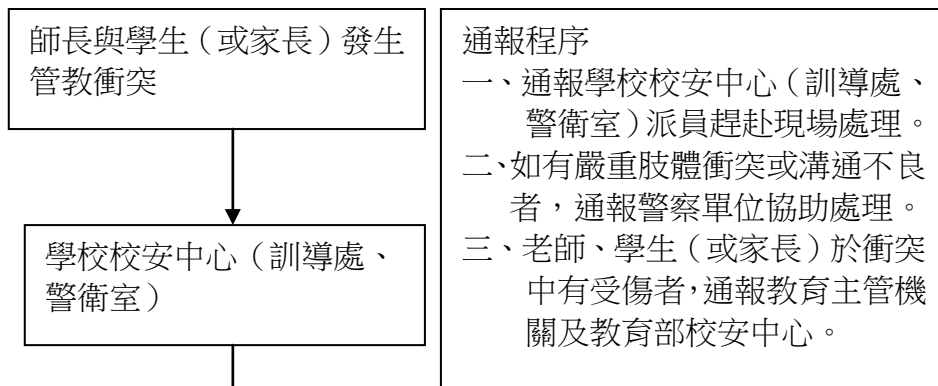
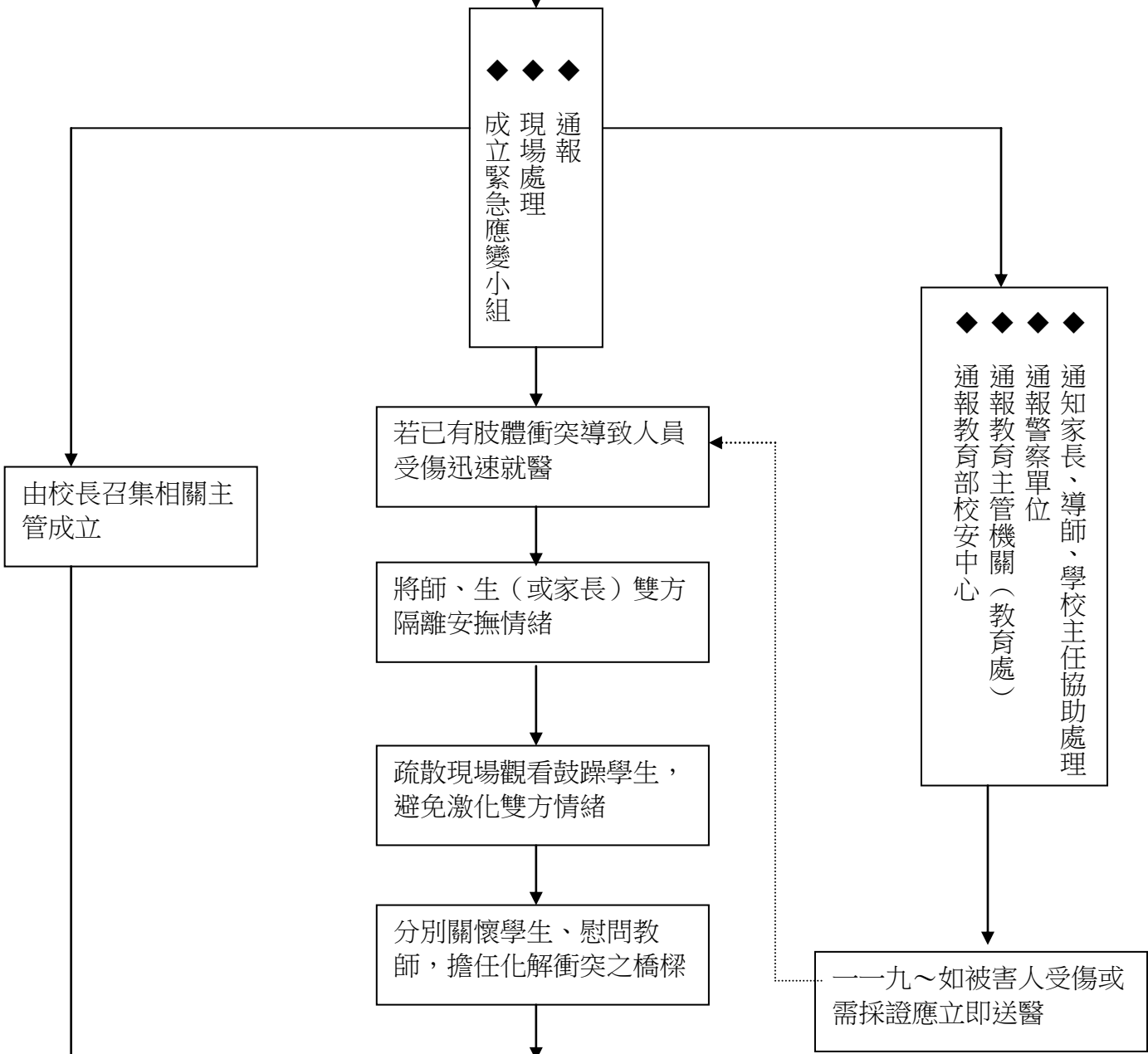


親師衝突應變處理流程圖

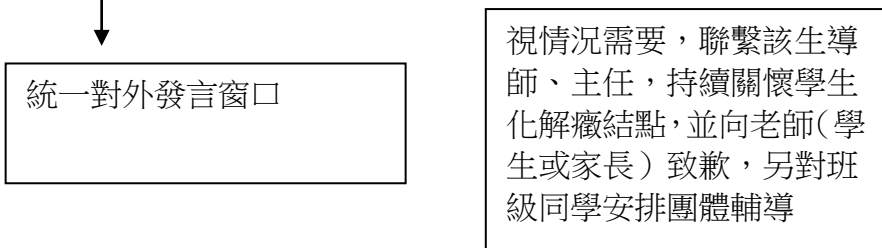
第一階段



第二階段



第三階段



(一) 應變處理流程：

第一階段—接獲報告時

- 1、立即偕同訓導處負責校園安全同仁赴現場處理。
- 2、至現場途中，並以電話向相關人員聯繫報告。

第二階段—現場處置

- 1、若尚未發生肢體衝突時，立即請雙方離開教室，分別安撫情緒，同時派員恢復教室秩序。
- 2、個別安撫教師、學生情緒，瞭解事情發生原因與經過，並適時接納其情緒感受。
- 3、瞭解事件始末後向訓導主任等師長報告，並慰問教師，表達關懷之意。
- 4、將學生帶至安靜處所，俟其平靜後予以輔導或轉介輔導中心。

第三階段—後續處理

- 1、經過接納、澄清、瞭解、建立共識等程序，化解雙方衝突，重新維繫良好師生情誼。
- 2、視情況需要，連繫該生導師、主任及家長，並持續關懷學生，使其順利向學，並向老師致歉。
- 3、若爭議嚴重，一時無法化解衝突或已造成衝突並有人員受傷時，即應啟動緊急應變小組妥為處理。
- 4、針對當時鼓躁之學生加以輔導，並與輔導室共同對該班進行團體輔導。
- 5、統一對外發言窗口：由緊急聯絡人擔任對外統一發言。

一、法律（令）層面

本案例經後續調查，教師無任何管教不當或體罰之情事，家長糾眾以不文雅字詞辱罵教師及推打教師，其所觸犯之法律援引如下：

(一)「中華民國刑法」(民國 96 年 01 月 24 日修正)

1.【傷害罪】

第 277 條：傷害人之身體或健康者，**處三年以下有期徒刑、拘役或一千元以下罰金。**

2.【妨害名譽罪】

第 309 條：公然侮辱人者，處拘役或三百元以下罰金。

第 310 條：意圖散布於眾，而指摘或傳述足以毀損他人名譽之事者，為誹謗罪，**處一年以下有期徒刑、拘役或五百元以下罰金。**

第 314 條：本章之罪，須告訴乃論。

(二)民法」(民國 91 年 06 月 26 日修正)

1.第 184 條：因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。

2.第 195 條：不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。其名譽被侵害者，並得請求回復名譽之適當處（賠償相當金額依判例為 10 萬~30 萬元）。

(三) 參考資料(法規)：

- 1、校園法律實務與理念。
- 2、刑事警察局校園犯罪預防資料。
- 3、教育部建構校園災害管理機制實施要點。
- 4、教育部校園安全及災害事件通報作業要點。

二、後續班級經營與輔導

- 1、經過接納、澄清、瞭解、建立共識等程序，化解雙方衝突，重新維繫良好師生情誼。
- 2、視情況需要，連繫該生導師、主任及家長，並持續關懷學生，使其順利向學，並向老師致歉。
- 3、針對當時鼓躁之學生加以輔導，並與輔導室共同對該班進行團體輔導。
- 4、宣導並檢視「教師輔導與管教學生辦法」，加強宣導教育部正向管教之政策，協助第一線教師清楚掌握輔導與管教之界線與保障教師權益及尊嚴
- 5、提供本案案例宣導暢通「學生申訴信箱」及提供「親師生爭議協調辦法」等多元意見反映管道，以期減少民眾誤會，以促進親師生之良好互動關係。