

從溝通與衝突概念探討師生常見衝突

陳麗珠 (2013)

目錄

壹、引言	3
貳、建構概念	
溝通的概念	3
衝突的概念	3
參、跨學科概念的應用	4 - 6
肆、建構兩個概念的重要性及與意義.....	7
伍、個人學習反思及總結	7
陸、附件.....	8 -10
柒、參考資料	11 -12

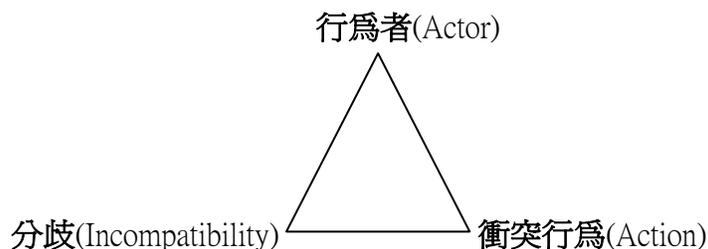
壹、引言

跨學科概念能夠集中於主題或議題的研習，從統整的觀點檢視議題，提升高層次思維及問題解決的能力（羅天佑和鄭雅儀，2001）。作為一名準教師，師生之間的衝突實在值得我們關注和探討。本文將選用溝通及衝突兩個概念，先深入分析師生常見衝突的事例及因由，藉以展示兩個概念的建構過程及找出兩者之間的關係。接著，文章會帶出應用上述概念的重要性與意義，最後以課程反思作為總結。

貳、建構概念（溝通及衝突）

溝通：「Communication」一詞起源於拉丁文「communis」，其原意為共同（to make common），分享（to share）的意思（李元墩）。「Communication」可以有不同意思的詮釋，例如通訊、傳播。而本文所指的是「溝通」，指兩個或以上的人或組織，透過特定的渠道來互相交換和傳遞訊息的過程。這些訊息包括了雙方的生活經驗及經驗中的感受、想法和行為。透過不斷的訊息傳遞交流，讓雙方可以達致成功的溝通¹。

衝突：本文所指的「衝突」，著重在人際互動情境中，個人與他人在特定事項的目標、認知、行為及情緒上的不一致，而導致矛盾與對立的互動歷程（沈煌寶，2002）。此交互的過程包含行為、態度、情緒、價值觀念、人際關係、語言及非語言溝通等不同形式的互動（張照璧，1999）。衝突定義主要包括下圖三個要素：



圖一：衝突三要素

資料來源：張棋妍（2011）

¹ 哈伯馬斯認為成功溝通要有**文法語言的溝通能力**:即要能正確的使用文法與文字的規則；**語用的溝通能力**:即說出的句子要合乎語法的規則及當時的情境；**有效的聲稱** 1.可理解性:即要能以對方所能理解的溝通方式來溝通 2. 真實性:即所要發言的命題中所涉及的對象確實存在，或其所陳述的事實狀態確實為真 3.真誠性:說話者能真誠地表露意向，毫不虛偽，以博得聽者的信任 4. 適切性:即說話者的發言能夠符合彼此雙方所遵守的法律及規範系統;亦即必須有共識 **(四)理想的溝通情境** 如雙方要有均等和相同的發言機會（張喜雯，2010）

參、跨學科概念的應用

根據學者陳士玉的個案研究結果（2008）和新聞報道的資料顯示（詳見附件二），在校園裏最常發生的師生矛盾是言語衝突。從新聞報道的例子所見，每當學生行為出現偏差的時候，例如認為學生在偷拍同學的裙底、學生上課精神不集中，老師便會出言勸止。然而，在學生眼中，這些勸阻被視為一種侮辱，從而令衝突一觸即發。更甚的是把家長捲入事件，造成親師衝突²。

學者柯進雄（1994）指出衝突是雙方的利益不一致而產生對立的互動狀態。然而，在新聞報道的例子中，師生衝突主要屬於認識性衝突性質；即師生對待老師處理學生行為偏差問題的方式上，由於認識、看法、觀念之間等的差異而引發的衝突，學生因為老師的行動或方向的抵觸而造成衝突。然而，從以上例子所見，其實我們可以看見老師出言勸阻學生的本意往往都是正面，希望藉以糾正學生的偏差行為。例如，老師對學生說：「你咁冇心機，不如唔好讀啦！做咩賴喺度（課室）唔走呢？」，其實是希望學生能夠集中精神上堂；要求學生寫「悔過書」，是希望學生明白自己做錯事情，要知錯能改。由此看來，師生衝突某程度上是源於雙方的溝通過程出問題，導致溝通誤會的發生，引起衝突。

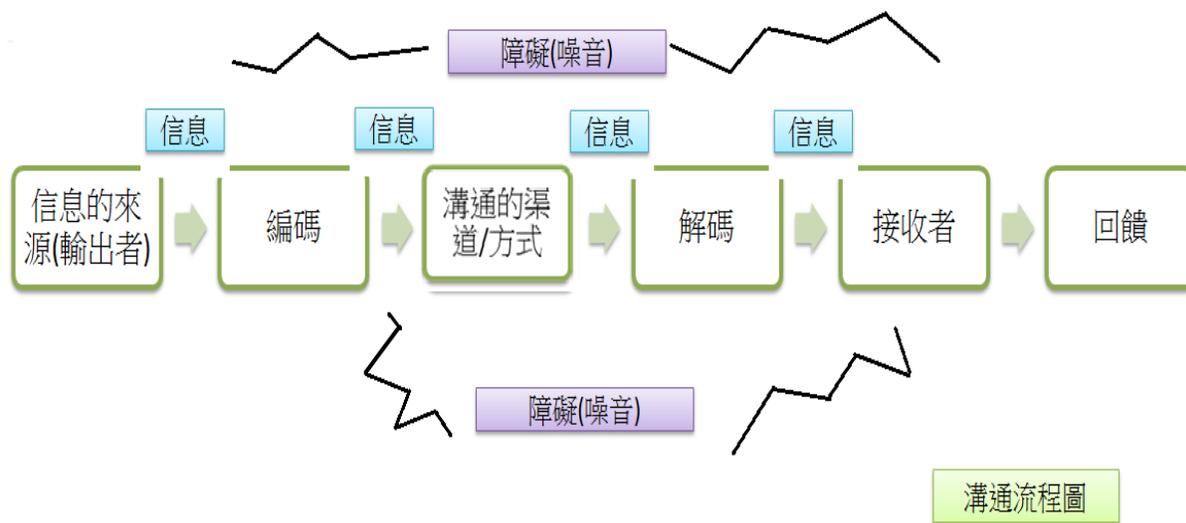
從圖二所見，溝通過程主要包括六大元素：發訊者、訊息、接收者、溝通渠道、編碼/解碼及回饋（詳見附件一）。而元素之間往往是環環相扣的，只要任何一個環節出錯，那都會引致溝通失敗。以學生被要求寫「悔過書」為例，老師作為信息輸出者，由於認為學生在做偷拍同學裙底的不當行為，於是指示學生寫「悔過書」招認「罪狀」。在整個溝通過程中，從老師言論所帶出的訊息是單向地透過口頭傳遞到學生之中，沒有給予學生解釋的回饋機會。而「悔過書」的內容：「承認使用手機偷拍女同學裙底，但因過分緊張而影錯放在椅下的飯盒」，學生作為接收者在理解其意思後，意識到自己是遭受侮辱及無理批評，但基於教師的權威，最後採取順應³的衝突處理方式（詳見圖四），配合老師的想法，寫下悔過書。

² 教師與家長間彼此主觀察覺到在意見、思想、價值觀等不同與相抵觸而產生的語言或行動等對立反應的一種互動過程（蔡瓊婷，2003）

³ 五種衝突處理之意圖，分述如下：

1. 競爭（competing）：追求滿足於一己私利，而不顧衝突對他人的影響。
2. 統合（collaborating）：衝突雙方都希望能滿足對方的需求。
3. 逃避（avoiding）：對衝突採取退避或壓抑的態度。
4. 順應（accommodating）：衝突的一方願將對方的利益置於自己的利益之上的態度。
5. 妥協（compromising）：衝突雙方都願意放棄某些事物的狀態。（Thomas, K. 1992）

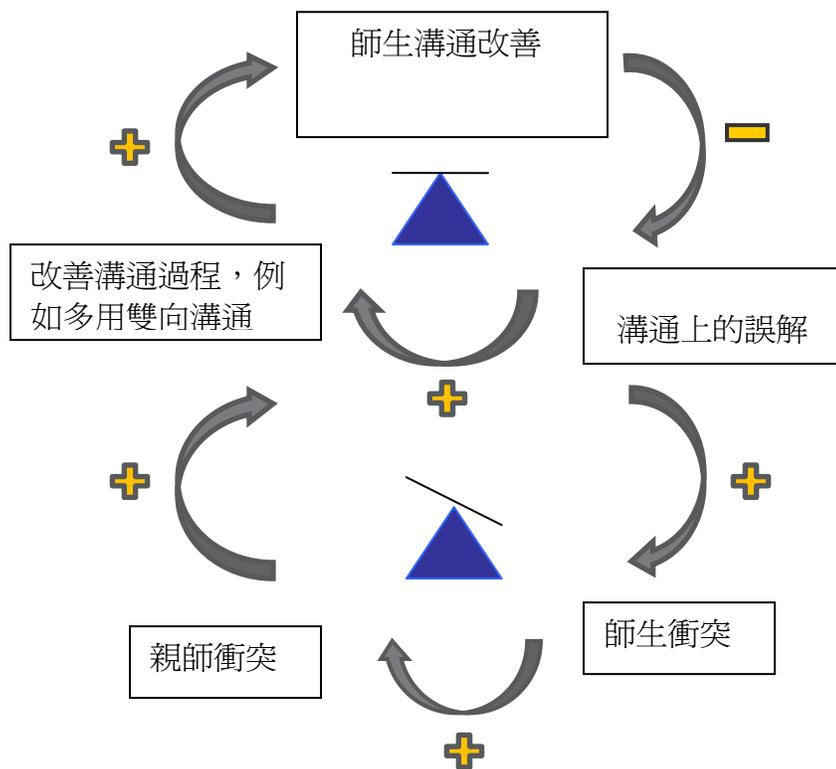
事實上，不同學者也指出不當的言語態度會導致師生發生衝突，許多的誤解與衝突就因而產生（趙居蓮譯，1997；范見星譯，1998）。而以上分析個案的衝突原因也主要是源於老師編碼不當，沒有運用適當的文字去表達原本規勸的善意，言語態度不當令誤解與衝突產生。而師生衝突擴大的背後很多時是因為家長的介入，家長投訴教師行為不當，導致親師衝突，令雙方關係緊張。師生衝突雖屬突發性，溝通不成功是其中一個重要因素，但其背後所涉及的其他因素，例如家庭背景、教師不當的權威等也是造成師生衝突的原因，不容忽視。



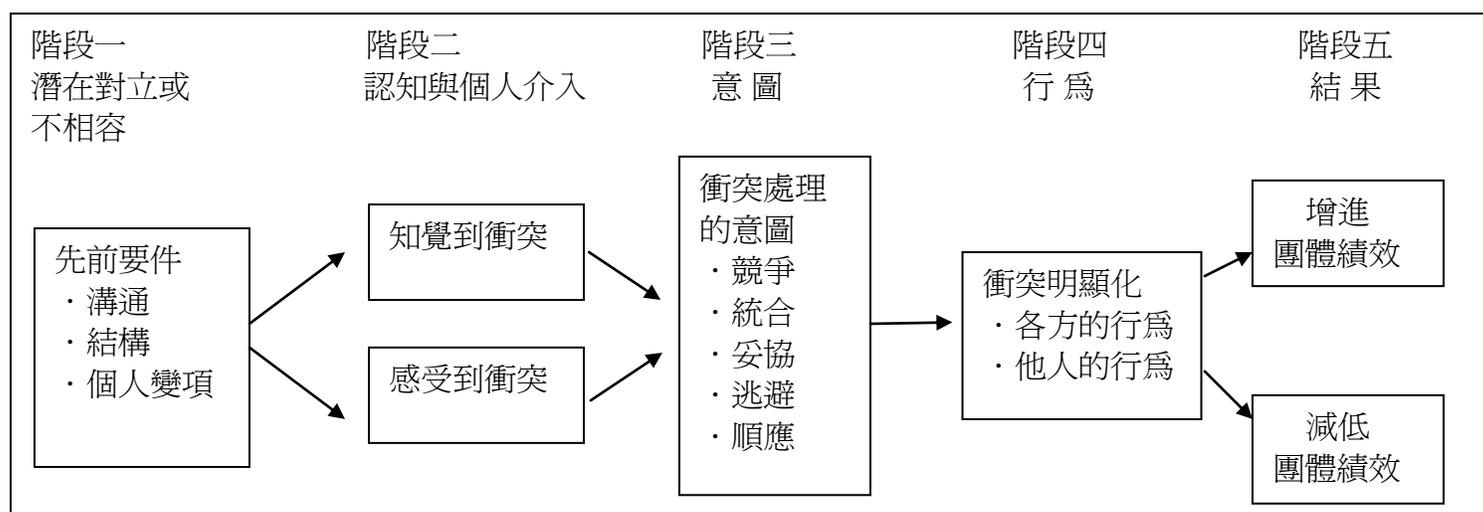
圖二：溝通流程圖

資料來源：郭鎮之和孟穎等譯 (2000)

柯林斯（Randall Collins）的衝突理論指出矛盾和衝突普遍存在於社會當中，它們是社會生存和發展的基礎；有效的語言溝通能力，有利於矛盾和衝突的解決（劉子利）。因此，當我們認識到溝通出現問題，不適當的溝通模式及技巧會引致師生衝突，我們更應該改善溝通的過程（見圖三），預防衝突，找回溝通的目的—令人際關係更和諧。



圖三：改善溝通過程帶來的影響



圖四：衝突的過程

資料來源：陳俊生等

肆、建構兩個概念的重要性及與意義

學者金吾倫指出對於複雜的世界，以單一的角度思考，難免不夠全面，需要應用跨學科思考（1997）。因此，跨學科思考模式能讓我們以多角度及宏觀地去分析組件之間的關係及影響，有助我們認清和理解問題，從而提出相對的改善方案。以師生常見矛盾為例，衝突和溝通是當中引用最多的跨學科概念，衝突概念可以幫助解釋個人、團體之間的爭鬥，我們看到師生之間衝突的來源，也發現溝通不足對師生衝突扮演著重要的角色，兩者有著因果關係。其實，除了衝突和溝通的概念外，當中還涉及其他的跨學科概念，例如教師的權力、學校的運作系統、學生的多樣性等，都有助我們分析事情，令整個分析得以完整。

伍、個人學習反思及總結

在課程學習的最初，我認為跨學科概念和系統思維方法是很抽象、艱深難懂的學問。但通過小組建構跨學科概念報告，觀摩其他組別對某種概念的深入研究、分析以及網上討論，我慢慢掌握到不同概念當中的獨特性，也懂得以系統思維模式去分析各系統組件之間（即事與事之間）的關聯性及互通性，發展新的視角去深入理解和分析問題，從而找出解決問題的方法。學者鄭慕賢和鄭雅儀皆指出建立一套系統思維模式來分析和解決問題，都對我們的學習和學校教育產生一定的效用（2008）。因此，作為一個準常識科老師，我們更應該把跨學科的思維滲入跨學科的常識課程中，利用跨學科教學或透過討論來協助學生建構概念，發展多角度思考，才是有效的教學策略（鄭美紅和蘇詠梅，2002）。

附件一

溝通過程的六大元素	溝通的過程
發訊者	<ul style="list-style-type: none">• 信息的來源• 必須充分瞭解接受者的情況，以選擇合適的溝通渠道
訊息	<ul style="list-style-type: none">• 將想法、認識及感覺轉化成信息的過程• 包含發訊者的想法和情感
接收者	<ul style="list-style-type: none">• 接收發訊者的信息
溝通渠道	<ul style="list-style-type: none">• 信息得以傳送的載體，即信息傳播者傳遞資訊的途徑，例如：電話、電郵、面談、身體語言等
編碼/解碼	<ul style="list-style-type: none">• 編碼：就他想表達的訊息，選擇適當的文字、語言、身體語言，甚至圖像去讓接收者明白他的訊息• 解碼：接收者則會憑著他的感受、文化和語言系統去理解和詮釋發訊者的訊息
回饋	<ul style="list-style-type: none">• 接收者接收了信息後的回應

資料來源：項志銘

參考資料

書籍

金吾倫（1997）：《跨學科研究引論》，北京，中央編譯出版社。

范見星譯（1998）：《如何解決衝突》，台北，桂冠圖書公司。

柯進雄（1994）：《衝突理論與學校領導》，台北，台聯出版社。

郭鎮之和孟穎等譯（2000）：《傳播理論：起源、方法與應用》，北京，華夏出版社。

趙居蓮譯（1997）：《社會心理學》，台北，桂冠圖書公司。

Thomas, K. (1992). Conflict and negotiation processes in organizations. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*(2nd)(p.668). Chicago:Consulting Psychologists Press.

期刊

沈煌寶（2002）：國小教師社會態度、人格特質與衝突因應方式之相關研究，屏東國立師範學院教育心理與輔導學系碩士論文，未出版。

張棋妍（2011）：族群衝突及其解決Ethnic Conflict and Its Resolution，〈全球政治評論*Review of Global Politics*〉，35，頁111-142。

張照璧（1999）：國小學童師生衝突知覺之研究，國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版。

張喜雯（2010）：哈伯馬斯「溝通行為」與「目的行為區分」，私立東海大學博士論文，未出版。

陳士玉（2008）：師生衝突之成因與因應之探討—以高職學生為例，國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文，未出版。

陳俊生、許文勇、陳學添、陳智龍、黃榮臻、林國賢和林義豐：校園衝突事件之微觀政治分析《國立教育研究院籌備處第106期國小校長儲訓班專題研究彙編》，頁59-78。

蔡瓊婷（2003）：國民小學親師衝突之研究，國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版。

劉子利：衝突理論在學校社區化之運用，《教育資料集刊第二十七輯》，頁35 - 44。

鄭慕賢和鄭雅儀（2008）：從小學習系統思維，輯於布森祖、蘇詠梅編著《綜合學習：理論與實踐（小學篇）》，頁219-242，香港，Marshall Cavendish Education。

羅天佑和鄭雅儀（2001）：香港小學常識科跨學科課程研究：理念與實踐，頁1-11。

網頁

李元墩：《有效的溝通技巧》，檢自<http://www.rad.gov.tw/learn/PDF/A/08-4.pdf>

教局培訓不足 師生衝突一觸即發 (港聞)(2012.02.04)：《昔日太陽》，檢自http://the-sun.on.cc/cnt/news/20100204/00410_001.html

項志銘：《青少年溝通理論與技巧》，檢自http://www.chsc.hk/chi/content_chsc/section4_3/1.pdf

鄭美紅和蘇詠梅（2002）：跨學科課業的評估 建構主義學習觀的啓示. 亞太科學教育論壇, 2 (2), [On-line Available: <http://www.ied.edu.hk/apfslt/>], 香港，香港教育學院。

參考示例及綜合思考網站

<http://www.cta.org.hk/ShowCa.aspx?clid=148&atid=184&lan=1>