「六種處理衝突的常用方法」參考資料

1．【直接教導】你絕不容忍學生的不恰當行為，你相信學生需要老師的教導，才可糾正不良行為，及學習適當的行為。

2．【學習解難】你認為教師應與學生一起找出問題背後的原因，並鼓勵學生想出有效的解決方法。這樣，學生既可化解衝突，亦能學習解決困難的技巧。

3．【和解協商】學生需要學習處理人際間的衝突，而很多時衝突是由於各人的觀點和需要不同所致，因此，你認為教師應協助學生聽取對方的意見，進行磋商，互相妥協，然後達致共識。

4．【轉介處理】你認為學生間的衝突反映他們背後更深遠的問題，需要專業輔導人員的協助。

5．【大事化小】你認為學生間的衝突往往是雞毛蒜皮的事，不必花太多時間去處理，只要把他們的注意轉移到別的事情上，便可繼續上課。

6．【暫不介入】你認為學生需要學習處理自己的問題，以及承擔自己行為的後果，作為教師只要訂定學生行為的底線。

總結

1．每位教師有其慣常的處理方法，並反映該教師對處理衝突的信念。

2．每種處理方法的著眼點不同，視乎衝突的性質及學生的個性而各有優點及限制，彈性使用各種方法能更有效地處理學生衝突。

3．校園欺凌是其中一種學生衝突，當欺凌者重複地蓄意傷害無法保護自己的受害者，教師需要即時介入處理及徹底跟進，否則欺凌者只會變本加厲。

參考自：Newman, D. A., Horne, A. M., & Bartolomucci, C. L. (2000). *Bully busters: A teacher's manual for helping bullies, victims, and bystanders*. Illinois: Research Press.