



02 和谐之道

如何处理校园内发生的师生问题

学校是学生学习的主要场所，除了学科知识外，学生在大部分时间里需要学习如何与其他人相处和合作。人与人之间如何融洽相处，是学生在学校的一个重要课题。对于一些正处青春期的学生而言，由于身体的快速成长，心理的成熟未必能完全配合，因此在处事时常因未能深思熟虑，便作出了不正确的决定。因此，在面对学生时，教师们需要配合学生的不同状况和表现，运用适当的处理策略。在这里有一些处理学生不同状况的建议，供大家作参考：

情境一：学生与教师在课堂上发生冲突，应如何做？

当面对冲突时，往往令人感到不知如何应付，若是在课堂上与学生发生冲突，就更需要妥善地处理，建议：

- 即时处理方面，切勿与学生发生正面冲突，或以权威方式制止，可请学生在课后再作讨论。
- 避免当众责骂学生，亦不要被学生的态度或言语激怒，尝试引导学生用理性的态度和言词表达自己的感受。
- 一旦出现失控情况，宜先寻求支援，如班长或其他老师或员工，同时亦要关顾其他学生情况。
- 平时多关怀学生，了解他们的个人特质，善用奖惩原则。
- 鼓励学生以适当管道向教师表达心中真正的想法，如班会、周记、上课举手发言、跟教师闲谈等。
- 提供给学生自我表现的机会，使学生从成功的机会中获得自我肯定，减少冲突发生。

情境二：学生学习有较多的困难，如何协助？

当面对学生有学习方面的困难，若能提供适当的协助

- 则除了能提升其学习表现外，也能减少学生因对学习失去兴趣而产生的其他情绪行为等问题。建议：
- 了解学生的学习能力，如理解力、文字运用能力、记忆力及数学能力等，教导学生应试和答题技巧，以及记忆的秘诀。
- 对于学习能力稍逊的学生，可按其情况予以协助。
- 培养学生课前预习，课堂做笔记、课后复习的学习习惯。
- 采用灵活和多元化的方法，提高学生的学习兴趣。
- 协助学生了解自己的能力和志向及兴趣，引导学生多方面发展专长。
- 安排多元学习空间，鼓励学生多参与体育和技艺的学习，以发掘潜能。
- 设定适合学生能力的学习目标，并积极给予支持和鼓励。
- 与家长配合，商讨学生的状况和能力取向，鼓励学生有效学习，对不同能力取向的学生不作比较或提出过高的要求。

情境三：学生的情绪比较波动，往往因小事而与人争执，如何处理？

对于情绪容易激动的学生，有可能会做出一些未经仔细思考的冲动行为，为避免造成学生的伤害，教师需要作出小心处理，建议：

- 了解学生想法和自我控制能力的强弱。
- 协助学生表达内心感受，多给予正面的鼓励和肯定，不要先预设立场及判断。
- 在回应学生时，须以真诚和尊重的态度去回应学生的情绪，让学生知道教师明白和接纳他的感受。
- 引导学生正向且恰当的方式表达情绪，如运动、散步、听音乐、告诉信任的人等，都是可行的方法。
- 培养学生的自觉能力，觉察自己的感受，分辨愤怒、悲伤、恐惧、快乐等情绪。
- 培养学生忍受挫折的能力，学习克制欲望，延迟满足感。
- 如仍出现困难，应尽快转介予专业人员，协助解决学生的情绪和行为问题。

续第8页





情境四：学生不懂得与人相处，常用了错误方法，怎样协助？

有些学生很想结交朋友，但当他们与同学相处时，有时候会用了不恰当的方法，如冷嘲热讽、打骂、利诱、做跑腿、故作冷漠等方法，因此很难结交真正的地位对等的朋友。教师如要协助这类学生，建议有如下方法：

- 了解学生的困难，例如有那些经常出现问题状况及使用了那些不当的方法应对等，然后再针对其状况，教导学生与人合作和分享的方法和态度，建立社交能力和正常的人际网路。
- 引导学生如何提出建设性意见的技巧，增加对自己正面肯定的态度。
- 每个人都有自己的交友需要，协助学生认清自己的需要，寻找合适的朋友。
- 协助学生学习与人沟通技巧，并鼓励其积极扩展人际关系。
- 在课堂中设计不同类型的活动，帮助学生开放自己，尝试接纳他人，与他人和谐共处。
- 提供学生自我表现机会，使学生从成功的经验中获得自我肯定。
- 如仍出现困难，应尽快转介予专业人员，协助解决学生的情绪和行为问题。

情境五：当发现学生之间出现了“欺凌”的情况，该如何处理？

在这里先介绍何谓“欺凌”？

首先可以看一看，若学生出现以下情况：不愿上学，即使上课亦无法专心；常闷闷不乐、行为退缩；身体常有不明原因的瘀伤、衣服或物件损毁；拥有来历不明的物品或金钱；个性较冲动，易怒、自我控制力差。

若出现上述情况，须再进一步观察和了解学生自己的说法，如最近的学习表现及交友情况，以及了解同学、家长和学生辅导员的看法及消息。

若收集的资料符合：事件持续重复地发生；恃强凌弱、以大欺小；有恶意伤害他人。这三个条件，可能已构成了“欺凌”的行为。

当学生之间出现“欺凌”的行为时，教师需要和家长及学生辅导员配合，共同处理这个问题，建议：

- 深入了解发生欺凌行为的原因，可分别与欺凌者、被欺凌者及旁观者会谈，深入了解事件始末，并作出即时而适当的处理和跟进，让学生知悉要对自己的行为负责。
- 向欺凌者表明立场，绝不会姑息欺凌行为；向被欺凌者教导保护自己的方法，以及寻求协助的途径，并作出一段时间的跟进。
- 针对欺凌者和被欺凌者不足之处，如怕事、冲动、不善表达自己等，作出相应的协助及教导。
- 加强教导学生多反思和检讨自己的言行举止，并学习自我保护，以及拒绝不当要求的技巧，遇事时要寻求适当的解决方法，以及提供求助的方式和途径。
- 充分善用社区资源，如社区中心、图书馆等，培养学生善用闲暇的习惯，鼓励和协助他们参与有益身心的活动，同时亦可建立学校和警方之间的联络网，若有需要时可加以使用。
- 给予学生全面发展才能的机会，发掘并善用学生专长。
- 父母和校方保持紧密联系，保持双向沟通，同时亦要以身作则，教导学生正确表达情绪及想法的方式。
- 邀请警方及法务局人员到校宣传预防犯罪行为，以及推广有关法律常识等相关范畴的情况。

积极推广和谐校园及反欺凌的文化，建立推广校园内同学和谐相处的风气，开展相关活动安排学生参与。

黎燕冰（教育心理辅导暨特殊教育中心职务主管）

摘自：《教师杂志》第二十二期，2008年9月

