



臺

TAINAN
CITY

南

臺南市國民中小學

教師支持暨 合理管教全攻略 手冊



臺南市政府 教育局 編印

市長序



教育是一項需要專業，也需要耐心與溫度的工作。走訪臺南各地校園，我經常看到老師們在教室裡陪伴孩子學習、處理班級大小事，也看見大家為了每一個孩子的成長，投入許多時間與心力。孩子的個性、家庭背景及學習需求各不相同，校園裡每天面對的情境也都不一樣，老師往往必須在第一時間運用專業，作出最適切的判斷與處理。

隨著教育環境不斷改變，老師除了教學，也肩負班級經營、學生輔導及親師溝通等重要工作。市府理解第一線教育工作的複雜與不容易，也相信，適當而合理的管教，是教育專業不可或缺的一部分。孩子需要被關心、被理解，也需要在清楚、合規的界線中，學習責任、尊重及與他人相處。

因此，市府教育局共同推動《臺南市國民中小學教師支持暨合理管教全攻略手冊》，希望提供老師一套更清楚、實用而容易操作的參考工具。從日常班級經營、學生行為處理，到親師意見不同時的溝通與調和，都能有所依循，讓老師面對不同教育情境時，更有方向、更有信心。

我們也持續完善陳情案件分流、校內調和、法律諮詢、心理支持及行政協助等機制。當老師遇到較為複雜的情況，不必單獨處理，可以讓學校行政團隊及教育局的支持系統一起加入，共同尋找最適合孩子、家長與老師的處理方式。

教育最重要的目標始終是孩子。老師安心教學、家長放心託付、孩子穩定成長，是我們共同努力的方向。市府會持續做教育現場堅實的後盾，支持老師依循法令與教育專業，採取適切、合理的輔導與管教措施，也讓親師之間建立更多理解與合作。

期待這本手冊不只是一份指引，更能成為老師日常工作中真正用得上的工具。謝謝每一位教育夥伴的投入，讓臺南的孩子能在有愛、有規範，也有支持的校園中安心成長。

臺南市市長

黃偉哲

局長序



面對複雜多變的教育環境，學校教育人員必須在專業信念背後，透過團隊的力量，共同協力解決許多偶發事件與教育問題。有鑑於近年來教師在輔導管教學生過程發生的許多陳情事件，因缺乏足夠的親師溝通與專業性支持，造成學校與教師困擾，必須妥善解決。

教育局經過研議後，結合教育現場許多有經驗的校長與教師，針對教師在學生輔導管教過程中最困擾的「陳情事件處理與對教師的支持」，以及如何協助教師妥善處理違規行為學生的「教師合理管教技巧」，彙編整理出一本實用性的全攻略手冊，以提供學校與教師務實性的專業支持與協助。

本手冊共分成兩個部分：第一篇「陳情事件處理程序與教師支持系統」，著重明確化陳情事件的處理程序、強化親師溝通與建立三級調和機制。我們將陳情事件明確分流，並以「教育問題要用教育手段來解決」的信念，透過強化親師溝通、減少親師衝突、持續互動與相互理解過程，讓教育問題處理的核心價值，務實回到學生的最佳利益與成長上。其次，在陳情事件發生後，教育局和學校應如何促進親師溝通與三級調和、以及可提供教師的行政、心理與法律支持，也建立明確的運作系統，讓學生的輔導管教不再由導師一人承擔風險，而是啟動全校資源，共同協力完成。

第二篇「教師合理管教技巧全攻略」，是以教師在班級經營過程中常見的學生違規行為樣貌為發想，提供教師各種可行的合理管教技巧。手冊中除了提供「共通性的處理原則、不同發生頻率的處置建議、以及學校行政支持分工」外，也彙整出 8 大類的案例，每一項學生違規行為案例，各提供「處理原則」、「老師當下可以這樣做」、「若反覆發生或需後續處理時」、「需要行政或專業協助時」、以及「教師應避免這樣做」的處置建議，供教師參考。

優質的教育需要良好的親師溝通與專業支持，本手冊第一版的完成，特別感謝許多教育夥伴的用心與智慧，內容或許仍有不足，但好的開始就是成功的一半，期待後續更多回饋與案例彙集，精進手冊內容，透過教育夥伴的集體智慧，讓學生能獲得正向引導，也讓臺南的教育更為美好。

臺南市教育局局長

鄭新輝

目 錄

第一篇 陳情事件處理程序與教師支持系統 6

第一章 陳情事件處理程序	7
1.1 辨識事件來源：主動支持或正式反映	7
1.2 三級調和支持程序	8
1.3 調和支持程序之啟動、紀錄與結果	9
第二章 教師支持系統	11
2.1 行政支持	11
2.2 心理支持	12
2.3 法律支持	13

第二篇 教師合理管教技巧全攻略 15

共通性處理原則	15
不同發生頻率之建議作法	16
行政支持分工	16
第一章 學習類	17
1.1 未交或遲交作業	17
1.2 未帶學用品	19
1.3 上課聊天、插話、喧嘩、任意離座或持續干擾秩序	21
1.4 考試作弊、抄襲或代寫作業	23
第二章 生活常規與秩序類	25
2.1 上課睡覺	25
2.2 上課使用手機或行動載具	27
2.3 遲到、缺課或曠課	29
2.4 上課飲食或亂丟垃圾	31
第三章 同儕互動類	33
3.1 言語衝突、辱罵或嘲弄	33
3.2 肢體衝突或疑似霸凌	35

目錄

第四章	與師長互動類	37
4.1	不遵守教師指令	37
4.2	學生公開頂撞教師	39
第五章	情緒、行為與安全類	41
5.1	故意破壞公物	41
5.2	學生情緒失控	43
第六章	違規與危險物品類	45
6.1	菸品、電子煙或相關違禁品	45
6.2	刀械或具攻擊性的危險器械	47
6.3	疑似藥物、毒品或不明物質	49
第七章	高風險行為類	51
7.1	學生疑似離開校園	51
7.2	學生攀爬高處之危險行為	53
第八章	親師溝通類	55
8.1	家長對班級管理或獎勵措施有疑義	55
8.2	家長對生生衝突、受傷通知或事件處理疑義	57
8.3	家長在班級群組指涉或批評個別學生	59
附件		61
附件 1 親師溝通與支持會談紀錄		61
附件 2 事件程序確認書		65
附件 3 調和會議紀錄		66

提醒

本手冊係提供學校處理陳情事件及教師合理管教行為之參考，處置方式仍不得違反或取代現行法令、學校教師輔導與管教學生辦法及相關法定程序。涉及個案權益、法定措施、通報、調查或法律責任者，各校仍應本權責查核最新法令規定或洽主管機關確認。

第一篇

陳情事件處理程序與教師支持系統

處理原則

先分流、再處理；法定事件依法處理；可同步啟動事件調和程序，以溝通、支持與改善為優先。

學校知悉或接獲家長反映對教師輔導或管教疑義時，應先釐清事件來源及性質，並在兼顧學生權益、教師合理管教及親師合作的原則下，先將事件分為二類型。

類型①： 學校若由巡堂、觀課、親師生互動情形、行政晤談或教師主動尋求協助，主動獲悉有進行親師溝通之必要，即非屬於陳情或檢舉事件，學校可主動邀集雙方進行親師溝通並留有紀錄。

類型②： 由學校或其他管道知悉、或接獲家長反映，對教師輔導或管教有疑義時，先進行校安通報或社政通報後，將事件分流為下面二大類進行處理，以避免重大法定事件延誤處理，或一般管教疑義被直接視為違法事件：

第一類 法定事件：例如校園性別事件、霸凌、體罰、情節重大之不當管教、違反兒童及少年福利與權益保障法等，經認定或相關會議議決已涉及教師消極資格認定等。

第二類 可啟動調和的事件：非屬第一類法定事件，經當事人同意可進行調和之事件，並以溝通、支持與改善親師生互動為優先。

⇒ 本手冊所稱調和



① 學校行政支持措施



② 促進溝通



③ 提供支持



④ 改善親師生互動



非屬法定調查、認定或救濟程序

**不得取代依法應辦理之程序
不得延誤依法應辦理之程序**



下面章節內容：

① 辦理方式 ② 注意事項

第一章

陳情事件處理程序

1.1 辨識事件來源：主動支持或正式反映

1.1.1 學校自行發現或教師主動向學校尋求協助之事件

此類情形非屬於陳情或檢舉事件，學校得依《高級中等以下學校教師解聘不續聘停聘或資遣辦法》（以下簡稱《解聘辦法》）第 1 條之 1，以巡堂、觀課、親師生溝通、行政晤談或其他合理有效方式，了解教師教學及親師生互動情形；溝通結束後做成親師溝通與支持會談紀錄（附件 1）。

- 以釐清需求、改善互動及提供教師支持為目的。
- 會談紀錄應採中性、客觀文字，不預先認定責任。
- 惟過程中發現疑似法定事件，立即改依相關法規檢核、通報及分流。

1.1.2 學校或其他管道接獲家長反映之事件

學校應依據解聘辦法第 8 條辦理，得先視其訴求內容，檢核是否涉及法定事件或可啟動調和事件，其分流目的在選擇正確處理程序，不預先判定教師違法或任一方應負責任。

判斷方式如下：

事件分流	第一類：法定事件	第二類：可啟動調和的事件
 判斷核心	涉及依法應通報、受理、調查、認定、審議或考核的事項；或已有重大安全、身心受損、學生權益疑慮，已涉及教師消極資格認定，須先依法處理。	初步經通報後，非屬第一類法定事件，其內容主要是合理管教認知差異、班級經營、教學管理、親師溝通等。
 常見情形	校園性別事件、教師對學生霸凌、體罰或疑似違法處罰、重大不當管教、兒少保護事項、教師法所定不適任情形、考核辦法所定懲處事項，以及其他依法應處理事件。	座位或分組調整、口頭提醒、作業及課堂管理、3C 管理、學習任務要求、一般班級規範、親師資訊落差、學生特殊需求與班級規範協調等。
 處理原則	學生安全與法定程序優先；依各該法規辦理通報、證據保全、受理、調查、審議、考核或移送。	經當事人知情並同意後，可啟動調和，並同步提供學生輔導、教師行政及專業支持。
 調和界線	不得以調和取代或延誤法定程序。法定程序進行中如另有溝通需要，應避免觸及事實認定。	調和以釐清資訊、降低衝突、形成支持方案為目的；過程中如出現新事證，應立即重新檢核是否改依法定事件程序辦理。

第一章

陳情事件處理程序

1.2 三級調和支持程序

事件經分流後，**可啟動調和的事件**將進入本市三級調和支持程序，分為初級、二級及三級調和。學校依陳情事件的複雜程度、親師衝突強度、外部協助需求及公共關注程度，提供教師不同層級的調和支持資源，**以親師溝通、支持與改善親師生互動為優先，修復及建立雙方信任為目標。**

學校為調和支持程序之主體，學校接獲事件後，應先完成**事件紀錄、當事人意願確認及調和需求評估**，積極進行初級調和。

當事人倘於事件程序確認書(附件2)勾選有調和需求，且教師亦有調和意願時，學校應先積極進行初級調和機制，若初級調和不成立時，學校可評估事件處理情形及雙方需求，續行二級調和或逕行三級調和。

學校於調和任一階段倘發現新的事證，且已涉及法定事件之教師消極資格認定，應立即依法定事件程序辦理，中止調和。

1.2.1 初級調和

由學校行政團隊依解聘辦法第1條之1及第8條規定，主動了解教師教學、管教及親師生互動情形，必要時邀集事件陳情人、當事人、家長會代表、教師會代表及相關人員，協助釐清事件脈絡，並提出學生輔導、班級經營或親師溝通支持措施。

1.2.2 二級調和

經初級調和仍未有共識，且雙方當事人皆尚有調和意願時，學校可透過本市分區二級調和支持小組(由教師、校長與家長代表組成)入校提供事件諮詢、溝通協助、教師支持及後續處理建議。

1.2.3 三級調和

事件涉及高度親師衝突、反覆陳情、外部關心、媒體或網路輿情關注、跨校或跨機關協調，或學校評估以校內及分區支持資源仍難以妥適處理時，得由學校報請教育局協助。教育局得依事件性質邀集相關業務單位、學校代表、教師代表、家長代表及法律、心理、輔導、特殊教育或其他專業人員組成三級調和支持小組，提供事件程序諮詢、親師溝通協助、教師支持、學生輔導及跨單位資源整合。

第一章

陳情事件處理程序

1.3 調和支持程序之啟動、紀錄與結果

調和係以促進親師溝通、釐清事件脈絡、形成共識及建立後續支持方案為目的，不取代依法應辦理之通報、受理、調查、審議或其他法定程序。

1.3.1 調和支持程序啟動前

1、建立事件紀錄及確認學生需求

- **指定人員受理**：指定適當人員負責受理及後續聯繫。
- **建立事件紀錄**：記載事件發生時間、地點、相關人員、事件具體經過、家長主要訴求、學生身心及安全狀況、學校先前辦理的親師溝通、學生輔導或行政處理情形，以及家長提供的書面資料、通訊紀錄、影像或其他相關資料，並妥善保存。
- **保持中立客觀**：事件尚未釐清前，應以中性、客觀方式記錄及回應，不宜預先認定教師、學生或家長應負的責任。
- **優先確認學生需求**：確認學生是否有立即的安全維護、醫療、心理輔導或其他支持需求。

2、說明調和程序及目的

- **說明調和目的**：分別向家長與教師說明，調和係以釐清事件脈絡及資訊落差、降低親師衝突、促進雙方溝通、協助雙方形成共識、建立師生支持方案為目的。
- **說明調和限制**：不以認定責任為目的，避免人身指責及情緒性對立，亦不得預先認定任一方應負責任。
- **程序確認文件**：填具「事件程序確認書 (附件 2)」，該文件可作為調和及後續追蹤的依據。
- **選擇調和層級**：學校應先積極進行初級調和機制，若初級調和不成立時，學校應依事件複雜程度、親師衝突強度、外部專業協助需求及公共關注程度，再評估事件處理情形及雙方需求，續行二級調和或逕行三級調和。

第一章

陳情事件處理程序

1.3.2 調和支持程序進行原則

- 1、**調和處理重點**：調和過程應聚焦於具體事件、學生需求及後續支持，協助雙方釐清資訊落差與主要爭點。
- 2、**促進雙方溝通**：給予雙方充分陳述及表達需求。
- 3、**協助雙方形成共識、建立師生支持方案**：依溝通及訴求，研擬學生輔導、班級經營、親師聯繫、安全維護及其他支持方案，並避免人身指責、情緒性對立或預先認定責任。
- 4、**調和過程出現疑似法定事件的新事證**：停止就爭議事實進行調和，立即重新依法定事件程序辦理。

1.3.3 調和結果與後續處理

- 1、**調和成立者**：學校應製作調和會議紀錄 (附件 3) 及共識方案，記載雙方確認事項、師生支持措施、親師聯繫方式、執行期程及追蹤方式。調和內容不得免除法定責任、限制通報或救濟權利，亦不得要求當事人概括承認違法或放棄權利。家長撤回檢舉者，得請其提出書面文件；涉及法定事件者，仍應依法續行程序。
- 2、**調和未成立者**：學校應記錄原因，並依事件性質續行行政處理、學生輔導及相關支持。學校可評估事件處理情形及雙方需求，續行二級調和或逕行三級調和。調和未成立不代表任一方違法或應負責任。
- 3、**調和過程中涉及應行法定事件者**：調和程序不取代依法應辦理之通報、受理、調查、審議或其他法定程序，於事件分流或調和過程中，應隨時檢視是否有新事證或應依法定事件程序辦理者。

第二章

教師支持系統

2.1 行政支持

行政支持依陳情事件處理進程，分為事件初期、調和階段、調查及審議階段，以學生輔導與親師溝通等面向提供支持。

2.1.1 學校於調和、調查階段提供當事教師適切的行政協助：

- 1、**調和階段**：主動協助教師整理學生行為紀錄、親師溝通紀錄及事件處理紀錄。必要時得指派人員陪同教師與家長溝通，協助釐清事件脈絡。
- 2、**調查階段**：秉持公平、公正及程序法定之原則，給予必要行政支援，例如告知程序進行方式、提醒陳述意見權利、協助整理或調閱資料、確認會議通知及文書送達，保障教師充分陳述意見之權利。

2.1.2 學校同步對偏差行為學生，啟動相關處理作為

例如對於有違規或偏差行為、影響班級秩序或高需求學生，同步啟動個案會議、IEP（個別化教育計畫）、ISP（個別化支持計畫）、IGP（個別輔導計畫）或VGP（學生暴力偏差行為及霸凌事件輔導支持計畫）等，以降低偏差行為學生對班級師生造成的影響。

2.1.3 行政單位主動說明，陪同溝通

面對學生已涉及獎懲（管）會或由家長帶回管教等措施時，應由學校行政單位主動向家長說明及通知，並避免教師單獨面對高需求學生或高衝突家長。

2.1.4 保全證據並秉持無罪推定原則

學校接獲針對教師之陳情事件時，可參照解聘辦法第8條規定，先行蒐集或保全與事件有關之證據、資料，並得要求當事人或第三人提供必要之文書、資料、物品，或作必要之說明。學校應同時秉持無罪推定原則，避免教師因單一陳情事件即承受標籤化的差別對待。

第二章

教師支持系統

2.2 心理支持

2.2.1 事件初期：主動關懷教師身心狀況

學校接獲涉及教師之陳情、檢舉或爭議事件後，應由適當人員主動關懷教師，了解其是否因親師衝突、學生行為、程序壓力、輿論關注或工作負荷而產生心理支持需求。

2.2.2 程序進行期間：降低親師溝通及工作壓力

教師於調和、調查、校事會議、考核或其他程序進行期間，學校應持續提供關懷，並視需要安排固定行政聯繫窗口、會議陪同、工作調整或其他適當支持，避免教師獨自承擔調查程序及親師溝通壓力。

2.2.3 專業支持：提供心理諮商及轉介資源

教師如有心理支持需求，學校應主動提供相關資源與協助，包括本市員工協助方案、心理諮商、醫療轉介或其他專業服務，以支持教師進行身心調適。為提升諮商服務的可近性與便利性，本市已與心理諮商特約機構合作，教師每年可申請最高 6 小時的心理諮商補助。

2.2.4 事件後續：持續關懷及追蹤復原情形

事件處理完成後，學校仍應視陳情事件的影響程度及教師需求，持續關懷其工作適應、親師互動及身心復原情形，必要時提供後續心理支持或工作協助。重大壓力事件或處理期間較長者，宜由學校建立適當之追蹤機制，避免因行政程序結束即中止相關心理支持。

2.2.5 保密原則

學校辦理心理關懷、諮商或轉介時，應遵守保密及個人資料保護原則，僅於提供支持所必要之範圍內蒐集、處理及利用相關資料。

第二章

教師支持系統

2.3 法律支持

教師因執行教育職務面臨陳情、檢舉、調和、調查或其他行政程序時，學校應依其實際需求，主動提供法律資訊、諮詢資源及補助申請協助，協助教師瞭解案件爭點、處理程序及自身權益。

2.3.1 學校主動告知法律諮詢支持補助方案（以下簡稱本方案）

學校於教師面臨陳情、檢舉、調和、調查、訪談或其他相關行政程序時，應提供必要的法律資訊與協助，並協助教師釐清陳情或檢舉內容、案件爭點及目前處理進度。如教師有法律諮詢需求，學校應主動告知本方案的服務內容、申請方式及補助規定。

2.3.2 法律諮詢方案適用情形

教師因執行教育職務，遇有下列情形之一者，得依本方案洽詢律師尋求法律專業協助：

- 1、家長或其他人以書面提出涉及疑似違法處罰、校園性別事件、教學不力或其他與教育職務有關的陳情或檢舉。
- 2、經學校通知接受調和、調查、訪談、校事會議、性別事件調查、教師考核或其他相關行政程序。
- 3、其他因執行教育職務而有釐清法令、程序或權益之需要。

2.3.3 法律諮詢服務內容

本方案以協助教師釐清法令適用、程序權益及法律風險為限：

- 1、**法令與程序說明**：瞭解案件相關法令、行政程序及處理流程。
- 2、**程序權益與注意事項**：瞭解教師於調和、調查、校事會議、性別事件調查、教師考核或其他相關程序中的權利及應注意事項。
- 3、**輔導管教風險評估**：釐清教師採用之輔導與管教措施可能涉及的法律責任及程序風險。
- 4、**陳情處理與救濟協助**：瞭解親師溝通、家長陳情及後續申訴或救濟程序可能涉及的法律風險與因應方式。

本方案不包括下列個別委任法律服務：

- 1、訴訟、申訴或陳情代理。
- 2、警詢、偵訊或其他程序陪同，以及陪同至法院或其他機關出庭。
- 3、撰寫訴狀、存證信函、法律意見書及契約撰擬。
- 4、其他需由教師另行委任律師辦理的法律服務。

第二章

教師支持系統

2.3.4 律師選擇與諮詢預約

為提升教師取得法律諮詢服務的便利性，教育局與臺南律師公會建立合作機制，由該公會提供合作律師或律師事務所名冊，供教師自行選擇、聯繫及預約諮詢。

教師亦得自行選擇名冊以外的律師接受法律諮詢，並依教育局補助計畫所定要件、項目及標準申請補助。

2.3.5 補助申請與學校協助

教師完成法律諮詢後，得檢附下列資料，向服務學校提出補助申請：

- 1、法律諮詢補助申請書。
- 2、律師出具的法律諮詢證明。
- 3、足以證明案件與執行教育職務相關的文件。
- 4、教育局補助計畫規定的其他資料。

學校受理申請後，應協助確認教師身分、案件是否符合因執行教育職務所生的補助要件，以及申請資料是否完整，並依規定送教育局審查。

2.3.6 個人資料與諮詢內容保密

學校及相關承辦人員協助教師申請法律諮詢補助時，應遵守個人資料保護及保密原則，僅得於申請及審查所必要的範圍內蒐集、處理及利用相關資料，不得要求教師提供完整的法律諮詢內容。

律師提供的法律意見，應由教師依個案情形自行判斷是否採用及如何運用，該等意見不得取代學校或主管機關依法進行的調查、事實認定、教師考核或行政處分。

2.3.7 兼顧教師程序權益與學生保障

學校處理事件時，應兼顧教師程序正義的權益及學生受教權與安全保障。在調查或相關程序完成前，不應僅憑單一陳情、檢舉或尚未查證的指控，即預設教師有違法或不當行為。

學校亦不得因教師申請法律諮詢或補助，而對其採取不利處置、差別待遇或標籤化對待。

第二篇

教師合理管教技巧全攻略

教師可先依學生違規行為的實際發生情境，查閱並參採每個違規行為樣貌的「處理原則」、「老師當下可以這樣做」、「若反覆發生或需後續處理時」、「需要行政或專業協助時」，以及教師「應避免這樣做」的建議進行處置。每個發生情境的合理管教技巧並非固定，教師仍應審視學生的年齡、身心特質、事件脈絡與影響程度進行個別判斷。

● 共通性處理原則

- 安全優先：涉及人身安全、緊急傷病或法定事件時，應立即處置與通報。
- 先了解再處理：應先釐清學生行為背後的成因，確認事實、頻率、影響及學生需求，避免以單次行為推定人格或動機。
- 由低介入至高介入：優先採提醒、說明、選擇、環境調整及補正等策略；發生頻率反覆或事件較為複雜時（例如影響多數學生、造成校園安全疑慮及秩序不安時），可增加親師合作、行政及專業支持。
- 符合平等及比例原則：採取之措施應具教育目的、與違規行為矯正合理相關、程度相稱，並給予學生修正機會。

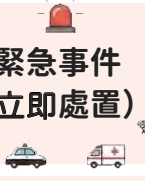
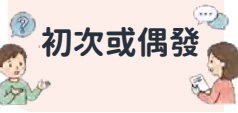
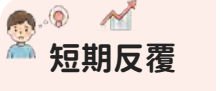
< 可參照《學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項》第 10 至 13 條 >

- 維護個人尊嚴與隱私：避免公開羞辱、標籤、連坐、揭露個資或要求同儕監督。

< 可參照《學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項》第 14 至 17 條 >

- 完整紀錄：針對重大、反覆、具爭議性或涉及法定程序時，應客觀記錄發生時間、事實、處置方式、通知相關人員及後續追蹤事項等。

不同發生頻率之建議作法

層 級	判 斷	建 議 作 法
 緊急事件 (立即處置)	涉及安全、緊急傷病或法定事件	先保護人身安全、保全證據、立即處置與通報，依據各校訂定之校園緊急事件處理流程辦理。
 初次或偶發	偶發、輕微，例如偶爾未交作業、干擾上課秩序	了解原因、低度提醒、提供修正方法與正向回饋。
 短期反覆 (影響擴大)	例如持續言語不當、上課持續走動	個別談話、建立改善目標、親師合作、導師與科任教師處理方式需一致。
 長期 (跨情境)	行為問題持續、跨場域發生、偏差行為嚴重、情緒困擾或一般性協助成效有限	跨處室合作及輔導，納入特教評估、個案會議或網絡支持計畫。

行政支持分工

- 教務處：課程、作業、評量、學習診斷、學習扶助及教學策略調整。
- 學務處（含健康中心）：秩序維護、現場支援、事件紀錄、校規、校安通報及親師溝通，並評估學生健康情形。
- 輔導處：個別或團體輔導、個案會議、心理、特殊教育及校外專業資源。
- 總務處：校園設備與環境安全。
- 校長：高風險事件指揮、跨處室協調、統一對外窗口及教師支持。

特別提醒 | 以上分工依各校編制及分層負責明細表的處室分工結果而有差異。

第一章 學習類

1.1 未交或遲交作業

處理原則

先區分學生是忘記、不會寫，還是因家庭、生活或身心等因素而無法完成，再提供合理的補正目標與支持。

先確認

- 確認未完成的內容、頻率及對學習的影響。
- 私下詢問原因，辨識學習困難、時間管理、家庭照顧、情緒或身心因素。
- 確認作業要求、期限及說明是否清楚，並考量學生個別差異能力。

老師當下可以這樣做

- 明確告知待完成內容、補交期限與方式。
- 對不會寫的學生提供提示、範例、分段任務，必要時可合理調整份量、難度、形式或期限。

當下操作示例

- ▶ 學生只寫了一半：先圈出今天最必要完成的部分，將其餘內容分段並約定補交時間。
- ▶ 學生表示不會寫：先請學生指出「從哪一題開始看不懂」，提供類題示範，再讓學生完成相似題。
- ▶ 學生忘記帶回家或家庭無法協助：安排校內可完成的零碎時間，並提供必要範例或協助。

可以直接這樣說

對學生 「我想知道你是忘記、不會寫，還是昨天真的沒有時間？你也可以先告訴我卡在哪裡嗎？」

對學生 「我們可以不一次補全部，今天先完成這一段，明天____點前把第二段交給我。」

對家長 「目前未完成的是____，老師已提供____協助；想和您一起確認孩子是時間安排、學習困難，還是生活上有其他原因。」

第一章

學習類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 與學生訂定短期、可達成的改善目標，使用聯絡簿、檢核卡或數位提醒。
- 以客觀角度向家長說明事實及已採取措施，共同建立簡明的提醒與追蹤方式。
- 由導師與科任教師統整一致的作法，避免不同教師重複責備或提出矛盾要求。

💖 需要行政或專業協助時

- 對長期、多項作業未交，且一般協助成效有限時，由教務、輔導或特教共同評估。
- 疑有情緒、拒學、家庭變故、注意力、讀寫或特殊需求時，依程序轉介。
- 必要時召開個案會議，訂定支持計畫並定期檢視成效。

✖ 應避免這樣做

- 未了解原因即責罵、貼標籤或公開比較。
- 以大量、重複且與學習無關的抄寫作為處罰。
- 長時間占用正式課程、用餐、午休或必要休息時間補寫作業。

流程重點



第一章 學習類

1.2 未帶學用品

處理原則 先保障學生當節課的學習，再協助建立準備物品與管理物品的能力。

👁️ 先確認

- 確認未帶物品、發生頻率及是否影響當節學習。
- 區分為偶發疏忽、整理習慣、家庭照顧、經濟困難或特殊需求。
- 確認學生是忘記準備，還是無法取得用品。

✅ 老師當下可以這樣做

- 提供備用品、影本或安全可行的替代工具。
- 清楚提醒下次需攜帶的物品與準備方式，建立借用及歸還程序。
- 協助使用課表、書包整理表、固定收納位置或睡前檢核。

當下操作示例

- ▶ 當節先提供班級備品、影本或替代工具，使學生能立即參與學習。
- ▶ 下課陪學生把明日用品寫進整理表，並將表放在鉛筆盒或聯絡簿固定位置。
- ▶ 若常無法取得用品，私下了解家庭狀況，交由行政單位準備備品或申請補助。

可以直接這樣說

對學生 「你先用班上的備品，今天的課不要耽誤；下課後我們一起想一個明天記得帶的方法。」

對學生 「你覺得如果把提醒單放在聯絡簿、書包、門口，還是鉛筆盒裡，哪一個最有用？」

對家長 「孩子最近有幾次未帶____，學校會先讓他正常學習，也想和您建立一個簡單、做得到的準備方式。」

第一章

學習類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 與學生訂定短期準備目標，逐步減少成人提醒。
- 與家長建立可執行的上學前或睡前檢查方式。
- 與導師確認其他科目是否也有反覆發生情形，教師間須採一致的作法。

💖 需要行政或專業協助時

- 學生因經濟或照顧因素無法取得用品時，可連結校內備品、申請補助或生活支持。
- 長期且多項科目均未改善，或疑有注意力、執行功能及特殊需求時，可轉介評估。

✖ 應避免這樣做

- 因未帶用品拒絕學生上課。
- 強迫其他學生出借私人物品。
- 未經適當程序翻查學生書包或公開其家庭、經濟狀況。

流程重點



維持學習



確認原因



建立準備習慣



親師合作



必要時支持

第一章

學習類

1.3 上課聊天、插話、喧嘩、任意離座或持續干擾秩序

處理原則

先以低干擾方式恢復秩序，再處理行為背後的學習、情緒或注意需求，同時讓學生知道期待並有修正機會。

先確認

- 確認行為形式、頻率、持續時間及對他人學習的影響。
- 辨識是否因聽不懂、等待過久、同儕互動、身體需求、情緒或注意困難。
- 區分是偶發行為，或因跨課程學習困難、注意力無法持續等因素而反覆出現的課堂干擾行為。

老師當下可以這樣做

- 先採眼神、手勢、走近或低聲提醒。
- 明確而簡短的說明當下期待，例如先舉手、回座、收妥物品，必要時暫時調整座位或活動分組。
- 視需要調整座位、任務難度、活動節奏或增加適當參與機會，並給予學生立即改善的肯定。

當下操作示例

- ▶ 先停頓、眼神示意或走近提醒，不在第一時間中斷全班教學。學生停止後立即回到教學，不再追加責備。
- ▶ 仍未改善時，用一句話說明可觀察期待，例如：「坐回位置、先聽完這一句」。
- ▶ 給需要在課堂中活動或參與的學生一個合宜任務，例如發材料、寫答案或約定短暫活動時間。
- ▶ 將長任務切成短段，每完成一段就提供具體回饋。

可以直接這樣說

對學生 「我需要你們先停止交談，完成這三題；完成後會有合作討論時間。」

對學生 「你可以留在這裡安靜完成，或先換到前面的座位，請選一個。」

課後個別談 「我注意到等待或題目較難時，你比較容易開始聊天，我們來找一個提醒方法。」「剛才你幾次離座，我想要知道是因為聽不懂、課程內容你都會了，還是有其他需要老師協助的呢？」

第一章

學習類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 與學生訂定可觀察的課堂目標，使用提示卡、分段回饋及具體肯定。
- 彙整學生在不同課程中的行為表現，並研擬一致且有效的處理策略。
- 檢視教學節奏、任務難度及班級環境是否需要調整。
- 與家長共同檢視作息、學習及情緒因素。

💡 需要行政或專業協助時

- 對多次提醒仍嚴重影響教學時，可請學務或行政提供現場支援。
- 疑有注意、情緒或特殊需求時，可由輔導及特教教師研擬正向行為支持。
- 伴隨攻擊、離校或其他危險行為時，立即啟動安全處置。

✖ 應避免這樣做

- 公開嘲諷、辱罵、連坐、以提問刻意刁難、貼標籤或要求全班排斥特定學生。
- 以長時間站立、隔離或剝奪整日學習機會處理。
- 將所有插話、離座一概視為故意挑釁或惡意違抗。

流程重點



第一章 學習類

1.4 考試作弊、抄襲或代寫作業

處理原則 先保全事實並給予說明機會，再依規定採取與學習目的相關的補正措施。

🔍 先確認

- 確認考試、作業或報告的規則是否事先清楚說明。
- 保留相關答案、作品、紀錄或數位資料，確認相似程度及可能來源。
- 分別聽取學生說明，區分誤解規則、合作界線不清與故意不誠實。

✅ 老師當下可以這樣做

- 立即停止不當行為並維持考場或課堂秩序。
- 依學校規定給予重作、補考、重新引用或說明學習歷程的機會。
- 進行誠信、著作權、引用及數位工具合理使用教育。

當下操作示例

- ▶ 考試中先收起可疑資料或調整座位，讓測驗繼續，避免公開爭辯。
- ▶ 考後分別詢問並保存答案、作品版本或數位紀錄，不先用「作弊者」稱呼學生。
- ▶ 若為作業抄襲，請學生口頭說明內容，標出自行完成與工具協助部分，再安排重作或補充引用。

可以直接這樣說

對學生 「我先把這份資料保留，考試繼續；考後我會聽你說明，再依規定處理。」

對學生 「請你告訴我這份作業哪些是自己完成的、哪些是同學協助完成的。你可以重做這一段。」

對家長 「目前確認到____，尚待了解的是____；學校會先給孩子說明及補正機會，再依評量規定處理。」

第一章

學習類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 與學生分析原因並訂定誠信改善約定。
- 涉及多名學生或反覆發生時，通知導師及家長，共同追蹤。
- 教師檢視題目、作業設計或網路資料使用規範是否明確。

💖 需要行政或專業協助時

- 對爭議重大、涉及偽造、威脅或群體事件時，由教務、學務共同處理。
- 疑因學習困難或高度壓力反覆發生時，提供輔導及學習支持。

✖ 應避免這樣做

- 未查明事實即公開指控、羞辱或要求學生自證清白。
- 以體罰、連坐或與事件無關的大量勞務處罰。
- 任意公開學生作品、帳號、通訊或個人資料。

流程重點



保全事實



聽取說明



依規補正



誠信教育



追蹤支持

第二章

生活常規與秩序類

2.1 上課睡覺

處理原則 | 先確認健康、安全及生活原因，再兼顧課堂參與與學生基本需求。

👁️ 先確認

- 確認是否身體不適、服用藥物、睡眠不足、家庭作息或情緒困擾。
- 觀察發生頻率、時段與科目，了解是否為長期或特定課程情形。
- 如有臉色異常、意識不清或其他急症徵象，優先處理健康安全。

✅ 老師當下可以這樣做

- 以走近、輕聲提醒或短暫活動協助恢復清醒。
- 身體不適者送健康中心評估，必要時聯繫家長。
- 確認錯過的學習內容，提供合理補足學習方式或同儕協助。

當下操作示例

- ▶ 走近後低聲叫名字，先問「有沒有不舒服」，必要時請同學通知健康中心。
- ▶ 沒有健康疑慮時，請學生喝水、站起來短暫活動或完成一個簡短任務，協助恢復清醒。
- ▶ 課後補充錯過的重點，不把補足學習方式變成羞辱性處罰。

可以直接這樣說

對學生 「你看起來很累，我先確認一下：有沒有頭暈、發燒或其他不舒服？」

對學生 「如果身體沒事，你先站起來活動一下，再回來完成這一小段。」

對家長 「孩子近期在____時段較常睡著，想和您一起了解睡眠、用藥、健康或作息情形。」

第二章

生活常規與秩序類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 與學生共同調整作息及課堂參與目標。
- 與家長了解睡眠、3C、照顧、家長工作型態或醫療因素。
- 導師彙整各課程情形，避免各科目重複責備。

💖 需要行政或專業協助時

- 對長期嗜睡或疑有疾病、用藥、心理或家庭因素學生，可連結健康、輔導或社政資源。
- 伴隨拒學、明顯功能退化或安全疑慮時，可召開個案會議。

✖ 應避免這樣做

- 拍打、潑水、羞辱、公開拍照或以危險方式叫醒。
- 一律認定態度不佳，未確認身心狀況即處罰。
- 以剝奪午休作為固定處罰，造成更嚴重疲勞。

流程重點



確認健康



低度喚醒



補足學習



親師了解



必要時轉介

第二章

生活常規與秩序類

2.2 上課使用手機或行動載具

處理原則

依事先公布的校規與班級規範處理，兼顧學習秩序、財物安全及學生隱私。

先確認

- 確認使用時間、目的、內容及是否經教師同意。
- 確認學校行動載具管理規範是否已向學生及家長說明。
- 如涉及偷拍、散布、網路霸凌、性影像或其他法定事件，立即分流處理。

✓ 老師當下可以這樣做

- 請學生停止使用並依規定關機、收妥或交由指定人員保管。
- 說明保管人、地點、保管期限及領回方式，妥善保管並留下必要紀錄。
- 如為學習或緊急聯繫需要，提供合宜替代方式。

當下操作示例

- ▶ 先確認是否為學習、健康或緊急聯繫用途；若無，要求關機收妥。
- ▶ 依校規需保管時，當面說明保管人、地點、時間與領回方式並留下紀錄。
- ▶ 若畫面疑涉偷拍、霸凌或性影像，停止操作載具並立即通知行政，依法定程序保全必要資料，且教師避免自行擴大檢視私人內容。

可以直接這樣說

對學生 「請先把手機關機並收妥。若依校規需要保管，我會登記保管地點和領回時間，不會查看你的私人內容。」

學生拒絕時 「我不會搶你的手機；你可以自己關機交給我，或一起到學務處依規定處理。」

對家長 「本次於____時間因____使用載具，已依校規____；物品目前在____，可於____領回。」

第二章

生活常規與秩序類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 與學生訂定載具使用約定，培養自我控制及數位公民責任。
- 反覆違規時通知家長，依校規共同處理。
- 檢視班級與學校規範是否一致、清楚且可執行。

💚 需要行政或專業協助時

- 對拒不配合並嚴重影響秩序學生，可請學務或行政協助。
- 涉及疑似犯罪、性平、霸凌或兒少保護時，可立即保存資料並依法處理。

✖ 應避免這樣做

- 搶奪、摔落、毀損或任意翻閱手機內容。
- 未依規定長期扣留，或要求學生提供密碼。
- 公開播放、轉傳學生私人訊息、照片或影像。

流程重點



特別提醒 | 學校應先建立明確、公開且符合比例原則的行動載具管理規範。

第二章

生活常規與秩序類

2.3 遲到、缺課或曠課

處理原則 | 先確認學生安全與到校、到班狀況，再處理出缺席原因及學習支持。

先確認

- 核對到校或到班情形、點名與請假紀錄，先確認學生人身安全。
- 了解交通、家庭、健康、作息、拒學或同儕等因素。
- 區分偶發遲到、反覆缺課與不明原因未到校或未準時到班。

老師當下可以這樣做

- 依學校流程立即聯繫家長或照顧者。
- 學生到校後私下了解原因，協助銜接當日學習。
- 清楚說明出缺席規範及改善期待。

當下操作示例

- ▶ 學生遲到先讓其進班學習，不在門口盤問；下課再私下了解。
- ▶ 不明原因未到校時，先依流程聯絡家長確認人身安全並記錄聯繫時間。
- ▶ 到校後列出最必要補足的學習內容，避免一次要求補完全部而增加拒學壓力。

可以直接這樣說

對學生 「你先進來上課，下課後我們再談今天遲到的原因。」

對家長 「孩子今天____點尚未到校，我先確認他目前是否安全、是否有人陪同。」

對學生 「你缺的學習內容不少，我們先補最重要的兩項，其餘再分段安排。」

第二章

生活常規與秩序類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 與學生訂定作息、交通或到校目標。
- 與家長建立請假、通知及追蹤方式。
- 導師統整出缺席與學習、情緒及人際情形。

💚 需要行政或專業協助時

- 對達中輟、長期缺課或其他法定通報標準學生，應依規定辦理。
- 疑有拒學、缺乏家庭功能、兒少保護或安全風險時，可啟動跨單位協助。

✖ 應避免這樣做

- 未確認安全即以責罵或處罰代替聯繫追蹤。
- 公開揭露學生家庭情形、要求其他同學負責監督或嘲笑該學生。
- 以剝奪受教權的方式處理缺課。

流程重點



第二章

生活常規與秩序類

2.4 上課飲食或亂丟垃圾

處理原則 | 先處理健康、安全與環境，再以恢復性措施培養責任。

👁️ 先確認

- 確認飲食原因、場所規範及是否涉及低血糖、用藥或特殊健康需求。
- 確認垃圾來源、影響及是否為偶發疏忽或持續行為。

✅ 老師當下可以這樣做

- 以簡短提醒請學生收妥食物或依規定處理。
- 引導學生清理自己造成的髒亂，恢復原狀。
- 有健康需求者提供適當飲食時間與地點。

當下操作示例

- ▶ 先問是否有低血糖、用藥或健康需求；有需要者安排合適時間與地點。
- ▶ 一般飲食請收妥；請學生清理自己造成的垃圾髒亂並恢復原狀。
- ▶ 若多名學生反覆發生，重新示範教室飲食與垃圾分類流程。

可以直接這樣說

對學生 「請先把食物收好，並把剛才產生的垃圾清理乾淨。」

對學生 「如果是因為身體不舒服必須吃東西，請告訴我，我們安排適合飲食的地點。」

對全班 「我們處理的是環境，不是處罰某個人；誰弄髒的範圍，就由誰恢復原狀。」

第二章

生活常規與秩序類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 共同訂定教室飲食、清潔與垃圾分類規範。
- 反覆發生時個別了解原因並設定改善目標。
- 以輪值、示範及正向回饋培養公共責任，但不得以勞務羞辱。

💚 需要行政或專業協助時

- 對涉及食品安全、過敏、疾病或環境設備問題，可請健康中心或總務處協助。
- 班級整體問題，宜由導師與學務共同協力改善環境及規範。

✖ 應避免這樣做

- 強迫學生吃下掉落或不潔食物。
- 以超量、危險或公開羞辱的清潔工作作為處罰。
- 未區分健康需求而一律禁止必要飲食或飲水。

流程重點



第三章

同儕互動類

3.1 言語衝突、辱罵或嘲弄

處理原則 | 先停止傷害、分開降溫並分別了解，不在公開場合急著判定對錯。

🕒 先確認

- 確認言詞、脈絡、頻率、權力關係及對學生的影響。
- 分別聽取當事人與目擊者說明，保存必要紀錄。
- 辨識單次衝突、持續排擠、歧視、性別或網路事件。

✓ 老師當下可以這樣做

- 立即制止辱罵及擴散，必要時分開雙方。
- 照顧受影響學生的情緒與安全，讓雙方在平穩後陳述。
- 引導以適當語句表達需求、道歉、補救或恢復關係。

當下操作示例

- ▶ 先用清楚短句停止辱罵，必要時分開座位或空間，避免旁人起鬨。
- ▶ 分別讓雙方說明「發生什麼、感受如何、希望怎麼補救」，不立即安排對質。
- ▶ 平穩後才討論道歉、澄清、刪除訊息或修復關係，並確認出於自願與安全。

可以直接這樣說

**當下
制止**

「先停止這些話，兩位分開。事情會分別了解，不在這裡繼續爭辯。」

**對受影
響學生**

「你現在最需要的是離開現場、找人陪，還是先安靜一下？」

對雙方

「等大家平穩後，我們再談各自要負的責任，以及怎麼補救。」

第三章

同儕互動類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 教導情緒辨識、界線、同理及衝突解決。
- 與家長說明可確認的事實、已採措施與後續支持。
- 持續觀察同儕互動，避免報復、排擠或再次擴散。

💖 需要行政或專業協助時

- 對持續、權力不對等並造成身心傷害時，應依疑似霸凌程序處理。
- 涉及性別、歧視、威脅、自傷或犯罪疑慮時，應依法分流通報。

✖ 應避免這樣做

- 當眾逼迫道歉、互相對質或立即和好。
- 未調查即將事件簡化為「雙方都有錯」。
- 公開轉述辱罵內容、揭露個資或讓同學表決責任歸屬。

流程重點



第三章

同儕互動類

3.2 肢體衝突或疑似霸凌

處理原則 | 安全優先、即時分流；一般衝突與疑似霸凌應依事實及法定程序判斷。

先確認

- 立即確認傷勢、危險物品及現場安全，必要時送醫。
- 分開當事人並個別了解，保存影像、物品及目擊資料。
- 確認是否具有持續性、故意、權力不對等及身心損害等霸凌相關因素。

✓ 老師當下可以這樣做

- 立即停止攻擊並請行政支援。
- 通知家長並客觀說明安全狀況、可確認事實及後續程序。
- 對當事人及目擊學生提供情緒支持與安全計畫。

當下操作示例

- ▶ 先大聲而簡短要求停止，請其他學生離開並通知行政；教師不單獨壓制高風險學生。
- ▶ 分開雙方、檢查傷勢並送健康中心；立即保全監視器及目擊資料。
- ▶ 只做必要事實確認；如疑似具有持續、故意、權力不對等或身心侵害，立即交由權責人員通報。

可以直接這樣說

當下制止

「停手，兩位分開。其他同學退後，請____去通知學務處。」

對學生

「現在先確認你有沒有受傷；事情會分別了解，不需要現在和對方見面。」

對家長

「孩子目前在____，傷勢／狀況為____，學校已完成____；尚待釐清部分會依程序處理，我會在____前再跟您更新。」

第三章

同儕互動類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 一般衝突可進行責任承擔、修復與人際技巧輔導。
- 持續觀察報復、排擠及網路延伸，與家長建立追蹤方式。
- 涉及損害時，以合理、相稱且具教育目的的恢復措施處理。

💖 需要行政或專業協助時

- 對疑似霸凌、性平、兒少保護或犯罪事件，應依法通報及分流。
- 重大傷害、持械或持續失控時，應啟動危機處理、警政或醫療協助。

✖ 應避免這樣做

- 未確保安全即安排雙方對質或調解。
- 要求被害學生原諒、撤回申訴或與行為學生共同受罰。
- 在調查完成前公開認定霸凌成立或不成立。

流程重點



特別提醒 | 修復或調和應以安全、自願及不取代法定程序為前提。

第四章

與師長互動類

4.1 不遵守教師指令

處理原則

確認指令是否明確、必要且合理，再釐清學生未執行的原因，以簡短提醒、合理選擇及後續約定，引導學生恢復合作。

🕒 先確認

- 確認學生是否聽懂指令、具備完成能力，及指令是否符合校規與比例原則。
- 了解拒絕是因情緒、同儕影響、學習困難、需求衝突或故意挑釁。
- 判斷是否有立即安全風險。

✅ 老師當下可以這樣做

- 以平穩、簡短語句重述期待及理由。
- 提供有限且合理的選擇，例如現在完成或在約定時間完成。
- 情緒升高時先降低刺激、保留空間，待學生情緒平穩後再談。

當下操作示例

- ▶ 先降低音量，走近學生，用一句話重述必要指令與理由，不與學生來回辯論。
- ▶ 提供兩個都合理的選擇，例如現在完成或約定時間完成。
- ▶ 情緒持續升高時，先暫停對話、降低圍觀，約定平穩後個別談。

可以直接這樣說

對學生 「我需要你先停止現在的行為，因為會影響安全／上課；其他意見我們下課再談。」

對學生 「你可以現在完成，或下課後在我旁邊完成，請選一個。」

降溫時 「我們現在都需要先停一下，你準備好可以說的時候，我會聽你說。」

第四章

與師長互動類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 與學生回顧事件、練習適當表達不同意見及求助方式。
- 訂定明確可觀察的改善約定，以及與行為直接相關、合理且相稱的結果或補正措施。
- 導師與所有任課教師統整一致性作法。

💖 需要行政或專業協助時

- 若持續嚴重影響課堂時，可請求行政單位協助提供現場支援及後續會談。
- 疑有情緒、家庭、特教或創傷需求時，啟動輔導與個別化支持。
- 伴隨攻擊、自傷、離校等危險時，立即採安全處置。

✖ 應避免這樣做

- 與學生公開爭辯、互嗆或以權威壓制。
- 使用羞辱、威脅、體罰或剝奪基本生理需求。
- 將合理提問、陳述困難或求助一律視為不服從。

流程重點



第四章

與師長互動類

4.2 學生公開頂撞教師

處理原則

先穩定現場並維持課程進行，不在眾人面前與學生爭輸贏；待情緒平穩後，再釐清言語背後的原因、界限與責任。

先確認

- 判斷現場是否有同儕圍觀、錄影、鼓譟，或可能進一步演變為肢體衝突及其他安全風險。
- 確認學生是表達不同意見、語氣不當，或已出現辱罵、威脅、挑釁等行為。
- 了解事件是否源自誤解、感受不公平或委屈、情緒失控、同儕起鬨、課業挫折或師生互動累積。

老師當下可以這樣做

- 保持音量與語速平穩，簡短指出可以表達不同意見，但應遵守基本溝通界限。
- 先將事件與課程分開處理，告知學生稍後將提供個別說明的機會。
- 學生持續激動時，減少圍觀與刺激，必要時請行政人員協助陪同離開現場降溫。

當下操作示例

- ▶ 先用一句話承接學生的不同意見，再清楚說明當下的溝通界限。
- ▶ 告知全班事件將於課後處理，迅速把注意力帶回課程，避免同儕加入或起鬨。
- ▶ 若學生持續干擾課程，則簡短重述界限，不進行公開辯論。
- ▶ 如有威脅、摔擲物品、逼近他人或可能發生肢體衝突，立即拉開距離並尋求支援。

可以直接這樣說

對學生 「我聽到你不同意，你可以表達意見，但請不要用辱罵或威脅的方式。」

對學生 「我們現在都需要先停一下，你準備好可以說的時候，我會聽你說。下課後我們可以再個別討論，我們先讓課程繼續。」

對全班 「這件事老師稍後會處理，我們先回到現在的課程。」

第四章

與師長互動類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 若師生衝突反覆發生，可由輔導人員或行政人員協助進行關係修復及後續追蹤。
- 待雙方平穩後個別會談，讓學生說明其觀點、感受及行為原因與對全班的影響。
- 協助學生區分「表達不同意見」與「以不當言語攻擊他人」，練習適當的反映方式。

💖 需要行政或專業協助時

- 若學生持續辱罵、威脅或嚴重干擾課程時，可請行政人員協助現場支援及後續會談。
- 疑似與情緒、家庭、身心障礙、創傷經驗或其他特殊需求有關時，啟動輔導與個別化支持。
- 伴隨攻擊、自傷、離校、持有危險物品或明確威脅時，立即採取安全處置並依規定通報。

✖ 應避免這樣做

- 在全班面前與學生爭辯、互嗆，或要求學生立即認錯、道歉。
- 以「挑戰老師權威」為由，使用羞辱、諷刺、威脅或報復性處罰。
- 未釐清事件經過，即公開指責學生或將處理內容告知無關人員。

流程重點



第五章

情緒、行為與安全類

5.1 故意破壞公物

處理原則 | 先確保安全並查明損害，再以合理修復、責任承擔及原因處理為主。

🕒 先確認

- 確認物品、損害程度、發生經過、動機及是否有立即危險。
- 保留照片、物品及必要紀錄，讓學生有說明機會。
- 區分為意外、使用不當、情緒失控、同儕鼓動或故意破壞。

✅ 老師當下可以這樣做

- 停止危險行為並隔離危險物品或區域。
- 引導學生參與安全、能力可及的整理、修復或提出補救方案。
- 說明公共財物、他人權益與可能責任。

當下操作示例

- ▶ 先停止危險並封鎖損壞區域，拍照記錄現場及物品損害情形。
- ▶ 請學生描述經過，區分意外、使用不當、受人鼓動或故意破壞。
- ▶ 讓學生提出能力可及的整理、修復或補救方案；賠償由行政與家長依實際損害協商。

可以直接這樣說

對學生 「先離開危險位置。等我們確認損壞情形，也聽你說明後，再決定合理的修復方式。」

對家長 「目前確認損壞的是____，學校正由總務確認修復方式與實際費用，不會在未查明前要求孩子負擔。」

引導補救 「除了賠償以外，你認為可以做什麼，讓環境恢復並避免再發生？」

第五章

情緒、行為與安全類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 與學生分析觸發因素及替代行為，訂定改善約定。
- 與家長討論合理修復或賠償方式，不以懲罰性金額處理。
- 持續觀察是否伴隨情緒、人際或反覆破壞。

♡ 需要行政或專業協助時

- 對高價、重大或涉及公共安全時，由總務、學務及行政共同處理。
- 疑涉犯罪、家庭困難、情緒或特殊需求時，可連結相關專業單位提供協助。

✕ 應避免這樣做

- 未查明即強迫學生全額賠償或公開認錯。
- 以危險、高強度或羞辱性勞務要求抵償。
- 任意扣留學生財物作為賠償。

流程重點



第五章

情緒、行為與安全類

5.2 學生情緒失控

處理原則 | 先穩定安全與情緒，不在危機高峰說理、究責或強迫服從。

先確認

- 觀察情緒強度、觸發原因及自傷、傷人、離校風險。
- 以簡短問題確認學生需求及可接受的支持。
- 了解是否與人際、學習、家庭、創傷、身心狀況或特定場所相關。

老師當下可以這樣做

- 減少圍觀與刺激，安排安全、教師視線可及且有人陪伴的空間。
- 以平穩語氣提供有限選擇，讓學生有時間恢復。
- 危及自己或他人時立即請行政或專業人員支援。

當下操作示例

- ▶ 減少圍觀與說話人數，保留安全距離，於教師視線可及且有人陪伴的空間。
- ▶ 用短句提供兩個安全選擇，留在原地或移動其他地方，不在情緒高峰追問原因。
- ▶ 出現自傷、傷人、衝出校園或急性精神症狀時，立即通知行政與專業人員。

可以直接這樣說

對學生 「我在這裡，不用急著告訴我原因。你要坐這裡休息，還是和我到輔導室？我會陪你。」

對學生 「你現在不用立刻回教室，我們先讓身體安全、情緒慢下來，再決定下一步。」

對家長 「孩子目前安全，由____陪伴；學校先採取____，待情緒較穩定後會共同討論返班與支持方式。」

第五章

情緒、行為與安全類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 平穩後回顧觸發、警訊及有效調節方式，建立個人安全計畫。
- 與家長、導師、輔導及特教統整一致支持策略。
- 採分段返班、替代任務或漸進式到校，並定期檢視。

💖 需要行政或專業協助時

- 若有自傷、自殺、傷人、失聯或急性精神症狀時，應立即依緊急危機事件處理。
- 情緒失控反覆發生、持續時間延長，或已明顯影響學習、人際及日常功能時，應召開個案會議並進行專業評估。

✖ 應避免這樣做

- 多人包圍、錄影、質問、刺激或公開說理。
- 強行拖拉、壓制或把學生單獨留在無人看顧處。
- 以停學、拒絕入班或剝奪學習作為唯一處理。

流程重點



第六章

違規與危險物品類

6.1 菸品、電子煙或相關違禁品

處理原則 | 先停止使用並保全物品，依規定通知、通報及進行戒治與健康教育。

🕒 先確認

- 確認物品種類、來源、使用或持有情形及是否有人身體不適。
- 避免直接聞、嚐或不安全操作不明物品。
- 保留必要紀錄並確認是否涉及販售、轉讓或多人使用。

✅ 老師當下可以這樣做

- 立即請學生停止使用，並引導其離開煙霧或暴露環境，移至通風且安全處所。
- 依校規由適當人員保管物品，通知行政及家長。
- 提供菸害、電子煙風險與拒絕技巧教育。

當下操作示例

- ▶ 立即停止使用並帶離煙霧環境；有暈眩、胸悶或意識異常先送健康中心。
- ▶ 物品交由學校登記與暫時保管，記錄外觀、數量、時間與保管人。
- ▶ 不拆菸彈、不試聞；如疑似含不明藥物或新興毒品，立即轉疑似毒品程序。

可以直接這樣說

對學生 「先停止使用，東西由學校登記保管。你現在有沒有不舒服？我們先去健康中心。」

對學生 「我不會拆開或試聞，會交由學校依程序處理。」

對家長 「物品已由學校登記保管，請依通知方式領回；另會和孩子了解來源及是否需要戒菸協助。」

第六章

違規與危險物品類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 了解同儕、家庭、壓力及成癮因素，訂定戒用與追蹤計畫。
- 連結校內健康、輔導及戒菸資源。

💖 需要行政或專業協助時

- 若涉及販售、毒品、不明液體、身體不適或法定通報事項時，應立即依法通報處理。
- 反覆使用或疑有成癮時，轉介醫療與專業服務。

✖ 應避免這樣做

- 要求學生自行吸完、丟棄或在未經紀錄即帶回。
- 公開搜身、羞辱或以物品直接推定學生吸食。
- 教師自行拆解、試用或處理不明菸油。

流程重點



第六章

違規與危險物品類

6.2 刀械或具攻擊性的危險器械

處理原則 | 以人身安全為最高優先，不要求教師單獨奪取或壓制持械學生。

先確認

- 保持安全距離，確認物品、持有人、意圖、情緒及現場人員。
- 迅速移開其他學生並通知行政支援。
- 評估是否有即時攻擊、自傷、挾持或逃逸風險。

✓ 老師當下可以這樣做

- 以簡短平穩語句要求放下物品，避免挑釁或突然靠近。
- 依危機計畫管制現場、疏散並由受訓人員處理。
- 有立即危險時聯繫警政、消防或醫療單位。

當下操作示例

- ▶ 保持安全距離並疏散周邊學生，以不刺激當事人的方式，示意或請他人通知行政單位；情勢危急直接報警。
- ▶ 以低音量短句要求學生將物品放在地上或桌上，不突然靠近。
- ▶ 危機解除後封鎖現場、保全物品與紀錄時間軸；依物品類別由學校辦理保管或通報警政單位。

可以直接這樣說

對學生 「把東西放在桌上，往後退一步。我們慢慢說。」

對其他學生 「所有人先往____方向離開，不要拍攝、不要靠近。」

對家長 「目前先以人身安全為優先，物品已由____依程序處理；待安全確認後，再說明完整經過。」

第六章

違規與危險物品類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 危機解除後保全物品及紀錄，分別了解來源、動機及相關人。
- 通知家長，評估情緒、家庭、同儕與安全需求。
- 建立個別安全與追蹤計畫。

♥ 需要行政或專業協助時

- 立即由校長或行政啟動校安及法定通報，必要時警政介入。
- 疑有自傷、他傷、犯罪或精神危機時，連結醫療及專業。

✕ 應避免這樣做

- 徒手搶奪、多人圍堵、刺激、嘲笑或要求學生示範。
- 讓學生自行攜回危險物品。
- 為求快速結束而隱匿、延誤通報或私下和解。

流程重點



第六章

違規與危險物品類

6.3 疑似藥物、毒品或不明物質

處理原則

先確保人員健康並妥善保全現場及證物；教師不自行判定物質種類，依法交由專責人員處理。

🕒 先確認

- 確認物質外觀、發現位置、接觸人員及是否有人不適。
- 避免徒手接觸、嗅聞、試用、沖洗或任意丟棄。
- 保留現場與資訊，避免多人圍觀或傳遞。

✅ 老師當下可以這樣做

- 隔離物品與現場，通知行政及健康中心。
- 有人出現意識、呼吸或身體異常時立即送醫並聯繫家長。
- 以客觀中性方式個別了解，不在公開場合詢問或指控。

當下操作示例

- ▶ 不觸摸、不嗅聞、不試用、不沖洗；隔離物品與現場，避免學生傳遞。
- ▶ 有人意識、呼吸、步態或身體異常時立即送醫，並告知醫護「疑似接觸不明物質」。
- ▶ 通知行政與健康中心，由專責人員保全、通報及移交；未檢驗前只稱「疑似不明物質」。

可以直接這樣說

對學生 「這個東西先不要碰，等專責人員處理。你現在有沒有不舒服？」

對圍觀的學生 「請離開這個位置，不要拍照、不要轉傳，也不要碰任何物品。」

對家長 「目前發現的是疑似不明物質，尚未確認成分；學校已先做健康評估並依程序交專責單位處理。」

第六章

違規與危險物品類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 危機後進行藥物濫用防制、拒絕技巧及健康教育。
- 評估來源、同儕、家庭及成癮風險，提供輔導追蹤。

♥ 需要行政或專業協助時

- 依毒品危害防制條例、校安及相關規定，由專責人員通報、保全及移交。
- 疑涉販售、供應、脅迫或兒少保護時，啟動跨機關處理。

✕ 應避免這樣做

- 教師自行檢驗、拆封、拍照散布或沖掉不明物質。
- 以物品出現位置直接認定持有人或使用人。
- 以私下退還、銷毀方式規避法定程序。

流程重點



第七章

高風險行為類

7.1 學生疑似離開校園

處理原則

以學生人身安全為優先，立即啟動校內通報、動向掌握及協尋分工；學生安全返回後，再釐清離校原因並建立個別安全計畫。

先確認

- 確認學生是否仍在校內、正接近校門，或已離開校園，並掌握離開時間、方向、衣著及交通方式。
- 了解事件觸發原因、可能前往地點、過往離校紀錄及有效的聯繫、安撫方式，以及是否有自傷、他傷、交通事故或失聯風險。
- 確認現場其他學生是否有人照顧，避免教師單獨離開班級追趕。

老師當下可以這樣做

- 學生尚未離校且被發現，以簡短明確的語句請其停下，並由行政人員從安全動線協助，避免包圍、拉扯或刺激學生。
- 學生已離校時，立即通知行政人員、警衛及導師，啟動校內緊急應變與協尋分工，並聯繫家長。
- 如有失聯、自傷、他傷、交通或其他迫切危險，立即聯繫警察、消防或醫療單位。

當下操作示例

- ▶ 學生正往校門移動，先用明確指令停止，例如「停下來、來站到我這邊」，同時請其他學生離開。學生疑似已離開校園，立即記錄可能離校時間、方向、衣著及可能前往地點，並由行政統一指揮協尋。
- ▶ 如能保持聯繫，以電話或訊息確認學生位置及安全，不在通話中責罵、追問責任或要求立即認錯。
- ▶ 找到學生後，先確認其身體、情緒及所在環境是否安全，並安撫再由適當人員陪同返回校園或交由家長、警消及醫療人員處理。

可以直接這樣說

聯繫已離
校學生時

「我現在先確認你是否安全。請告訴我你看到的地點或招牌，我們會請_____（學生信任的人員）過去陪你。」

找到
學生時

「現在先確認你有沒有受傷，我們先到安全的地方，其他事情稍後再談。」

第七章

高風險行為類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 事後與學生回顧警訊、求助及替代行為。
- 與家長、導師、輔導、特教共同建立個別安全計畫。
- 調整環境、動線、課程與人力，定期演練及檢視。

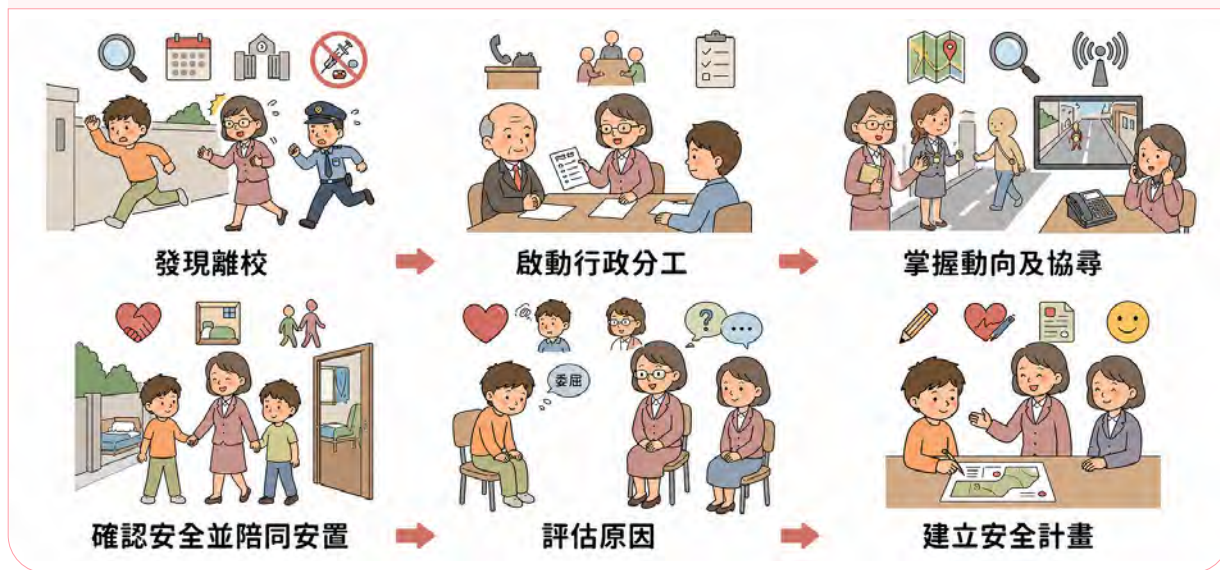
💖 需要行政或專業協助時

- 若涉及失聯、自傷、他傷、交通事故或其他重大危險時，應立即聯繫警消、醫療等單位，並依規定完成校安及其他相關通報。
- 反覆高風險行為需召開個案會議及功能性行為評估。

✖ 應避免這樣做

- 為阻止學生離校行為而使用超過必要程度的強制力。
- 危機中責罵、威脅、錄影取笑或要求立即反省。
- 由單一教師放下班級學生，獨自追趕或長時間在校外尋找。
- 未確認學生已安全，即將事件視為一般違規或僅通知家長自行處理。

流程重點



第七章

高風險行為類

7.2 學生攀爬高處之危險行為

處理原則

先降低墜落風險、清空危險區域並啟動支援，以平穩且單一的方式引導學生停止移動；安全落地後，再釐清原因並建立預防措施。

先確認

- 了解攀爬原因，是為撿取物品、同儕起鬨、好奇探索、逃避情境、情緒失控，或其他身心需求。
- 確認學生當下情緒狀態、可安全下降的路線、其信任的人員及過往有效的安撫方式。
- 檢視地面、圍牆、欄杆、屋頂、窗臺周邊是否有尖銳物、電線、車道或其他危險。

✓ 老師當下可以這樣做

- 有立即墜落風險、無法安全下降或現場無能力處理時，立即聯繫 119，並通知行政與護理人員現場支援，清空可能墜落的區域。
- 由一名學生較信任的人員進行溝通，以平穩、簡短的語句請學生停止移動並抓穩，並請其他學生離開、不圍觀、不拍攝。

當下操作示例

- ▶ 先清空學生可能墜落的區域，降低現場聲音及人員走動，避免同儕起鬨或刺激學生，並減少手機錄製之可能性。
- ▶ 由一名教職員與學生保持適當距離，以單一指令請其停在原處、抓穩，先請學生停止移動並抓穩，等待救援或依現場專業人員引導其安全下降，避免催促、拉扯或多人同時下指令。
- ▶ 學生安全回到地面後，視情況由護理人員進行初步評估，確認有無擦傷、扭傷、撞擊或其他身體不適；必要時聯繫 119 或後送就醫，確認身體狀況穩定後，再進行情緒安撫及後續處理。

可以直接這樣說

安撫時 「我現在不會責罵你，我們先讓你安全下來，其他事情等安全後再談。」

等待救援時 「先保持不動、抓穩，救援人員正在過來，我會留在這裡陪你。」

對全班 「請立即離開這個區域，不圍觀、不拍攝，依老師指示到____集合。」

第七章

高風險行為類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 事後與學生回顧警訊、求助及替代行為，並落實本局所屬學校處理校園內重大學生自傷（殺）事件注意要點與各校學生自我傷害三級預防工作計畫。
- 檢視圍牆、欄杆、窗臺、屋頂、施工區域等場所的進入管制及防護設施，改善容易攀爬的環境。
- 持續記錄行為發生情境、已採措施及學生反應，定期檢視安全計畫的執行情形。

💖 需要行政或專業協助時

- 若疑有自傷、跳落或其他明確傷害意圖時，應立即啟動危機處理，並依規定完成校安及相關通報。
- 反覆出現攀爬高處行為時，應召開個案會議，進行功能性行為評估及個別化支持。
- 必要時結合學生輔導諮商中心、社政、衛政、警政、消防或醫療資源共同介入。

✖ 應避免這樣做

- 多人同時勸說、責問或要求學生立即下來，增加其情緒及判斷壓力。
- 讓師生聚集於可能墜落的區域下方，或任由同儕圍觀、起鬨及拍攝。
- 學生安全落地後立即責罵、處罰或要求公開認錯，忽略其身體及情緒狀況。
- 僅以違規事件處理，未進一步評估攀爬原因及後續安全需求。

流程重點



第八章

親師溝通類

8.1 家長對班級管理或獎勵措施有疑義

處理原則 | 先釐清家長質疑的措施與期待，以事實、教育目的及可調整方案進行溝通。

🕒 先確認

- 確認措施、時間、學生行為、教師處理步驟及家長主要訴求。
- 整理事前規範、聯絡紀錄及學生修正機會。
- 區分資訊不足、期待差異、溝通方式與可能不當管教疑慮。

✅ 老師當下可以這樣做

- 先傾聽並以中性語言說明事實、教育目的及適用規範。
- 對可調整部分提出具體替代方案或觀察期間，避免僅以法規、校規或程序條文回應。
- 情緒高張或爭點複雜時避免辯論，安排正式面談並請行政陪同。

當下操作示例

- ▶ 先讓家長完整說明，用一句話重述其核心關切，確認彼此談的是同一件事。
- ▶ 依「可確認事實—教育目的—已做措施—可調整方案」順序說明。
- ▶ 爭點複雜或情緒升高時停止即時辯論，約定正式面談、陪同人員及回覆時間。

可以直接這樣說

對家長 「我先確認，您主要擔心的是____對孩子造成____影響，對嗎？」

對家長 「目前可確認的是____；老師採取這項措施的目的為____。可以調整的是____，我們先觀察到____日。」

對家長 「現在有些資料需要再釐清，全部了解後，我會在____點前回覆；如果該時段不方便，我們再另約雙方都方便的時間。」

第八章

親師溝通類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 教師檢視用語、程序、比例及個別化，保留客觀紀錄。
- 與家長確認可執行的支持方式及後續回覆時間。
- 持續追蹤學生學習及班級適應，不讓衝突轉嫁給學生。

💖 需要行政或專業協助時

- 若家長持續公開指責、到校激烈抗議或要求更換教師時，可由行政統一窗口處理。
- 涉及疑似不當管教或法定事件時，依程序分流，不以溝通取代調查。
- 未釐清即要求教師道歉，或由教師單獨承擔全部處理。

✖ 應避免這樣做

- 在家長群組爭辯、動員其他家長或公開家長訊息。
- 要求學生傳話，或因家長質疑而差別對待學生。
- 對全班學生說出有特定學生家長對老師提出質疑，並揭露教師自身感受或指責學生。

流程重點



第八章

親師溝通類

8.2 家長對生生衝突、受傷通知或事件處理疑義

處理原則 | 先說明學生安全及已採取措施，再依時間軸提供可確認事實與後續程序。

🕒 先確認

- 建立事件、傷勢、知悉、通知與處理時間軸。
- 確認家長關切的是安全照顧、通知時效、事實、責任或後續措施。
- 核對導師、健康中心、學務及相關紀錄。

✅ 老師當下可以這樣做

- 先說明學生目前安全、傷勢及保護措施。
- 分階段說明可確認事實、尚待釐清事項及預計回覆時間。
- 提供必要的學習、醫療、心理與溝通支持。

當下操作示例

- ▶ 第一通電話先說孩子現況與位置、已做處置、下一步及再次聯絡時間。
- ▶ 立即建立發生、知悉、送健康中心、通知與處理時間軸。
- ▶ 把「已確認事實」與「尚待釐清」分開說，不先承諾責任歸屬。

可以直接這樣說

對家長 「孩子現在在____，狀況是____；我們已經____，下一步會____。我會在____點前再向您更新。」

對家長 「目前可以確認的是____；____仍在釐清。學校會依____程序處理，目前先關注孩子立即需要協助的部分。」

對家長 「我理解您在意通知時間。紀錄顯示學校於____知悉、____完成處置、____聯絡您，我們也會檢討中間的交接。」

第八章

親師溝通類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 主動更新處理進度，避免家長因資訊不足認為學校消極處理。
- 檢討通知節點、紀錄及跨處室交接。
- 與家長討論依法可行且以學生最佳利益為核心的後續方案。

💡 需要行政或專業協助時

- 對高度對立或跨處室事件，可由主管陪同、統一窗口處理及說明。
- 疑似霸凌、性平、兒少保護或其他法定事件時，依法通報處理。

✖ 應避免這樣做

- 以「已經處理」概括回應或未查明即承諾責任歸屬。
- 揭露其他學生個資、要求家長放棄申訴或法定權利。
- 不同處室各自回覆而提供矛盾資訊。

流程重點



第八章

親師溝通類

8.3 家長在班級群組指涉或批評個別學生

處理原則 | 先停止個別學生資訊與爭議內容擴散，引導回到個別、正式的溝通管道。

🕒 先確認

- 保存必要訊息，確認發言時間、內容、對象及擴散程度。
- 是否可辨識學生身分、是否涉及不實、羞辱、威脅、個資或法定事件。
- 確認群組性質、教師知悉時間及學生受影響情形。

✅ 老師當下可以這樣做

- 以中性文字提醒停止評論、指涉或揭露個別學生。
- 將爭議轉為個別聯繫或由行政安排正式溝通，關心被指涉學生的情緒、人際與學習狀況。

當下操作示例

- ▶ 先截取必要訊息作為紀錄，不轉貼到其他群組造成二次擴散。
- ▶ 由教師或行政以一則中性訊息提醒停止點名、猜測、公布個資與要求表態。
- ▶ 將爭議轉為私訊或正式會談，並關心被指涉學生是否受到排擠或報復。

可以直接這樣說

群組提醒

「為保護所有孩子的隱私，請先停止指涉、猜測與轉傳；個別事件學校已知悉，後續會由行政安排正式說明。」

個別回覆

「我已看到您的關切，群組不適合討論個別學生。請提供可聯繫時間，我會請學校窗口與您說明。」

對被指涉學生

「大人的討論不是你的責任。若有人因此排擠或質問你，請立刻告訴老師。」

第八章

親師溝通類

⚠ 若反覆發生或需要後續處理時

- 建立班級群組用途、發言界線與爭議轉介規範。
- 使用事先準備的中性提醒文字，保留必要紀錄。
- 觀察線上爭議是否轉為校園排擠、衝突或報復。

💖 需要行政或專業協助時

- 若言論持續擴大或影響學生時，應由行政統一回應並個別聯繫。
- 涉及霸凌、性平、個資、威脅或犯罪疑慮時，依法分流。

✖ 應避免這樣做

- 在群組公開判斷對錯、點名對罵或要求其他家長表態。
- 轉貼爭議內容，造成二次擴散。
- 要求教師或家長以私人帳號全天監控所有家長社群。

流程重點



(學校全銜) 親師溝通與支持會談紀錄

時間：____年____月____日（星期____） ____時____分至____時____分

地點：_____

主持人：_____紀錄：_____

出席人員：如簽到單

壹、事件基本資料

學生資料	年級／班級：_____ 姓名或代碼：_____
事件來源	☐ 學校主動發現 ☐ 教師主動求助 ☐ 家長反映 ☐ 學生反映 ☐ 其他：_____
主要類型	☐ 親師溝通 ☐ 學生行為輔導 ☐ 管教措施疑義 ☐ 班級適應 ☐ 其他：_____
本次目的	☐ 釐清資訊 ☐ 修復關係 ☐ 建立合作措施 ☐ 提供支持 ☐ 追蹤改善 ☐ 其他：_____
事件摘要 (記載時間、地點、 行為或溝通內容；請 避免先行認定責任)	

貳、各方陳述（分開記錄，不將單方說法逕列為事實）

一、 家長／法定代理人或主要照顧者陳述 | 所知經過、學生反應、主要關切與期待

二、 學生意見或需求 | 依年齡、成熟度及個案需要，以適當方式了解；不宜時註明原因

三、 教師陳述 | 事件經過、採取措施、考量、困難與需要的協助

四、 學校掌握資料 | 聯絡紀錄、班級觀察、校規或其他可核對資料；未確認者標示待查證

參、已確認確有發生與尚待釐清事項

目前已確認確有發生 / 各方無爭議事項

尚待釐清／各方意見不同事項

肆、共同目標、支持措施與分工

一、學校提供之支持及策略 (可勾選或文字描述) :

☐行政陪伴 ☐輔導資源 ☐親職／管教諮詢 ☐班級支持 ☐轉介資源

☐其他：_____

二、家長可提供之協助及策略：

三、具體分工表 (此表可視情況運用) :

具體措施／ 可觀察目標	負責人	完成或 檢核方式	期限
1.	☐ 校方 ☐ 教師 ☐ 家長 ☐ 學生 ☐ 其他：____		____年____月____日
2.	☐ 校方 ☐ 教師 ☐ 家長 ☐ 學生 ☐ 其他：____		____年____月____日
3.	☐ 校方 ☐ 教師 ☐ 家長 ☐ 學生 ☐ 其他：____		____年____月____日

伍、會談結果與後續處理

☐已形成共識，依上列措施執行並追蹤。

☐部分形成共識；未形成共識部分已記載於本表。

☐未形成共識，後續由_____單位續處。

☐會談中發現需依法通報、移送或啟動其他程序：_____。

☐其他：_____。

補充或保留意見：_____。

陸、閱覽確認與簽名

本人已閱覽本次會談紀錄，得就記載內容提出補充或更正。

簽名表示已閱覽／收受本紀錄。

家長 /
法定代理人 /
實際照顧者

簽名：_____ 日期：_____年_____月 _____日

☐有附件保留意見

教師

簽名：_____ 日期：_____年_____月 _____日

☐有附件保留意見

(學校全銜)

親師溝通與支持會談 出席人員簽到單

時間：____年____月____日（星期____） ____時____分至____時____分

地點：_____

出席單位 / 職稱	姓名	簽到

(學校全銜) 事件程序確認書

一、事件基本資料 (由校方填列)

校安通報日期	____年____月____日	校安通報序號	
被行為人班級		被行為人姓名	
行為人教師姓名			
檢舉事件概述			

二、程序告知

程序	內容
程序一 先由學校辦理初級調和，視情況得由學校申請二、三級調和	由學校安排教師、家長及相關行政人員進行善意溝通、事實釐清及協調，共同尋求符合學生最佳利益之處理方式；如未達共識，仍依法續行後續程序。
程序二 依法續行教師事件程序	由學校依《高級中等以下學校教師解聘不續聘停聘或資遣辦法》辦理教師事件認定程序。

三、家長 (☐ 被行為人之法定代理人 ☐ 被行為人之實際照顧者) 程序選擇確認事項

(一) 權益告知 (請逐一確認並勾選)

- ☐ 已了解本案已由學校正式受理。
- ☐ 已了解學校已依規定辦理必要之校安通報。
- ☐ 已了解初級調和係提供親師善意溝通及教育協調之機制。
- ☐ 已了解選擇初級調和，不影響依法申訴、陳情或其他救濟權利。
- ☐ 已了解調和未成立時，學校仍將依法續行後續程序。
- ☐ 已了解涉及第三人個人資料，學校依法不得提供或公開。

(二) 事件程序選擇

本人確認學校已充分說明本案處理程序及相關權益，本人已了解內容，並依自由意願作成以下程序選擇 (請擇一)：

- ☐ 本人選擇先由學校辦理初級調和 (程序一)。
- ☐ 本人選擇由學校依法續行教師事件處理程序 (程序二)。

簽章：_____ 日期：____年____月____日

(學校全銜) 調和會議紀錄

☐初級 ☐二級 ☐三級

一、時間：____年____月____日

地點：_____

二、案由概述

被行為人之法定代理人 (或實際照顧者)：_____ 行為人：_____

本校校園安全事件 (校安通報序號 0000000) 案，由調和人員於○○○年○○月○○日在
_____ (地點) 召開調和會議，並協助雙方當事人充分陳述意見及進行
溝通。

三、雙方陳述如下：

(一) 檢舉人：

(二) 行為人：

四、調和結果如下：

(一) ☐ 成立

經調和人員協助雙方充分溝通及交換意見，就本案爭議事項達成下列共識：

1、_____。

2、_____。

3、雙方同意日後應以理性、尊重及平和之態度互動，避免再發生類似爭議。

4、雙方確認已充分了解本次調和內容，並同意依本次調和共識履行相關事項。

5、雙方同意就本案民事部分互不再為請求；亦不再追究其刑事及行政責任。

(二) ☐ 經調和人員協助雙方充分陳述意見並進行溝通，惟雙方對本案爭議事項未能達成共識，調和不成立。

(三) ☐ 雙方目前尚未達成共識，惟均表示有意願擇期續行調和程序。

被行為人之法定代理人 (或實際照顧者)：_____

行為人：_____

調和人員：_____

書 名 | 臺南市國民中小學教師支持暨合理管教全攻略手冊
發行機關 | 臺南市政府教育局
發行人 | 鄭新輝
編輯單位 | 臺南市政府教育局學輔校安科
編輯人員 | 楊智雄、李湘茹、黃亦寧、劉怡秀、趙建昇、
詹森雄、蔡孜怡、施相如、蔡鎮任
出版日期 | 中華民國 115 年 8 月
版 次 | 初版
使用性質 | 教育推廣／內部參考，非賣品

本手冊內容僅供教育現場實務參考，相關法令及行政規定如有修正，應以主管機關最新公告為準。未經發行機關同意，不得將本手冊內容改作、販售或作商業利用；基於教育及非營利目的合理引用時，請註明出處。

Copyright © 2026 臺南市政府教育局。版權所有。

電子書授權說明

本電子書由臺南市政府教育局公開提供，歡迎基於教育及非營利目的下載、閱讀及分享原始檔案；引用或轉載部分內容時，請完整註明出處。未經書面授權，不得改作、販售，或以其他方式作商業利用。

臺南市國民中小學

**教師支持暨
合理管教全攻略
手冊**

臺南市政府 教育局 編印