

102 學年度第 1 學期實習生班經案例分析報告

實習生：駱冠宇

任教科目：公民與社會科

實習指導教師：林君憶

案例名稱：處理挑釁的陳老師

小廣和小瑞是同班同學，有一次，小瑞為了搶奪小廣的東西，發生了輕微的口角，並且在小瑞的挑釁下，小廣便出手打小瑞。當專任導師陳老師看到這現象，於是把兩人都叫到辦公室，在問明原因時，因為陳老師對小瑞平日表現有較好印象，而且小瑞與陳老師關係不錯，所以在處理這件事時，便處罰小廣多於小瑞許多。小廣在得知老師不公平的處罰後，便心有不甘，在陳老師的課堂中，不斷以不堪入耳的髒話辱罵，並憤憤不平甚至想找陳老師單挑，如果你是陳老師，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：

辱罵或是毆打的同學的事件原本就不應該發生，可見在學生品行方面的要求似乎不夠完善，由此可知老師當初課堂時並沒有訂下明確的規定，即使發生也應該照校規處理，而非由老師自由心證決定處罰內容。

2. 老師平時觀察不足：

由此案例可見小廣以及小瑞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。案例中小瑞除了搶東西還會挑釁同學，但在康老師眼裡小瑞卻是個時常留下好印象的學生，即使可能是因為小瑞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其他任課老師得知小瑞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瑞，但是陳老師卻因為個人和小瑞的因素導致整個事件的加害者似乎是小廣。老師心中本來就認為是小廣的錯，因此給予小廣偏重的處分，而小廣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廣的偏見不滿。

4. 總結小廣對老師不滿以及不良行為的成因：

老師的偏心與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：

- (1) 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。
- (2) 當下行動：冷靜地告知小廣有任何不滿請下課找老師談，老師願意聽你說，但現在是上課時間……
- (3) 事後約談：了解小廣的不滿原因，站在小廣立場思考，點出好的行為讓小廣思考(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。討論小廣希望如何處理、老師認為該如何處理，承認自己在處理過程中缺失，但也要說出小廣的表達方式也有不妥。
- (4) 機會教育：讓小廣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廣或小瑞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，在處理事件上小廣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：

- (一) 須謹慎地向班上說明以及輔導小廣的相關行為，畢竟這種情況不允許再發生，因此還是須公開說明小廣及小瑞的懲處且力求公平公正，讓班上同學以此為借鏡。
- (二) 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。
- (三) 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>