

一、作品名稱：化解衝突 扭轉乾坤

二、製作單位：白河國小

三、作者：陳美玲

四、適用領域：

特殊需求－社會技巧。

五、適用對象：

情緒障礙學生。

六、設計動機：

教導情緒障礙學生的過程中，發現情緒障礙學生經常有衝突事件發生，發生後，一則因為自己的口語表達能力不佳，二則因為自己無法看見事件的全貌，搞不清楚前因後果，或是只看見別人錯沒檢討自己的問題，因而導致人際關係越來越差，師生關係不和睦，親師關係緊張，親子的互動經常都是負向的，不斷惡性循環。所以如何避免學生衝突發生是教學輔導的重點，在避免衝突發生前，要先處理已經發生的衝突，從中檢討以改善未來的行為。

輔導情緒障礙學生處理衝突時，發現需要花很多的時間釐清事件是如何發生的，不但需要問陪伴與傾聽，也需要學生具備清楚描述的能力，和願意討論的動機。直接針對學生個人的衝突討論是最直接的，然而許多情緒障礙的學生會拒絕討論自己的事情，甚至否認自己在衝突事件中的過錯，缺乏討論自己衝突事件的動機；且有些願意討論自己衝突事件的學生，經常缺乏完整描述事件的能力。

近日於新聞中看見「妥瑞兒遭言語霸凌輕生」的新聞，雖然不能確定新聞報導的內容是否為全部的真相，但有些現象確實是我在教育現場會看到的事實：(1)情緒障礙學生在學校是學務處的常客，經常受到責備和處罰；(2)家長從聯絡簿或是電話中得知孩子在學校又闖禍了，回家後孩子再次受到責備和處罰；(3)孩子很生氣，認為又不是都是自己的錯，為什麼每次都處罰我，為什麼大人都不聽我說。

基於上述因素，而設計「化解衝突 扭轉乾坤」的教材，讓學生從校園

常見的衝突開始討論，練習排列事件發生的順序，擬定合適的修正行為方案/策略，改變事件結果，搭配情緒臉譜的繪畫，增加樂趣；當學生熟練後，且願意討論自己的事情時，再完成空白的學習單。

七、功 能：

1. 能夠清楚瞭解事件發生的順序、因果關係及情緒反應
2. 能夠瞭解衝突發生的關鍵因素
3. 能夠擬定避免衝突的策略並實際運用

八、製作方法：

1. 相機：衝突照片，請學生擔任模特兒協助拍攝
2. Word：衝突事件學習單
3. Word：附件(綠色)：衝突事件經過，蒐集學生衝突經驗，將每一個衝突事件拆解不依順序敘寫成五個發展過程，共計13單元。
4. Word：附件(藍色)：建議的衝突解決方案/修正方案，學生有困難時，才提供。

九、使用說明：可參閱教學範例

分成兩個部分，初階適合學生尚未具備描述衝突事件的能力及拒絕討論自己衝突的學生。首先，先讓學生看衝突事件照片圖，讓學生簡單描述自己看到的內容；第二，請學生剪下與衝突事件有關的附件(綠色)，剪下後排出正確的衝突事件發展順序，貼在事件發展的格子內，並畫出衝突事件的情緒臉譜；第三，進行討論，根據事件發展由上往下檢討，檢視哪一個部份需要修正，並擬定新的方案，推想新的結果，根據新的結果畫出新的情緒臉譜；最後，讓學生比較原本的行為及修正後的行為所導致的結果的差異，並且透過角色扮演練習新擬定的方案。

進階適合透過練習已經會描述完整描述衝突事件的學生。首先，請學生說說看自己在學校發生的衝突事件，並請學生畫下來；第二，請學生寫下衝突事件的背景、事件發展過程及當下的情緒；第三，逐一檢視事件發展的經過，找出需要修正的部分，擬定新方案，猜想新結果，並畫出新的情緒臉譜；最後，讓學生比較原本的行為及修正後的行為所導致的結果的差異，並且透過角色扮演練習新擬定的方案。

十、使用效果及建議（或注意事項）：

效果一：針對不願意討論自己衝突的小朋友，有助於提升學生願意討論的動機，學生討論過程中還會一直說那不是我唷！或是用假名討論，不會再拒絕討論了。

效果二：學生能夠正確的排列事件發生的因果順序。

效果三：學生能夠找出需要修正的行為。

效果四：學生能夠擬定1-2個方案，原本老師的預想是能夠擬定一個方案，學生的成果超乎我的想像，他們能夠想出完全避免衝突的方案和降低衝突強度的方案，而且會檢討自己的錯誤，不再總是說別人也有錯。

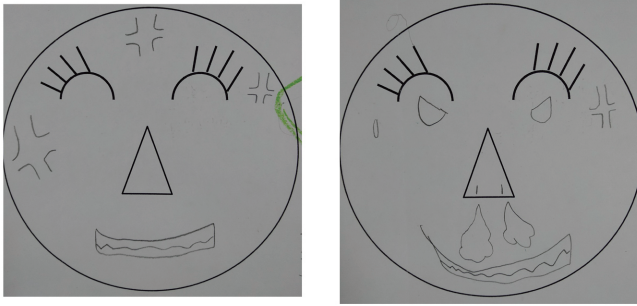
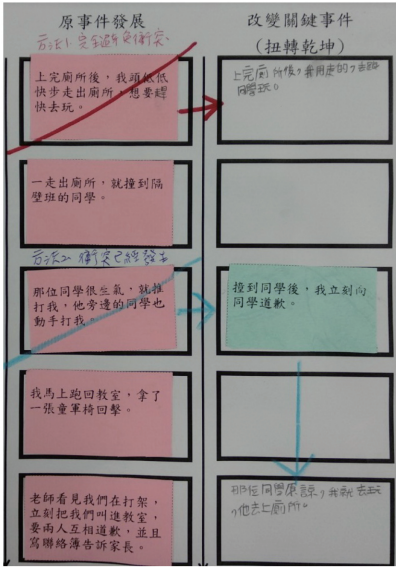
效果五：能夠運用所擬定的策略，尚須長時間觀察，陸續有導師分享衝突有降低，而且學生自己也跟老師分享曾經用過哪些策略化解衝突，例如：有一位學生因為胖胖的，常常被取笑是卡比獸，經過教學後，這位學生將原本的行為「罵回去、跟對方嗆聲」，改為所擬訂的方案「幽默化解，告訴對方，卡比獸是很厲害的怪，謝謝誇獎。」

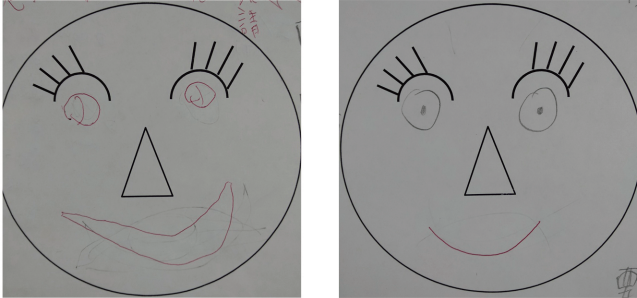
教學活動範例及教學心得

單元名稱	化解衝突-扭轉乾坤	適用階段 及對象	國小 情緒障礙學生
單元說明	<p>本教材共分為18個單元，其中前13個單元為教學者在輔導情緒障礙學生過程中，蒐集學生在學校內會出現的衝突實事件作為教材內容，引導學生瞭解事件發展的前後順序，進而討論要如何修正行為或是擬定合適的方案，剛開始學生可能無法自己想出合適的修正方式或是方案，老師可以提供合適的修正方式或是方案，再請學生想想看修正之後的新結果；最後比較新舊結果的情緒反應。</p> <p>單元1：樂樂棒球跑壘失誤事件：因為個案跑壘失誤，所以同學們發出「吼」的聲音，個案認為大家是針對他，而負面情緒爆發，動手打人。</p> <p>單元2：搶鞦韆事件：個案下課沒先搶到鞦韆，又沒有耐心等待輪流，所以動手將同學拉下鞦韆，爆發肢體衝突。</p> <p>單元3：內褲外露事件：個案穿著不整齊，內褲露出來，同學提醒個案，個案認為對方是在取笑他，而動手打人。</p> <p>單元4：廁所外的衝撞事件：個案走路匆匆忙忙，撞到人沒有道歉，對方脾氣也很大，立刻動手打個案，個案也不甘示弱予以回擊。</p> <p>單元5：午餐衛生事件：個案想知道午餐吃什麼，就探頭看餐桶，引發其他同學不滿，同學們擔心衛生問題大聲斥責個案，個案覺得沒有面子，而不高興。</p> <p>單元6：我想看分數事件：個案想要知道自己考幾分，但是組長聽從老師的指令已經先將作業簿收回，個案太想知道分數，就將簿子搶過來，和組長引發衝突。</p> <p>單元7：戰鬥陀螺輸了事件：個案下課時間和同學們一起玩戰鬥陀螺，個案無法忍受自己輸了，就損壞別人的戰鬥陀螺。</p> <p>單元8：臨時換規則事件：個案和同學一起玩桌遊，眼看自己快輸了，就想臨時改變規則，同學們不同意，個案就摔桌遊。</p>		

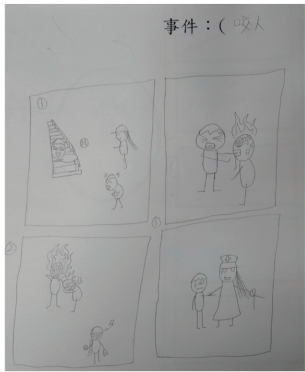
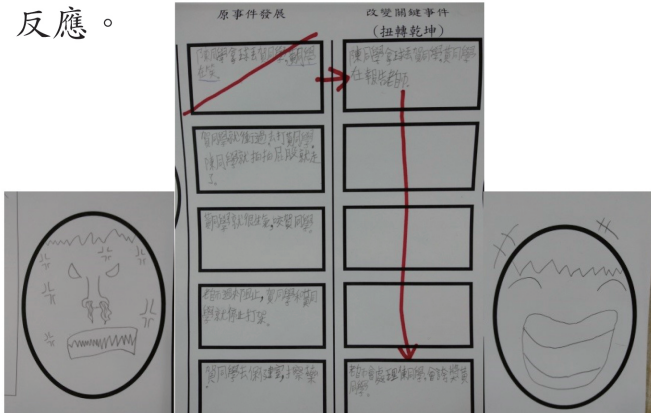
單元名稱	化解衝突-扭轉乾坤	適用階段 及對象	國小 情緒障礙學生
單元說明	<p>單元9：樂高積木被沒收事件：個案開心的從特教老師那裡用點數換了一盒樂高，太專注於樂高，無視老師的指令，所以被樂高被老師沒收，個案心裡很不高興。</p> <p>單元10：圍觀取笑他人事件：個案看見自己討厭的同學被霸凌，在旁邊圍觀取笑，被霸凌的同學見狀很生氣，就攻擊個案。</p> <p>單元11：有人笑我事件：個案身形較為有肉，被同學取笑是卡比獸，個案因此暴怒。</p> <p>單元12：同學擋到我的路事件：個案想要使用洗手台，不願洗手台旁有人，就直接將人推倒，導致同學受傷。</p> <p>單元13：我的東西不見了：個案的直尺沒有放在鉛筆盒中，看見旁邊的同學有一把跟自己一樣的尺，就覺得是同學偷拿，一把將尺搶過來，引發衝突。</p> <p>單元14~18根據該學生的實際衝突事件進行討論。</p>		
時間／節數	18節(前13節教師準備的衝突事件，後5節學生自己所發生的衝突事件)	學習領域	特殊需求-社會技巧
十二年國教課綱核心素養內涵	核心素養	學習內容	學習表現
	特社-E-B3 具備欣賞藝術創作，促進多元感官發展與美感體驗的能力，培養轉移注意力與心情的能力	特社-II-E1-4 衝突的原因及情境分析	1. 分辨發生衝突的原因及情境 2. 分辨衝突所引發的情緒反應 3. 分辨衝突所造成的後果 4. 表達發生衝突的原因及情境
		特社II-E3-4 自我需求與困難的表達	7. 檢視衝突發生的原因並自我修正
		特社I-E3-1 複雜情緒的處理	1. 理性評估引發不同情緒的原因 2. 分辨他人複雜的正向及負向情緒
特社-E-A-1 具備辨識、表達與處理正負向情緒的能力，促進身心健全發展。			

單元名稱	化解衝突-扭轉乾坤	適用階段及對象	國小 情緒障礙學生
教學目標	單元目標	具體目標	
	一、能夠清楚瞭解事件發生的順系、因果關係及情緒反應	1-1能夠正確排列衝突事件發生的先後順序 1-2能夠正確說出及畫出衝突事件所引發的情緒 1-3能夠正確寫出/說出自己在學生所發生的衝突事件 1-4能夠清楚說出/畫出自己在學校所發生的衝突事件中的情緒反應	
	二、能夠瞭解衝突發生的關鍵因素	2-1能夠正確指出發生衝突事件的關鍵因素(衝突原因) 2-2能夠正確寫出/說出自己在學校所發生的衝突事件的關鍵因素(衝突原因)	
	三、能夠擬定避免衝突的策略並實際運用	3-1能夠擬定避免衝突事件的策略及方法 3-2能夠擬定避免自己與同學發生衝突的策略及方法 3-3能夠執行自己所擬定的方法降低與同學的衝突	
教材分析	自編教材 根據教學經驗(學生真實的衝突事件)擬定教材內容		
教學資源	1. 衝突事件照片：引起學生動機，及讓學生就1~2張的照片，說說看自己看到的衝突事件是什麼？ 2. 衝突事件學習單：第一部份學習單中提供事件背景，搭配附件(綠色紙張)，請學生排列出正確的事件發展順序(事情原委)，並畫出發生衝突事件當下的情緒；第二部分請學生思考看看需要修正那部分，將錯誤行為畫掉，擬定合適的方案，並寫出新的結果，如果學生無法擬定合適方案，請參考附件(藍色紙張)有建議的方案可以參考。 3. 附件(綠色)：衝突事件發生的前後順序字卡。 4. 附件(藍色紙張)：建議的衝突事件的關鍵解決字卡。		

具體目標 (填代碼)	活動	教學 時間	教學 資源	評量與 標準
1-2	<p>老師：請學生將衝突事件發生後，事件中的人物情緒畫下來。</p> <p>學生：動手畫情緒臉譜</p> 	1	學習單	口語評量 & 紙筆評量、能夠說出 / 畫出衝突事件中人物的情緒
2-1 3-1	<p>老師：請學生從頭一一檢視事件的哪一個環節可以改變，改變後會有新的結果，避免衝突發生或是降低衝突的強度。如果學生想不出來，則提供建議的修正方案。</p> <p>學生：從第一個方框開始念，確認該行為是否需要改變，將需要改變的部分畫上斜線，並且跟老師或是同學一起討論合適的修正方案，最後根據修正的方案猜想可能的結果，將結果寫出來。</p> 	20	附件： 建議的修正方案學習單	口語評量 & 紙筆評量、能夠說出 / 寫出造成衝突的關鍵並擬定修正方案

具體目標 (填代碼)	活動	教學 時間	教學 資源	評量與 標準
1-2	<p>老師：請學生畫出使用新方案處理事情後，有了新的結果的新情緒。</p> <p>學生：畫新的情緒臉譜。</p> 	1	學習單	口語評量 & 紙筆評量、能夠說出 / 畫出衝突事件中人物的情緒
1-4 2-2 3-2	<p>三、綜合活動</p> <p>老師：請學生比較原本的行為及修正後的行為的差異，及情緒上的改變，並且說說看自己是否有類似的經驗，自己未來將如何調整自己的行為。</p> <p>學生：分享、表達意見。</p>	10		口語評量、能夠說出自己的衝突經驗及如何改正

教學範例 2：進階－經過練習後學生已經具備清楚描述事件的能力

具體目標 (填代碼)	活動	教學 時間	教學 資源	評量與 標準
1-3 1-3	<p>一、引起動機 請學生用口語分享自己在學校所發生的衝突。</p> <p>二、發展活動。 請學生用畫畫的方式敘述自己在學校發生的衝突。</p> 	5 10	衝突事件學習單	口語評量 紙筆評量 能夠清楚描述衝突事件的發展
1-3 1-4	<p>請學生用文字的方式描述自己在學校發生的衝突，並且畫出自己的情緒。</p> <p>請學生用文字的方式描述自己在學校發生的衝突，並且畫出自己的情緒。</p>	10	衝突事件學習單	口語評量、紙筆評量 能夠畫出自己的情緒 能夠說出／寫出造成衝突的關鍵並擬定修正方案
2-2 3-2	<p>請學生一一檢視事件的發展，找出需要修正的行為，並且擬定方案，創造新的結果，畫後新結果會造成的情緒反應。</p> 	10	衝突事件學習單	能夠畫出自己的情緒 能夠說出／寫出造成衝突的關鍵並擬定修正方案
3-4	<p>三、綜合活動 根據修正方案和學生一起角色扮演。</p>	5		實作評量

教學心得

情緒障礙學生在學校經常發生衝突事件，而他們最常得到的後果是被責備、被處罰，跟對方道歉。事後，再問他們知道自己哪裡錯了嗎？他們經常是帶著憤怒說：「是因為別人…，我才…」，或是「他也有…」，他們很難看見事件的全貌，會糾結於自己在意的一小點，需要帶領他們瞭解事件發展的前因後果，找出關鍵點，和他們一起擬定策略，再透過角色扮演讓他們練習新的行為，最後要與班級導師聯繫，當下次類似的事件發生時，讓他們有機會展現他們所擬定的策略。

直接討論學生本身的衝突事件，有些學生會有防備心，教師事先準備校園中容易發生的衝突事件，從別人的事件開始討論，可以讓學生卸下心防願意討論，經過一次又一次的練習後，學生和教師建立友好關係後，有助於後續討論學生自身的衝突事件。

學生的表達能力不佳，又或者是因為學生容易看見別人的錯誤，而忽略自己的錯誤，教學者會發現當衝突事件發生後，學生常常描述的內容與事實不符，或是只描述部分的内容，這需要一再練習，先讓學生練習排列順序，將事件內容朗誦出來，讓學生知道是小事件環環相扣形成事情的原貌，先發生…後發生…結果…，有助於提升後續描述自己的衝突事件的能力。

正確描述衝突事件是第一步，第二步便是擬定修正方案，這個部分有兩大重點，一為找出關鍵點，我的作法是從最先發生的事件開始討論，讓學生思考這個事件有沒有需要改進的地方，學生會很認真思考，而且將事情拆解成一個個小事件，有助於學生找到關鍵點，有助於學生反省思考；二為擬訂修正方案，剛開始學生無法自行擬定修正方案，建議可以使用附件中的建議修正方案，討論過程中提供學生擬定策略的大方向，例如：幽默化解、離開現場、有禮貌的語氣、功能性溝通等等，待學生熟練後，再讓學生自行擬定修正方案，經過一段時間的教學後，發現學生能夠擬定一個以上的策略和方案來避免衝突發生或是降低衝突的強度。

透過此教材的教學後最終目的是期望學生在能夠應用於真實情境中，降低衝突，促進人際關係，經過教學後，情緒障礙學生曾經主動分享自己使用討論的策略成功解決衝突的經驗，情緒障礙學生的同儕和導師也表示行為有改善。

需要再改進之處，衝突照片呈現的方式可以使用連環圖卡，一張照片搭配一段文字，會更加清楚。