

101 學年度第 1 學期實習生班經案例分析報告

實習生：李耀民

實習指導教師：黃淑馨

任教科目：英語科

實習學校：臺北市明德國中

案例名稱：處理不公的康老師

小弘和小閔是同班同學，有一次，小閔為了搶奪小弘的東西，發生了輕微的口角，並且在小閔的挑釁下，小弘便出手打小閔。當該班導師康老師看到這現象，於是把兩人都叫到辦公室，在問明原因時，因為康老師對小閔平日表現有較好印象，而且小閔與康老師關係不錯，所以在處理這件事時，便處罰小弘多於小閔許多。小弘在得知老師不公平的處罰後，便心有不甘，在康老師的課堂中，不斷以不堪入耳的髒話辱罵，並憤憤不平甚至想找康老師單挑，如果你是康老師，該如何處理當下的情況呢？

一、問題原因探討：

- 1. 班級規範的建立失敗：**在學生品行方面的要求似乎不夠完善，否則辱罵或是毆打的同學的事件原本就不應該發生，由此可見老師當初接班時並沒有訂下明確的規定，即使發生也應該照班規處理，而非由老師自由心證決定處罰內容。
- 2. 老師平時觀察不足：**由此案例可見小閔以及小弘兩人平時在班上可能就有接觸衝突，或是兩人的行為舉止本身就有些問題，老師並未花時間在處理兩個孩子的關係上。案例中小閔除了搶東西還會挑釁同學，但在康老師眼裡小閔卻是個時常留下好印象的孩子，即使可能是因為小閔很會在老師面前掩飾自己，但老師也應該能從其他同學或是任課老師得知小閔平時的為人處事態度。
- 3. 先入為主的想法：**此案例的處理中，即使整個看來發動這次事件的人應該是小閔，但是康老師卻因為個人和小閔的因素導致整個事件的加害者似乎是小弘。老師心中本來就認為是小弘的錯，因此給予小弘偏重的處分，而小弘也因此有後續對老師無理的行為，如此一來會更加深老師對小弘的偏見不滿。
- 4. 總結小弘對老師不滿以及不良行為的成因：**
 - 老師的偏心
 - 老師平時行為管束的缺失

二、具體可行的輔導處理或策略：

1. 班規的確實建立與執行：

由史金納(Skinner)的行為主義理論可知，行為後立即給予增強在塑造行為上是不可或缺的觀念，因此在帶新班之前(不論是新班或是後母班)，必須明訂班級常規，以及「違反規定時的處理方式」，違反班規者「務必」受到懲處，不得有「下不為例」的觀念，以免學生養成「反正我有一次機會」的想法。

2. 公正處理：

執行懲處時必須秉公心態處理，若是較複雜的情況也要依正常情況內容執行，不可有先入為主或先給學生貼上標籤的行為，務必做到讓學生心服口服，無法找碴的地步。

3. 掌握全局：

康寧(Kounin)認為，教師應該知道教室裡任何時刻、每一個角落發生的每一件事，為「掌握全局」(金樹人，1994)。老師必須留意平時誰在班上比較容易惹事生非或是和同學容易起衝突的人，此案例中小閔似乎有較多衝動行為，多觀察以及輔導其行為，但和其有關的衝突事件發生時，務必釐清原因再做處理，不可依平常表現來妄下定論。

4. 師生衝突的處理：

- A. 保持冷靜：遭到學生挑釁辱罵當下一定會有情緒，但必須冷靜處理，如果硬和學生衝突，只會把事情越弄越糟。
- B. 當下行動：冷靜地告知小弘有任何不滿請下課和老師談，老師願意聽你說，但現在是上課時間.....
- C. 事後約談：了解小弘的不滿原因，站在小弘立場思考，點出好的行為讓小弘思考(即使不滿，對老師說話應該是要溫和還是火爆?) 客觀分析彼此的對錯。討論小弘希望如何處理、老師認為該如何處理，承認自己在處理過程中缺失，但也要說出小弘的表達方式也有不妥。
- D. 機會教育：讓小弘明白自己的情緒該如何管控、因為同學行為而不滿當下應該如何處理、同理心的思考：萬一你是老師，而台下同學一直惡言相向，你會如何？。

三、預期成效：

老師若能在一開始訂立規範且徹底執行，就能避免許多不良行為出現在班級中，加上平常有認真做教室觀察，就能很快掌握班上類似小弘或小閔這類比較需要多關懷或是多注意的學生，相信能有效避免不必要的衝突發生，保持不給學生貼標籤的心態在處理事情上能更加順利且公正有效，在處理事件上小弘也會因為老師採傾聽的軟化態度而理性的表達自己的不滿，免除不當行為的產生。

四、預防防範策略：

1. 須謹慎地向班上說明以及輔導小弘的相關行為，畢竟這種情況不允許再發生，因此還是須公開說明小弘以及小閔的懲處且力求公平公正，讓班上同學以此為借鏡。
2. 老師也多觀察班上事務避免衝突，而萬一衝突發生也要採中立態度不得再依學生平時表現的印象而定論誰是誰非，一切處理都要讓班上每個人沒有第二句話，心服口服。
3. 根據葛雷瑟(Glasser)的精華拾萃理論，給學生好的選擇去產生好的行為，並給予合理的結果。

五、參考資料：

C.M 查理士(C.M Charles) (1994)。《教室裡的春天》。金樹人譯。台北。張老師文化。

彰化師大輔諮系 90 級張湘怡，地理系 90 級劉律宏、黎芳竹。教室中師生衝突的處理：
<http://class.heart.net.tw/article37.shtml>