深美國小學生偏差行為及衝突事件處理流程



事件即時處理

第一時間掌握事件，確保學生安全與情緒安撫



事件分級制度

依嚴重程度分為四級（綠黃橘紅），循序對應處理方式



調查與輔導

指派專責窗口進行調查，提供專業輔導與親師溝通



持續追蹤

定期追蹤學生狀況，確保事件有效處理與持續關注

事件處理的重要性



保障學生安全與心理健康

建立安全的學習環境，關注每位學生的身心健康與情緒需求。



建立信任與透明溝通

透過明確流程，讓師生與家長之間建立開放、誠信的溝通管道。



有效預防校園衝突

及早介入、積極處理，將衝突事件的影響降到最低，防止問題擴大。



營造和諧校園氛圍

建立友善、包容的校園文化，讓每位學生都能在溫暖環境中快樂學習。

第一階段：事件發生（0-24小時）

掌握現場狀況

教師第一時間到場，確認事件經過，維持現場秩序。

處理安全問題

立即分開學生，安撫情緒，確保所有人身心安全。

通報健康中心

若有受傷情形，立即通知健康中心，必要時聯繫緊急醫療。



初步了解經過

傾聽雙方說法，保持中立，初步記錄事件始末。

通知學務處

視事件等級通知學務處，必要時啟動校安通報機制。

主動告知家長

有受傷或重大衝突時，主動聯繫家長說明情況，避免誤解產生。

事件分級制度（一）



🟢 第一級（綠燈）

班級自行處理，無明顯受傷，偶發口角或輕微肢體碰觸，由導師介入處理即可。



🟡 第二級（黃燈）

行政知悉並協助，輕微受傷、重複發生衝突，需通知家長並記錄於事件紀錄表。



綠燈處理原則

✓導師第一時間介入
✓安撫雙方情緒
✓了解事件經過
✓視情況通知家長



黃燈處理原則

✓通知生教組長
✓主動聯繫家長
✓建立事件紀錄
✓安排輔導晤談

事件分級制度（二）



🟠 第三級（橘燈）

行政列管。嚴重受傷、持續攻擊行為或疑似霸凌事件，需啟動正式調查程序。



橘燈處理方式

學務主任介入、召開親師會議、啟動霸凌調查機制，並通報相關單位。



🔴 第四級（紅燈）

重大校安事件。涉及司法程序、性平事件、嚴重暴力或需緊急通報之重大事故。



紅燈處理方式

校長主導、立即通報主管機關、啟動性平或司法程序，全面啟動危機處理小組。

主動告知家長制度

通知原則

有受傷或重大衝突事件，必須主動通知家長，不得等待家長詢問。

即時聯繫

事件發生後24小時內，由班導師或生教組長主動致電或書面通知家長。

防止誤解

避免家長透過其他管道得知消息，主動說明事件經過，防止資訊不對稱造成誤解與不信任。



溝通內容

清楚說明事件經過、學校已採取的措施，以及後續輔導與追蹤計畫。

雙向溝通

傾聽家長意見與擔憂，共同討論最適合學生的處理方式，建立合作關係。

持續更新

事件調查與輔導過程中，定期向家長更新進度，確保家長了解孩子的狀況與學校的關注。

第二階段：事件調查流程（1–3天）

01

指派單一窗口

依事件類型指派專責人員，確保調查有明確負責人。

02

蒐集資料

訪談當事學生、目擊者，並蒐集相關紀錄與證據，客觀了解事件經過。



03

填寫事件紀錄表

詳細記錄事件時間、地點、經過、當事人及處理情形，建立完整檔案。

04

告知家長調查進度

主動聯繫家長說明調查進展，保持透明溝通，避免誤解與焦慮。

05

跨單位協調

視需要協調輔導室、特教組或學務處共同介入，整合資源處理。

06

提出調查結論

完成調查後提出結論與建議，作為後續輔導介入及處置的依據。

第三階段：處理與輔導（1週內）



專輔教師晤談

由專任輔導教師與當事學生進行個別晤談，了解情緒狀況與事件經過，提供心理支持。



班級輔導活動

在班級內進行團體輔導活動，促進同學間的理解與和諧，重建良好班級氛圍。



修復式對話

安排衝突雙方進行修復式對話，引導學生表達感受、相互理解，達成和解與修復關係。



情緒管理輔導

教導學生情緒辨識與調節技巧，以及人際互動的正向溝通方式，預防衝突再發生。



特教支持介入

針對有特殊需求的學生，結合特教組資源提供個別化支持計畫，協助適應校園生活。



親師生三方會談

視情況召開親師生會談，讓家長、教師與學生共同討論輔導方向，凝聚共識、攜手合作。

第四階段：持續追蹤（1週至3個月）

啟動追蹤

事件處理後立即進入追蹤階段，持續關注學生狀況與班級氛圍。

第二次追蹤

📅 事件後 1 個月
✓ 人際關係恢復情形
✓ 情緒狀況追蹤
✓ 家長疑慮回應

第一次追蹤

📅 事件後 1 週
✓ 學生適應狀況
✓ 班級氛圍觀察
✓ 衝突是否復發

結案評估

綜合三次追蹤結果，由輔導組長與學務處共同確認是否正式結案或持續輔導。

第三次追蹤

📅 事件後 3 個月
✓ 事件是否正式結束
✓ 輔導措施效果評估
✓ 是否需持續列管

事件處理流程總覽

第一步：即時應對

事件發生後0-24小時內，教師第一時間介入，確保學生安全並安撫情緒。



第二步：事件分級

依嚴重程度分為四級（綠燈至紅燈），對應不同層級的處理方式。



第三步：調查窗口

指派單一窗口負責調查，並主動告知家長調查進度與結果。



第四步：輔導介入

專輔教師晤談、修復式對話、情緒管理輔導，必要時召開親師生會談。



第五步：定期追蹤

分三次追蹤（1週、1個月、3個月），確認學生適應與衝突是否復發。



第六步：事件結案

確認措施效果，評估是否持續列管，完成事件紀錄並歸檔。



常見問題與注意事項

保持冷靜與同理心

面對衝突時，教師應先穩定自身情緒，以同理心傾聽學生感受，避免情緒化反應加劇衝突。

精確紀錄避免誤解

事件發生後應即時、客觀地記錄事實經過，避免主觀判斷，確保後續處理有據可查。

積極溝通家長

主動聯繫家長說明事件處理進度，避免家長透過其他管道得知片面資訊，減少誤解與焦慮。



跨部門資源整合

善用教務處、學務處、輔導室、特教組等各部門資源，協作處理複雜事件，提升處理效能。

注意保密原則

處理過程中嚴守學生隱私，相關資訊僅限必要人員知悉，保護當事學生的尊嚴與權益。

持續反思改進

每次事件處理結束後，召開檢討會議，分析流程優缺點，持續優化校園衝突處理機制。

謝謝您的關注與配合 🌟



感謝閱讀

感謝每一位老師與家長的支持，讓我們共同守護孩子的成長！



聯絡窗口

教務處／學務處／輔導室
歡迎隨時與我們聯繫，
共同協助學生。



提問建議

歡迎提出問題與建議，
我們很樂意，
進一步說明與討論。



攜手合作

家校合作，共同為孩子創造安全、友善、快樂的學習環境。