言的學生，但當學生舉手而不大聲喊叫時，我們就搭理點選該生
- 4. 策略性忽視「次級行為」。





適切引導學生的行為表現

(三) 策略性忽略與部分同意

5. 策略性忽略的「例外」：

不可採取策略性忽略的學生行為

- 重覆出現的干擾行為
- 安全問題、騷擾行為
- 侮辱性的或者違抗性的語言
- 敵意的或者攻擊性的行為





適切引導學生的行為表現

(三) 策略性忽略與部分同意

部分同意

1. 當學生意圖爭辯，教師用部分同意學生意見的方式來制止他，將注意焦點重新回到規則或要求的工作上(關注初級行為)。

生：「某某老師就讓我們在課堂上嚼口香糖……」

師：「即便他如此，...但在我們的課堂，規定很清楚。

...垃圾桶就在那兒，謝謝。」

2. 教師不要否定、追究學生所言，更不嘲諷挖苦其他教師做或不做什么。





適切引導學生的行為表現

(四) 寬鬆警戒

- ▶ 1. 警戒三類型：
- ▶ (1) 過度警戒(規則制定了，僵化執行)
- ▶ (2) 疏於警戒(規則制定了，卻不執行)
- ▶ (3) 寬鬆警戒





適切引導學生的行為表現

(四) 寬鬆警戒

2. 儘量使用寬鬆警戒

- 師：「上課了，請全班同學將玩具收進包包，或放到我的講桌上。」
- 師：「小傑，請將玩具收進包包或放到我的講桌上。」
- 師：「小傑，你若不收起玩具，那麼依據班規，下課跟我到老師辦公室談話。」

對照「過度警戒」：

- 師：「被我逮到了！上課玩玩具。下課跟我到老師辦公室談話。」





實施獎懲制度的注意事項(1/2)

- ▣ 口頭提醒應有的行為
- ▣ 口頭制止不當的行為
 - ▣ 1. 直接制止
 - ▣ 2. 透過問答方式，提醒學生違反的相關規定
- ▣ 禁止有損學生自尊或傷及學童的處理方式。
 - ▣ 如：摑耳光、打腦袋、青蛙跳、罰跪、半蹲、當眾羞辱、貼膠布、含粉筆、眼睛或嘴巴用筆畫上圈圈





實施獎懲制度的注意事項(2/2)

- ▶ 1. 管教學生應以可見的行為為主（不可主觀認定：我看得出來……）。
- ▶ 2. 清楚確立學生的行為標準。
- ▶ 3. 避免一直懲罰不良的行為。
- ▶ 4. 要以好的行為取代壞的行為。
- ▶ 5. 找出不良行為的肇因。
- ▶ 6. 可升級的獎勵比不升級的獎勵誘人：如分初、中、高三級。
- ▶ 7. 名稱有趣的獎勵比名稱陽春的獎勵誘人：如炫風卡。
- ▶ 8. 精神層次的獎勵比物質層次的獎勵誘人：如獎狀、榮譽榜……。





適當的懲罰策略應包括要素

參考自<http://class.heart.net.tw/article51.shtml>

- ▶ 一、懲罰要有依據
- ▶ 二、應有合理的目的
- ▶ 三、方法要合理
- ▶ 四、懲罰應告知原因
- ▶ 五、懲罰要及時
- ▶ 六、方法要適當
- ▶ 七、教師心態要健全
- ▶ 八、結果要有效



輔導管教案例討論



輔導管教實作練習：
老師你會怎麼說？



二、師生互動的對話策略研討與案例討論





師生溝通應有的態度

- 1. 了解學生：生活背景、人格特質、專長喜好。
- 2. 感情基礎穩固：喜歡、尊敬、仰慕。
- 3. 溝通心態：樂觀、積極、期待、成就感。
- 4. 有效引導：耐性、包容、尊重。
- 5. 專心傾聽：
 - (1) 能抓住講者所提出問題的核心。
 - (2) 以理性態度提出適切的反應和引導。
 - (3) 能體會講者肢體、語言和內心的感受

先處理人、
再處理事！

先接納、同理、讚美，
再引導思考、學習！



師生溝通的功能與策略

良好師生溝通的功能

- 有效教學
- 型塑良好的班級氣氛
- 示範良好的溝通技巧

良好師生溝通的策略

- 建立關係
- 同理情緒=同理行為
- 接納、理解、尊重、包容
- 愛與榜樣

課堂教學的溝通：

提供經驗增進知識

- 條理清晰、有效溝通
- 合邏輯、舉實例印證
- 配合年齡、恰當用語

勸人為善使人感動

- 人們最關心的永遠是自己
- 人人都愛聽故事





不良師生溝通

- ▶ 未能建立良好師生關係
- ▶ 言語傷人，冷嘲熱諷，態度冷漠，缺乏溫暖
 - ▶ 對成績不好的學生說：「你們這些人沒救了！」
 - ▶ 辱罵學生：「你是豬還是白痴啊？」
 - ▶ 辱罵學生：「你是不是豬？是不是狗？不然怎麼會不聽話？我的棒子只打豬跟狗！」
 - ▶ 規定每週一定要拿到秩序獎牌，否則學生就得因不合作集體受罰
 - ▶ 分組競爭標記學生：「啦啦隊」
 - ▶ 「少來這一套！我一看就知道…」否定學生感覺





不良師生溝通（續）

不信任、多疑、緊張或情緒化

- 「回家去不可以對父母亂傳話……」
- 用一個標準評斷學生：以功課好壞論學生
- 有錯誤即責罵，表現好吝於獎勵和讚美
- 權威角色作祟，無法以對等溝通方式對待學生：「老師說了就算！」
- 未與學生溝通之前，便假設學生已明白，以致產生誤會：「我說得還不夠明白嗎？」
- 老師今天心情不好，算你倒楣……





案例討論--學生不認錯，老師怎麼辦？

- 下課時間學生在走廊玩水，不小心潑到老師，學生不認錯，甚至出現不理性行為。



- 案例中的老師，是如何處理當下的情況呢？
- 如果您是薪傳老師，初任老師面對此事件，您會如何引導他思考回應？



案例討論--學生愛爭辯，老師怎麼辦？

- ▶ 班級內有喜歡跟老師爭辯的學生，常常讓老師在臺上陷入尷尬狀態。



- ▶ 您認為當學生頂嘴時，老師可以用什麼方式應對呢？
- ▶ 如果您是薪傳老師，當初任老師面對此事件，您會如何引導他思考回應？



師生互動案例討論

分析學生和初任老師彼此的想法？

- ▶ 上課鐘響五分鐘後，七個學生被體育老師宋老師趕進輔導室，聲稱：「這些學生不上我的體育課，請進輔導室反省。」
- ▶ 輔導主任問同學不上體育課的原因。
- ▶ 學生們：「天氣晴朗又不下雨，老師偏要到地下室上課，為什麼不到操場上課？」
- ▶ 您會如何客觀分析當事學生和宋老師，問題背後可能隱藏的因素(包含師生彼此的想法、期望、難處…)?
- ▶ 如果您是薪傳老師，當初任老師面對此事件，您會如何引導他思考回應?(可以這麼說…或這麼做…)?

分享您的說(做)法？





師生互動案例討論(一)



- ▶ 王曉明在林老師的課堂上傳寫紙條。林老師走過去輕聲請王曉明將紙條收起來。
- ▶ 王曉明惱羞成怒將紙條摔向林老師，並大聲咆哮：「我的事不用你管！」
- ▶ 紙條掉落在地上，同學們面面相覷，接下來，林老師就很生氣的說：「下課到學務處報到！」
- ▶ 您會如何客觀分析當事學生和林老師，問題背後可能隱藏的因素(包含師生彼此的想法、期望、難處…)?
- ▶ 如果是您遇見相同事件，您認為當下可行的說法或做法(可以這麼說…或這麼做…)?



師生互動案例討論(二)

- ▶ 吳小可在升旗典禮上無視於台上師長在報告，逕自喝著瓶裝葡萄汁。
- ▶ 班導蔡老師見狀，立刻上前制止：「現在是升旗典禮，你不知道嗎？喝什麼葡萄汁？」
- ▶ 吳小可立刻回嗆：「升旗為什麼不可以喝葡萄汁？」
- ▶ 班導蔡老師氣得抱怨：「現在的學生怎麼那麼愛頂嘴？」
- ▶ 您會如何客觀分析當事學生和蔡老師，問題背後可能隱藏的因素(包含師生彼此的想法、期望、難處…)?
- ▶ 如果是您遇見相同事件，您認為當下可行的說法或做法(可以這麼說…或這麼做…)?

三、親師溝通的對話策略研討與案例討論





談到「親師溝通」你會想到什麼？

1. 請寫出三個當你想到「親師溝通」的聯想。
2. 關於「親師溝通」，提出一個好奇或疑問。

將想法寫下來！

請在小組內分享
每人的想法！





每個人都有不同的生命故事

- ▣ 和一個人溝通就是在和一個生命在溝通。
- ▣ 家長的憤怒是反映其生命歷程、知識背景，其憤怒未必是針對老師。
- ▣ 學生反抗也是反映其生命歷程、成長經驗，其反抗未必是針對老師。
- ▣ 接納每個人都不一樣，就不會生氣！



親師溝通應有的態度

去除親師溝通的迷失與阻礙

- 心理認知歧異
- 觀念態度差距
- 溝通斷章取義
- 彼此指責說教
- 猜忌妄下評斷
- 外在障礙（工作壓力、經濟壓力）

發揮良好親師溝通的功能

- 提高家長信任感，降低衝突機會
- 尋求家長的支持協助，親師合作力量大
- 親師攜手共同目標，增進兒童學習成效

老師認為家長有意見不直接與教師溝通，而是透過第三者（校長或主任、教育局、民代、傳播媒體.....）。

老師認為家長有意見不直接與教師溝通，而是透過第三者（校長或主任、教育局、民代、傳播媒體.....）。

家長認為上班沒時間，下班後再與老師溝通。

家長認為行政單位與教師會總是「護短」；為維護學校的聲譽，沒有全盤了解就為教師說項、辯駁。



親師溝通應有態度

1. 尊重與平等

- 把家長視為教育夥伴，而非對立或單向要求的角色。
- 語氣平和，用詞謙遜，例如：「我們一起幫孩子找方法」。

2. 同理與包容

- 站在家長立場理解他們的擔憂、壓力，不急著否定。
- 例：「我理解您擔心孩子在家功課的情況，讓我們一起看看怎麼協助」。





▣ 正向與鼓勵

- ▣ 先強調孩子的優點或努力，再提出改進方向。
- ▣ 避免只報壞消息，讓家長感到壓力。

▣ 誠懇與真實

- ▣ 回應要基於事實，避免誇大或隱瞞。
- ▣ 如果沒有立即答案，可以回應：「我再了解一下，之後再跟您確認」。

▣ 專業與冷靜

- ▣ 即使遇到情緒激動的家長，也保持冷靜與專業。
- ▣ 避免情緒化或爭辯，堅守「學生最佳利益」立場。



親師溝通注意事項

1. 避免公開批評

- 不在群組或公開場合談論單一學生的負面狀況，保護隱私。

2. 控制情緒與用詞

- 不使用負面標籤（如「懶惰」、「不乖」），改用行為描述（如「最近作業提交不及時」）。

3. 時間與場合選擇

- 溝通敏感議題時，應私下進行，並選擇雙方都有時間專心的時段。



4. 傾聽與確認

- ▶ 不打斷家長，先聽完再回應。
- ▶ 可用「您的意思是…」來確認理解無誤。

5. 雙向合作

- ▶ 不單方面指責或下指令，應提出可行方案並邀請家長參與。
- ▶ 例：「我們試試每天固定寫功課時間，您覺得可行嗎？」。

6. 紀錄與後續追蹤

- ▶ 重要談話後，建議用簡訊或聯絡簿確認重點，避免誤解。
- ▶ 後續再回報進展，讓家長感受教師的用心。



親師溝通注意事項

▶ 三二一守則

- ▶ 書面溝通：**三**句話可以寫清楚彼此瞭解
- ▶ 電話溝通：**二**十分鐘可以說清楚講明白
- ▶ 當面懇談：**一**次約談當面說清楚講明白

溝通四部曲：

- 1.長期觀察、事實陳述
- 2.老師的關心與擔心
- 3.老師的專業判斷、處理
- 4.未來親師的配合事項





案例討論--臨時接手導師班，心態要調整

- 代理教師臨時接手班導職務，對規矩的要求跟前任班導不同，且對班上學生不熟悉，導致與學生和家長可能有些衝突和誤解。



- 您認為小菊老師可以如何幫助班上的特殊學生呢？
- 如果您是薪傳老師，當初任老師在學期中臨時接手一個導師班，您會如何引導他跟學生建立關係？

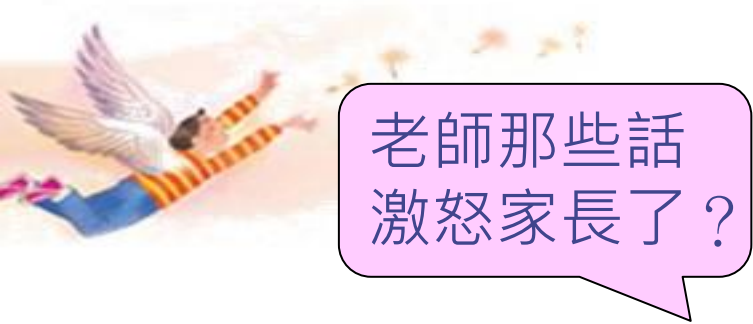


案例討論--我的孫子一定被霸凌

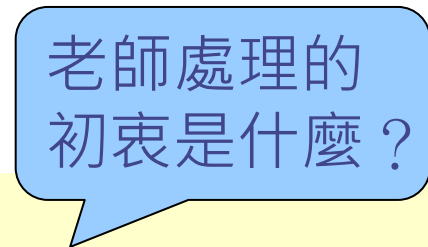
- 學生家長強烈懷疑孩子在學校遭到霸凌，且不信任班導的調查結果，直接向學校抗議。

我的孫子一定被霸凌

- 您認為這位奶奶為什麼會堅持孫子被霸凌呢？
- 您認為案例中的黃老師，將有哪些關鍵問題要處理？您會如何引導他該怎麼處理？（請提出相關的解決辦法）



親師溝通案例



- ❖ 小昕與小乖互相爭吵動粗，導致小乖受傷。
- ❖ 老師以「動手打人就是不對」的理由，處罰沒有受傷的小昕，一整天都不准下課出去玩，還要求小昕要負擔醫藥費並應去探視小乖。
- ❖ 小昕的家長以老師不分青紅皂白，輔導管教學生過於嚴厲為由，到校找校長理論。
- ❖ 『同學之間難免會互相爭吵打架，憑什麼只處罰我的孩子？』家長說。
- ❖ 大晨老師沒好氣的說：『你的孩子平時就常跟同學起衝突，這次也是他先動手，我處罰他不准下課，是要警惕他不要再犯；要求他要負擔醫藥費並去探視小乖，是希望他學習做事情要負起責任。』



親師溝通案例（續）

分析家長和老師彼此的想法？

家長氣急敗壞的說：
『老師對我的孩子有
偏見！……』

分享您的
說(做)法？

大晨老師強忍住氣的
解釋：『我只是就事
論事！……』

問題：

1. 問題背後可能隱藏哪些因素？
（親、師各有哪些想法）

2. 如果你是大晨老師，對於小昕
和小乖的事件你會怎麼處理？

3. 如果您是薪傳老師，初任老師
面對此事件，您會如何引導他思
考回應？

分享您的引導
說(做)法？



親師溝通案例討論(一)

- 楊小英的媽媽是外籍配偶，對孩子十分關心，但因語言的隔閡，常常不能完整表達自己的意思。
- 小英的姑姑尚未出嫁，但家中大小事都由他出面洽談，再與家人溝通。
- 對於小英的問題，常常聽到姑嫂他們彼此互相指責，有時他們做不到的事反而要求李老師要嚴格一點，例如不寫作業、上學遲到等，卻沒想到孩子在家人的管教態度不同中，已懂得鑽漏洞，在夾縫中生存，此時李老師該如何是好？
- 您會如何客觀分析當事家長和李老師，問題背後可能隱藏的因素(包含親師彼此的想法、期望、難處…)?
- 如果是您遇見相同事件，您認為當下可行的說法或做法(可以這麼說…或這麼做…)?
- 如果您是薪傳老師，初任老師面對此事件，您會如何引導他思考回應？



親師溝通案例討論(二)

- 張大華的爸爸媽媽都是大學教授，孩子的學習出了狀況，上課坐不住，喜歡打斷老師和同學上課，不停的作弄同學。
- 幾次跟家長溝通，但家長似乎不想正視問題，常常顧左右而言他，甚至怪罪學校課程不活潑，讓孩子覺得無趣所以才會搗蛋！
- 讓許老師不知該怎麼辦？
- 您會如何客觀分析當事家長和許老師，問題背後可能隱藏的因素(包含親師彼此的想法、期望、難處…)？
- 如果是您遇見相同事件，您認為當下可行的說法或做法(可以這麼說…或這麼做…)？
- 如果您是薪傳老師，初任老師面對此事件，您會如何引導他思考回應？



討論分享

- (1)您曾經實際運用的輔導管教與親師溝通策略有哪些？
- (2)您在擔任薪傳老師時，當初任老師面對實施輔導管教與親師溝通事件時，曾經遭遇哪些問題或困難？您是如何協助其解決？





三、輔導管教與 親師溝通經驗分 享、Q&A





今天的學習回顧與回饋



分享是一件美好的事，
感謝您投入分享討論！

