

淺談一位資深學務主任在正向管教政策下處理學生問題方式之轉變

蘇意媛

國立臺東大學教育學系教育行政碩士專班

suiwan42@yahoo.com.tw

壹、前言

自2006年12月「教育基本法」修法通過，零體罰正式入法之後，台灣因此成為全世界繼蒙古之後的第一〇九個立法零體罰的國家。教育部隨即又公布「教育部推動校園正向管教計畫」。接著，2007年6月22日又修正公布「學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項」及「學校實施教師輔導與管教學生辦法須知」，擬定「推動校園正向管教工作計畫」，希望透過行政規劃與督導，協助教師進行專業成長，期降低教師負擔並給予教師支持資源，並協助提升教師正向管教知能。

國中學生正值青春狂飆期，國中生的問題更是五花八門，國中生在課業上更也面臨沉重的壓力，在這段人生的黃金時期，可塑性極高，但在成長上卻暗藏許多不確定因素，原本就處於相當不易教導的階段，再加上社會整個大環境改變，家族與社區結構崩解，最經常與孩子為伴的不再是左鄰右舍或堂兄表姊，而是網路與電視，而現今雜誌媒體常會特別針對教師不當管教方式進行大幅度渲染報導，學生更也因此常有樣學樣，常會利用手機或照相之方式，針對學校教師之不當管教方式進行渲染，甚至將其影片或照片放至網路中，造成學校管教上之困擾，此時通常第一個出來面對這些問題的大概就是學校的學務主任了。

在國中校園中主管學生事務的關鍵人物是學校的學務主任，傳統印象中的學務主任大多是一位又黑又壯男老師，不怒則威，是體罰時代典型的象徵，但現今校園中一直強調「正向管教」及「零體罰」，近年來訓導處為導正其功能及符應時代需求，已逐漸修改名稱為學生事務處，訓導主任也因此正名為學務主任。學務主任及教師現目前正面臨著一股相當不小的衝擊，面對這些轉變，身為學務主任的「資深」教師該如何來應變呢？該如何從以前的管教方式轉變成現今的「正向管教」的管教方式呢？

貳、正文

一、學務主任的聘任制度及工作內涵

(一)聘任制度

1. 依據「國民中小學校長主任教師甄選儲訓遷調及介聘辦法」(2007年3月2日修正)第七條規定「國民中學現職合格教師，實際服務滿五年，並符合下列資格者，得參加國民中學主任甄選；其兼任人事、主計或代理主任者，比照具有組長資格之規定計算：

一、曾任組長二年或導師三年以上，成績優良。

二、曾任組長一年導師二年以上，成績優良。

三、曾調用或支援教育行政機關及所屬機構服務二年導師二年以上，成績優良。

國民中學現職合格教師實際服務離島、特殊或偏遠地區滿三年，其間曾任組長一年或導師成績優良者，得參加該地區國民中學主任甄選。」

2. 依據「國民教育法」第十條條文規定「國民小學與國民中學設校務會議，議決校務重大事項，由校長召集主持。校務會議以校長、全體專任教師或教師代表、家長會代表、職工代表組成之。其成員比例由設立學校之各級主管教育行政機關定之。國民小學及國民中學，視規模大小，酌設教務處、學生事務處、總務處或教導處、總務處，各置主任一人及職員若干人。主任由校長就專任教師中聘兼之，職員由校長遴用，均應報直轄市或縣(市)主管教育行政機關核備。」

(二) 學務主任的工作內涵

依據「國民教育法施行細則」(2011年11月07日)第十四條規定「國民小學及國民中學之行政組織，除依本法第十條、國民小學與國民中學班級編制及教職員員額編制準則及其他相關法令之規定外，得參照下列各款辦理：……二、學生事務處：公民教育、道德教育、生活教育、體育衛生保健、學生團體活動及生活管理，並與輔導單位配合實施生活輔導等事項」。

在鄭彩鳳2008年9月出版的學校行政研究——理論與實務一書之中指出，有關學生事務主任之重要職務摘要如下：(引自鄭彩鳳，2008頁265)

1. 主持全校學生事務事宜
2. 執行學生事務會議之決議案件
3. 代理校長出席有關學生事務方面之校外事宜
4. 擬定或修訂並簽擬學生事務各項章則
5. 擬定本處工作計畫及行事曆
6. 簽核或決行本處有關公文
7. 辦理導師考核事宜
8. 核定或簽擬學生獎懲事項

9. 審查與處理學生有關學生事務之請求事項

10. 處理其他有關學生事務之重要事項

學務主任除了學務處例行工作外，尚須依法令或上級交辦事項兼辦各種職務：

(1) 成績考核委員會委員：依據「公立高級中等以下學校教師成績考核辦法」第 9 條之規定：成績考核委員會由委員九人至十七人組成，除掌理教務、學生事務、輔導、人事業務之單位主管及教師會代表一人為當然委員外……任期一年。」

(2) 性騷擾申訴收件：各校依「性騷擾防治法」第七條第三項規定，訂定之「性騷擾防治準則」第 4 條之規定：「機關、部隊、學校、機構或僱用人應建立受理性騷擾事件申訴窗口」。並依「校園性侵害或性騷擾防治準則」之規定：「學校接獲校園性侵害或性騷擾事件時，以學生事務處或訓導處為收件單位，除有本法第二十九條第二項所定事由外，應於三個工作日內將該事件交由所設之性別平等教育委員會調查處理。學生事務處或訓導處於收件後，應指派專人處理相關行政事宜，學校相關單位並應配合協助。」

(3) 緊急應變小組：各校依據教育部頒「教育部構建校園災害管理機制實施要點(台軍字第 0920146958 函)」成立緊急應變小組，訓導處為事件通報受理單位。

(4) 校園安全及災害事件通報：各校依據教育部頒「校園安全及災害事件通報作業要點(台軍字第 0920168279 函)」指定專人承辦校園事件通報工作，大多數學校均指定學務主任或生教組長辦理。

(5) 其他上級交辦或校內組織(推)選之職務：

①學校教師評審委員會委員：各校依教師法第 11 條第 2 項規定訂定之「高級中等以下學校教師評審委員會設置辦法」成立學校教師評審委員會，其成員包含當然委員(包括校長、家長會代表、教師會代表各一人)、選舉委員(由全體教師選(推)舉之)……，任期一年。

②學生申訴評議委員會委員：各校依教師法第 17 條之規定，訂定輔導與管教學生辦法，所訂定之內容多參考已廢止之「教師輔導與管教學生辦法」，並依此辦法成立學生申訴評議委員會，成員包含行政人員代表、學生代表、教師會代表、家長會代表……等，任期一年。

③性別平等教育委員會委員：各校依性別平等教育法第 6 條之規定設立性別平等教育委員會，成員包含以校長為主任委員，其中女性委員應占委員總數二分之一以上，並得聘具性別平等意識之教師代表、職工代表、家長代表、學生代表及性別平等教育相關領域之專家學者為委員。

④中輟學生復學輔導業務：各校依據「國民中小學中途輟學學生通報及復學輔導辦法」第 2 條之規定：「國民小學及國民中學發現學生有未經請假、不明原因未到校上課達三日以上者」即會知輔導處報請強迫入學委員會執行強迫入學事宜。

二、正向管教之理論

從傳統「尊師重道」根深蒂固的時代慢慢演變成開放多元的時代，教師的管教方式也跟著改變了。傳統「以師為尊」的管教方式也產生變化，教師不再是強勢的、威權的；取而代之的是講理的、謙卑的，現在的教師更應用正向激勵的態度來感化學生，在面對學生問題時，除應從教育和專業的角度考量，更應該具備更多的愛心、耐心及同理心，一方面可鼓勵學生積極向上向善，一方面則可避免學生身心受到傷害。

（一）正向管教的內涵

福祿貝爾說，「教育無他，愛與榜樣而已。」教師在管教時應多以獎賞、讚美方式來激起學生良好的表現，並用愛的教育感化學生，使其有積極正面的教化效能，創造師生雙贏的局面。所以現今教師對於學生輔導管教，宜屏棄權威、說教、教條、取締、禁止等負向的心態，積極了解學生個別差異的事實，了解學生發展與學習，以正面的思維肯定學生的表現（蔡綺芬，2008）。

教育部 2007 年所頒布的校園正向管教工作計畫，其目標如下：

- 一、透過專業成長教育，增加教育人員對體罰影響之認知與對學生偏差行為之類型、成因及合理有效處置措施之輔導知能，並加強教育人員班級經營及情緒管理之知能。
- 二、了解教育人員輔導與管教學生之現況，針對常使用違法或不當管教方式之教育人員，提供繼續教育與輔導，協助其採用正向管教方法。
- 三、要求學校在教育人員違法處罰學生之事件發生後，進行通報與處置，以預防體罰之再發生。

連廷嘉（2007）認為正向的管教學生方式應該採取民主式，以適度約束但有彈性的方式來對待學生，教師對學生的要求都是合理的，也向學生解釋為何要制定這些規矩與標準，並尊重學生的觀點。

王以人（2008）則提到：正向管教主要聚焦於問題的解決方法而非懲罰，透過正向管教可以告訴學生一些正確的觀念，如此可讓學生在學習或教導上，感受到教師的溫暖、支持、包容與鼓勵。

綜合上述，老師在管教學生時，應先了解學生的個別差異，以及學生不當行為問題產生背後的原因，如此一來才能採取合適的輔導管教策略。應多以鼓勵、讚美取代責備，引導學生建立正向的價值觀，才符合正向管教的基本精神。

（二）正向管教的原則

教育部公布之《學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項》，將正向管教措施納入規定。在此之前，聯合國教科文組織出版了「正面管教法」一書，提供教師另一種管教的思考方向，其過程包含四個步驟：1. 描述適當的行為、2. 清楚說明原因、3. 必須進行確認、4. 強化適當的行為（李美華譯，2007；賴進龍，2010）。

教師在管教學生時，除了協助學生了解不能做某些不好行為及其原因外，也要具體引導學生做出良好行為，以下針對教師在實施正向管教時，所應注意的原則（李美華譯2007；金樹人，1989；連廷嘉，2007；蔡綺芬，2008；賴進龍，2010）以下為研究者整理：

1. 善用同理心，同理學生的想法

許多師生衝突都是因為彼此不了解、誤會而發生，因此與學生溝通時，老師必須先以「同理心」了解學生，多從學生的立場去看待事情，找出學生行為背後真正的原因，讓學生覺得自己是被了解的，再給予指正、建議，如以才有助於解決學生心理所產生的障礙。

2. 清楚說明原因，而非只是一昧的責備

有時學生犯錯，只是基於一時的好奇，或許只是發洩心中的不滿，所以老師在管教時，必須清楚說明行為與其後果之間的關係，並清楚、懇切地說出老師的期望，讓學生覺得自己是被了解且覺得老師是關心他的，如此一來學生才易習得適當的行為。

3. 增強正向行為，藉此削弱負向行為

在對學生負面行為指正前，可先對學生正向的行為給予稱讚，盡量在與學生對談的過程中是溫馨且和諧的，以促進師生正向關係，當他沒有或不再做出該行為時，要盡速、明確地加以鼓勵、讚美，如此一來，可削弱學生負向行為出現的機率。

4. 多鼓勵、多讚美、少責備

在學生表現良好時，教師應該要給予稱讚與讚美，但是當學生犯錯時，此時學生是更需要教師的關心。對於學生來說，愛、接納與關懷是相當重要的，每個學生都渴望得到家人、教師或其他人的關愛，倘若教師能夠給這些學生多投注關心與照顧，學生就會更願意表現良好的行為，相反地，若是在管教與輔導的過程中，學生卻感受到教師的拒絕、自己再怎麼努力都是無效時，學生則就更容易再次出現偏差行為了。

5. 學生均為獨立個體，教師應了解個別差異

每一個學生應該都是獨立的個體，不該是用相同的方式來管教與對待，教是在管教學生時應該注意個別差異，根據學生的個性與能力不同，彈性調整適合的管教方式。尤其當學生偏差行為產生時，

背後的原因可能很多，同樣的行為，但也有可能背後的成因是不盡相同，教師應花多一點時間及耐心去了解這些原因，才能根本解決學生的問題。

6. 重視事後追蹤，而非只是解決眼前的偏差行為

教師不能只為管教而管教，應該為教好學生、導正學生偏差行為而管教（吳清山，1998）。教育部訂定之《學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項》第三十三點規定「教師、學務處（訓導處）及輔導處（室）對因重大違規事件受處罰之學生，應追蹤輔導，必要時應會同校內外相關單位共同輔導。當學生須接受長期輔導時，學校得要求監護權人配合，並協請社政、輔導或醫療機構處理。」教師管教學生，其實只是一種手段，但其最終目的在於改變學生的偏差行為，導引其做出符合社會規範的行為，因此，教師於管教學生後，應對學生後續行為進行追蹤輔導。

（三）正向管教的具體策略

聯合國教科文組織（UNESCO）亞太地區教育委員會所出版的正面管教法—接納、友善學習的教室（2007年4月）文中提到實施正向管教的目的是在於肯定、獎勵適當行為，而正向管教的步驟、原則與秘訣如下（李美華譯，2007，頁28-82）：

1. 正向管教的七項原則

- (1) 重視學生尊嚴
- (2) 發展正面的社會行為、自律能力和人格
- (3) 鼓勵學生主動參與
- (4) 重視學生的發展需求和生活品質
- (5) 重視學生的動機和生活觀
- (6) 確保公平(平等和零歧視)與正義
- (7) 促進團結

2. 正向管教的四個步驟

- (1) 描述適當行為
- (2) 清楚說明原因
- (3) 進行確認
- (4) 強化適當行為

3. 正向管教的十點秘訣

- (1) 避免誤判

- (2)突顯正面行為
- (3)以尊重的態度和學生互動
- (4)清楚、懇切地說明教師的期望
- (5)善用幽默感或使用轉移注意力的方法
- (6)運用主動合作
- (7)提供作決定或有選擇的機會，鼓勵集體作決定
- (8)容許學生在安全範圍內承擔正常後果
- (9)不必認為學生的刻意叛逆是衝著教師來
- (10)不必強調正確性，表揚努力的過程

依據教育部推動校園正向管教工作計畫，學校應修訂推動三級預防工作計畫，據以執行並定期檢討修正。學校執行初級預防、二級預防、三級預防工作要項及策略如下（引自教育部愛的教育網）：

1. 初級預防：透過專業成長教育，增加教育人員對體罰影響之認知與對學生偏差行為之類型、成因及合理有效處置措施之知能，並加強教育人員班級經營及情緒管理之能力。
2. 二級預防：確實了解各教育人員輔導與管教學生之現況，針對使用違法或不當管教方式之教育人員，提供繼續教育與輔導，協助其採取正向管教方法。
3. 三級預防：目標：學校在教育人員違法處罰學生之事件發生後，進行通報與處置，以預防體罰之再發生。

三、訪談資料及分析

以下為研究者訪談一位資深國中學務主任的訪談逐字稿及研究者自行分析之資料：

interpretation	concepts	themes	topics	內容
現在處理學生問題較會考慮學生立場及情緒問題		現在處理學生問題之方式與先前處理方式之差異	現在處理學生問題之方式： 不可以在氣頭上 隔一段時間 隔離	問：面對學生問題以往的第一時間該處理的原則？而現今第一時間的處理原則為何？ 問：就是… 答：第一時間該處理的原則 問：面對學生的問題 答：第一時間該處理的原則，我覺得不管是老師也好或是學生也好都 不可以在氣頭上 ，最好是事發的當時都 隔一段時間 再來處理，或者事先把學生叫過來進行 隔離 的

			<p>情緒會比較平靜</p> <p>先前處理學生問題之方式：</p> <p>暴躁</p> <p>平靜或不平靜</p> <p>直接的就指責</p>	<p>措施，等到那個小朋友的氣</p> <p>問：情緒</p> <p>答：情緒會比較平靜的時候再來談會比較好一點</p> <p>問：現在</p> <p>答：這是我之前的啦！</p> <p>問：對</p> <p>答：第一時間，以往的</p> <p>問：以往問題，喔！</p> <p>答：我現在之前是這樣處理的，以往我就是比較暴躁一點，也不管學生是否情緒的問題、是否平靜或不平靜，通常我都會比較直接的就指責他，但是我想大概是我也當了爸爸的原因吧!!!</p>
<p>學生問題若觸及學生心理層面，才會請求輔導室協助</p>	<p>學生問題類型不同處理方式就不同</p>	<p>學生問題類型區分為心理層面與非心理層面之問題</p>	<p>觸動到學生的基本心裡面</p> <p>長期的父母的冷淡對待</p> <p>需求都一直沒的到滿足</p> <p>對父母親的渴望</p> <p>對父母親的角色是非常期待的</p> <p>打架</p> <p>同學們間的打架或是惡作劇</p> <p>吵嘴</p>	<p>問：自己本身輔導背景如何？</p> <p>答：沒有，我沒有輔導的背景</p> <p>問：那你有有參加過類似的輔導研習</p> <p>答：也沒有…</p> <p>問：自己面對學生問題時你自己大概像是…？</p> <p>答：如果，如果這個問題觸動到學生的基本心裡面的話，我想會請輔導室介入處理，比方說是因為長期的、長期的父母的冷淡對待或者是小朋友在某一方面的需求都一直沒的到滿足，比方說對父母親的渴望，你知道我們這邊有很多的單親家庭或隔代教養，所以很多小朋友對父母親的角色是非常期待的，如果是這樣的話我想輔導室介入是會比較合適一點，哪如果純粹是像打架、同學們間的打架或是惡作劇，或是吵嘴，這個方面我來處理就比較適合如何請求輔導室支援？</p>
<p>學生目前分布狀況與問題類型相關度並不大</p>		<p>先前學生問題類型</p>	<p>偷竊行為</p> <p>惡作劇造成的不愉快</p> <p>女同學之間的爭風吃醋</p>	<p>問：現在與以往比較，最常處理的學生問題類別是哪一類？</p> <p>答：以前比較常處理到的就是同學們的之間的偷竊行為，還有惡作劇造成的不愉快，或者是或者是女同學之間的爭風吃醋，這三大類，以前是這樣子，那現在、現在、現在碰倒的問題也大概差不多也是</p>

<p>處理過程中最困難的事情為學生不說話，無法了解狀況及學生自身想法</p> <p>不要立即馬上處理學生問題</p> <p>可請學生認為願意談的人來幫忙，不一定需要轉介輔導室</p>		<p>目前學生問題類型</p> <p>現在男生比例佔大部分，但學生問題類型差別不大</p> <p>處理過程中最困難的事：學生拒絕溝通</p> <p>學生問題並不一定立即馬上處理</p> <p>不一定轉介輔導室處理，可請學生信任的人來幫忙</p>	<p>大概差不多也是這三類</p> <p>女學生之間的爭風吃醋的問題次數是少了</p> <p>偷竊的問題也是存在</p> <p>小筆的金錢</p> <p>女生人數少恐怕造成他爭風吃醋的問題少</p> <p>學生拒絕溝通</p> <p>隔幾天再處理</p> <p>請另外一個老師來幫忙</p> <p>不一定是輔導室</p> <p>班導師</p> <p>特別信任的老師</p>	<p>這三類，也差不多是這三類的問題，但是女學生之間的爭風吃醋的問題次數是少了</p> <p>很多</p> <p>問：那跟我們學校的學生群，就是跟學生分佈有關嗎？</p> <p>答：跟學生的分布有關嗎？</p> <p>問：就是現在男生已經佔相當大的比例，女生比較</p> <p>答：喔！我不以為然！這件事我不以為然，在很早以前，在很早以前，那個，學校還沒有棒球隊的時候偷竊的問題也是存在的，比方說，我所謂的偷竊大概就是小筆的金錢，好！小筆的金錢，或者是物品之類的，我不認為會有…恐怕恐怕！女生人數少恐怕造成他爭風吃醋的問題少，這也許有相關性，也許有相關性！</p> <p>問：那分配分配…</p> <p>答：跟偷竊沒有關係</p> <p>問：那你認為處理過程最常遭遇的困難？</p> <p>答：學生拒絕溝通，他就是不跟你講話，他如果跟你講話或回答你，我覺得還好，那學生悶著頭不跟你講話，這種學生就難處理</p> <p>問：那通常</p> <p>答：隔幾天再處理，或者是，或者是我不行我再請另外一個老師來幫忙</p> <p>問：這時候你會請輔導室幫忙嗎？</p> <p>答：不一定是輔導室，他們的班導師或者是他特別信任的老師也成啊！</p> <p>問：他特別信任</p>
<p>利用笑話可緩和氣氛及緩和學生高漲之情</p>			<p>開始動手</p> <p>兩個都在氣頭</p>	<p>問：你最常使用的方式，當學生情緒高漲時你最常使用何種方式取處理學生問題？</p>

緒			<p>上</p> <p>用一個笑話從中間切進去</p>	<p>答：在處理的時候，如果是…我這樣舉例子來講，如果說兩個同學因為惡作劇開始過分惡作劇，造成對方的不愉快然後開始動手推來推去，開始推打的時候，那兩個都在氣頭上，我就…我會比就容易用一個笑話從中間切進去，就是說，比方說他們在因為某件事在起爭執的時候，有同學動手打另外一個人，比如說打到眼睛，我就會說：「怎樣！你把他打瞎你要養他一輩子是不是啊？還是如果對方是異性，你要嫁給他、娶他是不是？照顧他一輩子是不是？可以呀！你把他兩隻眼睛都打瞎好了！」</p>
面對家長時盡量將事情淡化並避免家長自行面對學生		<p>經學生的問題盡量淡化情嚴重性</p> <p>避免家長自行處理事情</p>	<p>盡量把事情的嚴重性把它淡化</p> <p>不要造成家長的緊張</p> <p>請家長來學校做一個面對面的對談</p> <p>讓對方的家長直接面對小孩子或者是老師</p> <p>避免家長自己先行處理</p>	<p>問：問第二部分，就是我們可能要面對家長的部分，當學生問題發生時，第一時間與家長聯繫時的原則為何？</p> <p>答：掌握的原則我會，第一個我會盡量把事情的嚴重性把它淡化，淡化它的嚴重性，但是還是要把整個過程做一個比較完整的描述，就是說它的嚴重性盡量做一個淡化，不要讓、不要造成家長的緊張，好！然後…最好是能夠請家長來學校做一個面對面的對談，盡量不要、盡量避免，讓對方的家長直接面對小孩子發生的那個…，發生的那個問題的同学或者是老師…</p> <p>問：是避免那個家長自己現行處理</p> <p>答：嗯！避免家長自己先行處理這個部份</p>
<p>最困擾的家長類型為認為自己的孩子都是對的，完全信任自己的孩子</p> <p>要讓家長信服之方式則需要有真憑實據</p>		<p>最困擾的家長類型</p> <p>讓家長確實信服孩子狀況的方式</p>	<p>愛自己的孩子</p> <p>毫無保留的信任自己的孩子</p> <p>被欺負</p> <p>被害</p> <p>被同學拖累</p> <p>我有真憑實據</p> <p>手機錄影</p> <p>影片</p>	<p>問：那第二個，現在與以往比較你覺得最令你困擾的是哪一型的家長？</p> <p>答：愛自己的孩子，毫無保留、毫無保留的信任自己的孩子的家長最讓我感到困難，他們總是認為自己的孩子都是對的，他就是孩子都是被、都是被欺負，都是被害，或者是被同學拖累的，像這種的家長我是覺得最頭痛</p> <p>問：那面對這種家長，你覺得你在管教這個孩子</p> <p>答：為什麼會造成我的困擾的原因是因為家長不相信自己的孩子是做錯的，除非我有真憑實據，抓的到真憑實據，比方說剛好他們有錄影，用手機錄影下來，就是…例如去年王崇穎跟陳麒晉他們去毆打另外一個別校的學生，這段影片我們掌握他們</p>

				<p>在手上，面對他們的導師、他們的家長的時候我們才有一個有力量的說明</p>
<p>輔導管教辦法並不見的會比先前容易收到成效，且輔導管教辦法太過注重條文式</p> <p>面對學生一些較小之過錯，其實不需要啟動輔導管教辦法，利用一些小處罰即可解決並立即修正學生行為</p>	<p>學生輔導管教辦法太注重條文式</p> <p>小過錯可選擇立即改正之方式</p> <p>大過錯可採取學生輔導管教辦法之處理方式</p>	<p>太注重條文式</p> <p>書面的處理</p> <p>小的過錯</p> <p>口頭警告</p> <p>校內服務</p> <p>跑操場</p> <p>大的過錯-採取書面</p> <p>小錯-馬上改正</p> <p>不需要再經過銷過的動作</p>	<p>問：我們學校都有訂定的學生輔導管教辦法，那你覺得這個會比先前的管教容易收到成效嗎？</p> <p>答：其實我不認為，其實我不認為，因為這個、先前的我們學校所訂的輔導管教辦法都是太注重條文式的，太注重所謂的書面的處理，其實我個人並不贊成這件事，因為有些小的過錯、小的犯錯，我們在口頭警告或者是請他們做校內服務，或者是更嚴重的處罰，比方說跑操場之類的，這個就OK了啦！大的過錯的部分採取書面的也許有道理，但是我覺得小錯寧可就讓他們有機會馬上改正就好，不需要再經過銷過的動作了</p>	
<p>除正向管教之外，反面的管教也必須，訓導處通常扮演黑臉角色，並在後面支持老師</p>	<p>輔導管教是需要的</p> <p>訓導處通常扮演黑臉角色，並嚴厲嚇阻學生不當之行為</p>	<p>需要的</p> <p>反面的管教</p> <p>一個黑臉、白臉</p> <p>一個推、一個拉</p> <p>唱黑臉的角色</p> <p>在後面支持</p> <p>嚴厲嚇阻的動作</p>	<p>問：那常鼓勵導師們運用哪一種正向管教方式？</p> <p>答：你停！我什麼時候鼓勵過</p> <p>問：OK！好</p> <p>問：身為訓導主任，對於正向管教尚有何措施協助教師？你講也些我就不打了！</p> <p>答：我</p> <p>問：你本身就反對正向管教是不是？</p> <p>答：正向管教當然是需要的，但是反面的管教也應該要有，不是、這就是一個黑臉、白臉的一個角色啊</p> <p>問：你所謂的反面管教、反向管教就是</p> <p>答：我的意思就是說就是要有人唱黑臉、有人唱白臉，這個效果才會大啊，一個推、一個拉啊</p> <p>問：那訓導處大概就是</p> <p>答：唱黑臉的角色，唱黑臉的角色會比較多一點</p> <p>問：所以就是，所以就是導師用他們正向鼓勵的方式，我們訓導處在後面在後面支</p>	

				<p>持嗎</p> <p>答：在後面支持，然後我們做，我們就是做那個，做一個、做一個嚴厲嚇阻的動作這樣子，</p>
認為自己的修正方向是正確的，與先前最大之差別為動怒次數已經減少很多，但管教效果仍然存在		<p>自己面對學生問題處理方式之最大差別</p> <p>並非真正動怒，而只是表演給學生看</p> <p>管教效果有達到目的</p>	<p>發脾氣</p> <p>真正動怒</p> <p>次數已經少很多</p> <p>表演給他看的</p> <p>否則我不會往這邊繼續做修正</p> <p>還是會很害怕</p>	<p>問：那我最後一個大概就是面對自己的部份，以往面對學生問題時的處理方式，你認為你前後最大的修正調整的地方是在哪裡？</p> <p>答：我認為我自己會最大修正的地方就是發脾氣的時候、真正動怒的時候的次數已經少很多，我即使在學生面前看起來是生氣的，但是我知道是表演給他看的，那是我覺得最大的差別</p> <p>問：那你覺得這有達到嚇阻的效果嗎？或者是達到你要的目的？</p> <p>答：我覺得是有的，我認為是有的，否則我不會往這邊繼續做修正，那個現在小鬼看到我，小朋友看到我的時候還是會很害怕</p>
正向管教之技巧為鼓勵，並不需要收到立即之成效，學生一點一滴改變，即為老師之成就		<p>正向管教之技巧</p> <p>要呈現立即效果之方式</p>	<p>鼓勵</p> <p>立即的效果</p> <p>眼光會放的比較遠</p> <p>一點一滴的有所改變</p> <p>嚴厲的就是嚇阻</p> <p>馬上就抓來處罰</p>	<p>問：身為訓導主任，會實際運用哪些正向管教的措施？</p> <p>答：鼓勵</p> <p>問：鼓勵</p> <p>答：嗯！</p> <p>問：那你認為你最常使用的管教技巧跟之前最大之差別大概在哪裡？</p> <p>答：最大的差別在於以前我要求的是立即的效果，現在我比較、比較會放到，眼光會放的比較遠，要求的不是在眼前就馬上看到效果，而是希望在日後他能夠一點一滴的有所改變，有所改進，這就是我、這就是我的成就啦！</p> <p>問：那你的立即效果大概採哪一個方式？</p> <p>答：立即效果採什麼方式，我就是嚴厲的就是嚇阻呀！馬上就抓來處罰</p>
自己認為本身之手法已經不			不再適合我們這種老訓導的	<p>問：嗯！那你現在的方式，你覺得效果…就是你現在方式效果有比較好…還是只是</p>

<p>適合現在校園之氣氛</p> <p>學生之進步是日積月累的，並非一朝一夕可看出</p>			<p>手法了</p> <p>每一天都能夠有一點點的進步</p>	<p>時間延後</p> <p>答：還恐怕還看不出來吧！恐怕我這個整個學校的氣氛已經不再適合我們這種老訓導的手法了！我是這樣覺得，我以希望他們能夠每一天都能夠有一點點的進步，可是這進步大概是兩三個月恐怕是看不出來的</p>
<p>面對衝突且沒有任何保護可消弭衝突，就算年輕之訓育組長也會面臨相同之問題</p> <p>就算有輔導背景，對學生輔導管教部分也不一定成效會較好</p> <p>只要自己心中愛這些孩子，即使沒有輔導背景也可以處理學生之問題</p>		<p>第一個面對衝突的人，且沒有任何保護來消弭衝突</p> <p>任一類型的學生處理之方式並無固定之處理方式，各種方式都有其極限</p> <p>只要心裡愛這些孩子，願意陪他們耗</p>	<p>不要再繼續擔任訓導主任</p> <p>第一個面對衝突的人</p> <p>沒有任何的保護</p> <p>沒有有效的手段來立刻消弭這些衝突</p> <p>我等著退休啦！</p> <p>有它的極限</p> <p>任何一類型的學生</p> <p>固定的方法</p> <p>心裡愛這些孩子</p> <p>流於形式</p> <p>我願意陪著他們耗啊</p> <p>行為改變技術</p> <p>正面管教</p> <p>一個手段就適用於所有的學生身上</p> <p>就算你有輔導背景，其實你也不覺得你一定對這個部份會有所突破</p>	<p>問：最後一題，你一定很想回答，我再放錄音給校長聽，請問你是否願意繼續擔任訓導主任？</p> <p>答：我不要，我不要再繼續擔任訓導主任</p> <p>問：為什麼？</p> <p>答：他就是第一個第一個面對衝突的人，又沒有任何的保護、又沒有任何可以有效、有效的手段來立刻消弭這些衝突</p> <p>問：就算讓你去輔導進修，你覺得也會改善嗎？</p> <p>答：不要啦！不要啦！我要退休啦！我等著退休啦！</p> <p>問：那如果是訓管組長你覺得，年輕的訓管組長</p> <p>答：輔導的部份哦！</p> <p>問：因為他可能跟你衣樣也是第一個面對衝突的人</p> <p>答：你不管任何一個方法，你都都有他的極限，我是這樣子認為，反面的，就是說你所謂的那個正面的、正面的鼓勵，正面管教這個部份，它也有它的極限，我不相信任何一類型的學生，它都有固定的方法可以可以帶他，我覺得當一個老師最大最大的，當一個老師、當一個好老師最大最大的起點是什麼？他心裡愛這些孩子，只是這樣子，否則你正面的、正面的管教也只是流於形式而已</p> <p>問：所以其實就算你有去參加輔導進修，你也覺得…因為你就是心裡愛這些孩子嗎</p> <p>答：對！我願意陪著他們耗啊！但是我認為任何一種、任何一種方法，你之前、很早之前我們所講的行為改變技術，現在講正面管教，那其實都是有它的極限，你沒</p>

				<p>辦法一個…一個手段就適用於所有的學生身上，沒有！沒有這回事</p> <p>問：就算你有輔導背景，其實你也不覺得你一定對這個部份會有所突破就對了</p> <p>答：對</p> <p>問：好！謝謝！！</p>
--	--	--	--	---

叁、結論

面對學生個別差異，學務主任在處理學生問題時是無統一方式的，先前未強調正向管教之前，學務主任在面對學生問題時總是以較嚴厲甚至責備的方式來處理，但這方法現在似乎已經行不通了，現在只能多以鼓勵、獎賞的方式來處理，如同此為學務主任所言，有時只能以半開玩笑的方式來化解在管教時會產生的衝突狀況，因此管教學生時最好的方式應該是打從心裡去愛這些孩子、去同理這些孩子的想法，讓孩子覺得自己是被了解且被關愛的，並願意去陪孩子面對錯誤，冀導引孩子向善。

親子天下雜誌（2010年12月）中調查發現目前年資在10年以上的有21.05%的學務主任後悔當學務主任，在年資三年以下的更高達53.66%，為何會有如此高的比例呢？同此位資深學務主任所言，不願意繼續擔任的原因是因為學務主任通常是第一個面對衝突者，但卻又無任何保障，加上現在恐龍家長比例相當高，不是介入學校事務太多，要不就是完全不管，因此在處理學生問題上學務主任一定承受了比其他教師更大的壓力，在無任何保障狀況之下在繼續擔任學務主任當然其意願就不高了。當然現今不只是學務主任有此困擾，在教學現場的教師均有相當之感受，到底該如何管教孩子呢？我想：愛心、耐心、同理心三者一定是缺一不可吧！

肆、引註資料

1. 利佳桂(2009)。校園零體罰之認知與管教研究。國立屏東教育大學社會發展學系碩士論文，未出版。
2. 許雍婷(2011)。零體罰政策下屏東縣國小教師工作壓力與因應策略之研究。國立屏東教育大學社會發展學系碩士論文，未出版。
3. 陳泊旭(2012)。國中導師正向管教與班級經營效能之相關研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版。
4. 陳雅慧(2011年1月)。校園新視界 霸凌第一線：國中訓導主任大調查校園管教頭號難題——家長。親子天下雜誌，第020期，頁130-135。

5. 黃曼琳(2010)。高雄地區國小教師正向管教與學生幸福感關係之研究。國立屏東教育大學教育學系碩士論文，未出版。
6. 賴進龍(2010)。屏東縣國小教師正向管教知覺班級經營關係之研究。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文，未出版。
7. 謝明宏(2011)。新北市國中教師人際關係與正向管教之相關研究。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系教學碩士論文，未出版。
8. 鄭彩鳳(2008)。學校行政研究-理論與實務。高雄:麗文文化公司。