



大埔浸信會社會服務處

教育局訓育及輔導組

「有特殊學習需要學生的衝突處理及預防」 教師工作坊

社會服務協調主任

吳健文先生

M.SOC.SC.-SW IN YOUTH(HKU),BSW(CUHK),R.S.W.

2019年11月25日/ 12月2日



流程

- 一、處理SEN學生的人際衝突基本概念
- 二、即時處理策略
- 三、衝突處理的技巧的實踐和運用
- 四、預防策略

一、處理SEN學生的人際衝突基本概念

衝突是什麼？

- 言語衝突

例：吵架、取笑別人、改花名

- 肢體衝突

例：打架、推撞

- 社交衝突

例：排斥、杯葛

衝突是什麼？

- Cahn (1990) 將「人際衝突」界定為「人與人在互動之中，有著利益上的不同，或出現相反的意見」（曾端真、曾玲 民譯，民85）。
- 美國的教師效能訓練專家 Gordon (歐申談 譯,民82) 也從人際關係的角度來剖析「衝突」的本質。他指出：「衝突」係指在在兩人（或以上）之間發生了下列的兩種情況：
 - (1)一方的行為妨礙了另一方需求的滿足 --- 需求衝突；
 - (2)雙方的價值觀不協調 ---價值觀衝突。

衝突的影響

- 破壞關係
- 欺凌/ 暴力 對學習/工作失去興趣
- 逃學/輟學
- 心理問題
- 精神問題



SEN學生與人際衝突的關係

SEN種類	弱項	引發衝突的原因	可能的衝突事件
特殊學習困難	學習能力稍遜	自尊心被打擊	不同形式和程度的情緒行為問題
專注力不足/過度活躍	情緒控制弱	事件引發傷心、憤怒的情緒	
	較難專注	未能追上進度被取笑或被指責	
	較難守規	未能守規被批評或不被邀請參與活動	
自閉症	解讀別人想法能力弱	讓人感到不合作、鬥氣	
	情緒控制弱	事件引發傷心、憤怒的情緒	
	語言能力稍遜	未能表達自己的想法、被取笑	
	行為偏執狹隘	讓人感到奇怪、煩擾	



二、即時處理策略



處理欺凌的一般策略:NICE

N otice when where who	提高警覺 及早識別
I ntervene immediately & follow through	立即介入 跟進支援
C reate positive environment	營造學校 和諧氣氛
E mpower victims & bullies	強化學生 改進能力

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.



與SEN學生傾談衝突事件策略

	介入技巧	介入時機	介入對象
非語言介入	1. 有計劃的忽視 2. 信號介入 3. 近距離控制 4. 接觸介入	事前	班本
語言介入	ACT	即時	個人
	衝突處理四部曲 1. 雙方表達感受 2. 雙方描述事件 3. 尋求共識的解決方法 4. 尋求重要他人幫助	SOLER 同理心 積極聆聽 事後	衝突雙方



非語言介入的好處

- 常對課堂產生最小的影響
- 既處理違規行為，又可以讓教學繼續進行
- 對違規的學生而言屬「私人」的示意，不會讓其他人察覺問題
- 沒有明確指出問題學生，學生不會感到尷尬
- 沒有使用公開介入，學生敵對的可能性顯著降低
- 給予學生自律的機會



語言介入要訣

- 永遠從非語言介入開始
- 盡可能將語言介入在私底下進行
- 避免與學生延長對話與爭論
- 永遠不要在語言介入的過程中，令學生丟臉
- 言簡意賅，配以適當的手勢和語調
- 謹記麻煩是由行為帶來的，要對事不對人，永遠不要將學生標籤
- 永遠不要使用尖酸刻薄的言詞
- 受到挑釁時，控制你的情緒
- 在採用邏輯性後果處理手法之前，提供一切可能讓學生自律的機會

許明得、李偉成(2008)



ACT 介入法 (Dr. Garry Landreth): 處理學生的不良行為



Acknowledge明白感受

步驟一：指出其感受

- 肯定孩子的感受
- 傳遞老師對孩子的關懷和愛護
- 減少對抗



Communicate 溝通其限制

步驟二：指出限制

但係...

- 讓孩子明白其限制
- 非針對性的（×「你...」）
 - 例如：人唔係用黎打
- 客觀地指出限制或規矩
- 貫徹到底的限制
- 簡單易明、直接的指示
- 表達好意／限制的正面原因
- （解釋原因）



T arget提供解決方法

步驟三：提供解決方法

你可以...

- 指出適當的替代行為
- 讓孩子有機會表達和滿足自己
- 最好有多過一個選擇，讓孩子感到有自主權



使用ACT原則

- 最後一步，避免濫用
- 使用不同方法去避免孩子出現行為問題
 - 例如：避開不理想行為的情景、提早預告
- 態度溫和堅定
- 情緒冷靜、語氣平靜

三、衝突處理的技巧的實踐和運用



專注技巧 (Attending)

身體語言 (SOLER)

(Egan, 1986)

正視/專注 (Facing Squarely)

開放姿態 (Open Posture)

身體俯前 (Leaning Forward)

眼神接觸 (Eye Contact)

表現自然 (Relaxed)



同理心

- **特點：**

代入子女揣摩子女的遭遇及引致的感受，並以說話表達。

例：「你覺得好無奈，好似做乜都錯咁。」

- **好處：**

讓子女感覺父母明白他們，以致願意繼續溝通



T.P.B.C.S.S.

積極聆聽技巧(Active Listening)

簡短的
口語回應

不隨便
打斷話柄

適當地
保持沉默



衝突處理四步曲



衝突處理四步曲

1. 雙方表達感受
2. 雙方描述事件
3. 尋求共識的解決方法
4. 尋找重要他人幫助

第三步 - 尋求共識的解決方法

1. 共同目標
2. 鼓勵雙方說出自己的意見
3. 選擇雙方願意採用之方法



四、預防策略



預防面向

- 提升師生關係：班級經營、一人一職、周記、班主任課
- 增強一般學生的同理心：成長課/生活教育課/德育公民課、圖書課
- 預防欺凌事件的發生：風紀/輔導員培訓、建立社交圈子
- 提升校園反欺凌/和諧校園氣氛：校本輔導、周會、嘉年華
- 強化SEN學生的自尊感、成就感、求助的勇氣：才藝訓練、社工小組



經驗分享

1. 班級經營
2. 生命教育/正向教育
3. 校本輔導計劃



班級經營：師生關係

- 以身作則
- 互相尊重
- 信念：亦師亦友
- 珍惜與學生之間相處的時刻,了解近況
- 至少了解他們一種興趣



生命教育/正向教育：義工活動

- 提升自信心/自我形象
- 建立社交圈子，減少被欺凌的機會



T.P.B.C.S.S.

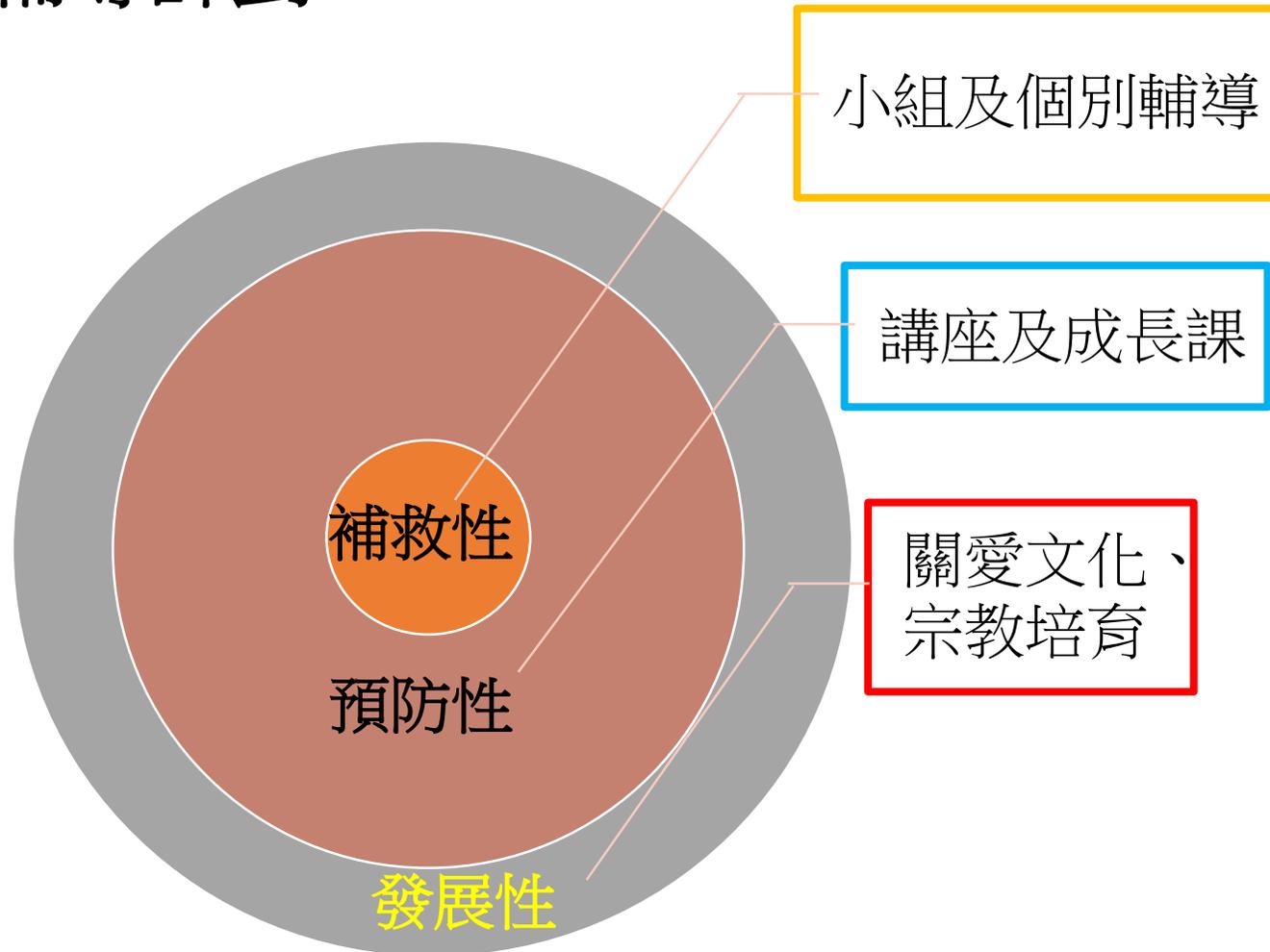
「反欺凌/和諧校園」主題教與學資源

- 短片 (YOUTHCAN-欺凌、好心情@Sch-正向文化)
- 成長課教材套 (復和-欺凌、親切-共融、PCPD-網絡欺凌、青協-網絡欺凌)
- 風紀/輔導員訓練教材套 (教育局-和諧大使、家福會-朋輩調解員)



- 生命教育課程：《遊戲中覓方向·體驗中悟道理—生命教育互動學習教材》，教育局
- 正向心理學馬丁·沙尼文（2004）24種個人品格強項
- 和諧校園、預防欺凌專題教案（德育及公民教育科）
 - a) 讓學生明白欺凌對欺凌者、被欺凌者及旁觀者的影響；
 - b) 讓學生了解欺凌對人際關係的影響；

校本輔導計劃



校本輔導計劃-分工合作，各司其職





校本輔導計劃-跨科合作，優化恆常計劃

- 中文科
寫作
- 資訊科技
簡報設計、網頁設計
- 視藝科
海報設計
- 體育科
球類遊戲日
- 聖經科
宗教早會
- 德育及公民教育科
週會、關愛小天使

參考資源：

1. 和諧校園齊創建資源套（教育局）
2. 「和諧校園-反欺凌」日/週資源套（教育局）
3. 有教無戾校園欺「零」計畫實務手冊
—小學篇（馮麗姝）
4. 別找我麻煩--37個幫助孩子勇敢面對霸凌的好對策(Susan Eikov Green)
5. 共創和諧校園文化—小學生課程教材套
（復和綜合服務中心）
6. 智NET的健康上網教材套(香港青年協會)