

國中學務人員因應親師生衝突之挑戰與做法

王崇憲

高雄市立五福國中學務主任

一、前言

筆者學校是高雄市一所大型國中的學務主任，「教職員工生」加起來將近 3 千人，每日在校內都會有大小不等的「親師、親生、師生、生生」之衝突事件需要處理。就筆者的觀察與實務處理經驗而言，學務人員面對這些衝突的挑戰，必須要有衝突處理的步驟與法規理解等各種因應做法，依法處理、安撫雙方情緒，以期初步了解事件經過並運用各種輔導管教做法，緩和衝突，逐步達成共識，進一步能解決紛爭。以下針對「親師、親子、師生、生生」之衝突樣態，並以一位學務主任的觀點來說明學務人員面對衝突的因應方式。

二、校園常見之衝突樣態

校園衝突係指個人、團體或組織間，因認知、目標、行為和情緒之不同，而產生矛盾和對立的互動歷程（張德銳，2004），校內之衝突樣態既多亦難以避免，以下針對校園常見之衝突樣態說明之：

（一）親師衝突

學務處常見的衝突之一是親師衝突。家長與老師雙方因為在人際互動中發生了不愉快的感覺，雖然不一定會有很明顯衝突行為發生，但雙方情緒必有所波動與反應，親師雙方至少會有一方產生不愉快的感覺。

親師衝突的樣態，最常見的狀況就是家長打電話來學務主任處投訴導師或專任教師處置不當。內容小至座位安排不公、營養午餐未讓學生多吃一份雞排或水果、教室不乾淨、導師評量或作業安排太多或太少、導師無法傾聽學生與家長聲音。還有較嚴重者，例如老師脾氣不好會罵人、導師不當處罰學生、導師教學不力、導師非主科要求更換導師、教育局接到家長投訴導師函需限時回覆等等事項。

（二）親子衝突

現代人忙於工作，有時疏於注意孩子狀況，孩子在校內、校外犯錯後，經由學校通知，家長才知道學生之偏差行為。當家長到校釐清事件時，有的時候會因情緒高張，便會與孩子起衝突，聲調拉高、口氣不佳，更有甚者可能會動手打小孩。有時是學生對家長回嘴，提出對家長的不滿，雙方你一言我一語，必須由學務人員居中制止方能罷休。

（三）師生衝突

師生衝突也是學務人員常遇到的校園衝突事件。較常見的樣態是學生不服老師之管教，若老師在管教學生時之言語太過尖銳或是過於激動，有時會引起學生反嗆，甚至也曾有學生想要動手攻擊老師的情形。也有遇到老師情緒不穩定，以言語或是動作對學生施以違法處罰、不當管教、甚至是體罰之情事，這樣的行為恐怕會有違反法規之虞。

（四）生生衝突

1. 網路各種糾紛

隨著手機與社群媒體的普及，連國中學生也是人手一機，學生間的互動已不再侷限於實體空間。學生常因社群平台上的留言、照片標註之文字、匿名訊息等而產生誤解甚至衝突，雖然教師對於校外並不負監督之責，但學務人員卻常常需要處理學生在家中使用網路所造成的紛爭，也常需介入調解，協助雙方釐清誤會。若不處理，有可能會因為網路之衝突事件而演變為實體衝突。

2. 人際關係紛爭

國中學生因處於人際關係發展的重要階段，容易因小誤會、競爭心理或溝通不良等，而導致學生個人之間有所衝突。另外還有青少年次文化之小團體，常會因為學生間爭取小團體的歸屬感或地位，進而有個人或是小團體間之衝突，因而需要學務人員排解。

3. 校園性別事件

性別議題涉及性別認同、性傾向、言語或肢體的性別歧視、性霸凌、性騷擾等內容。國中學生因身體、心理正值發展之際，對異性逐漸關注，在日常相處時，若逾越了身體的分際，碰觸到同性或是異性的身體，而導致對方不舒服，也常會造成彼此之間的衝突，甚至引起家長之間的提告。

4. 校園霸凌事件

校園霸凌有多種形式，例如語言、肢體暴力或網路攻擊、關係霸凌等形式，容易對受害學生的身體與心理造成長期傷害。有時被害學生因為反擊，也會有反擊霸凌的情形發生，若不即時處理，常會造成雙方不斷產生衝突。

三、各項衝突樣態因應之道

（一）因應親師衝突

當學校接到家長的電話後，通常會先了解家長的訴求，再與該老師溝通討論，確認是否有家長所說的内容情事。通常雙方都會有各自的原因理由，此時學務處便是一個溝通平台，讓雙方能各抒己見後，由學務人員多次與家長、師長個別溝通後或是三方見面會談，以期達成共識。顏銘志（1997）提出親師溝通不良的原因為：教育的不確定性、教育理念的不合、教育行政方面的限制、家長消極被動的心態和人云亦云的錯誤認知、教師保守封閉的心態、家長會的不當運作、教師專業權威的不足、開放社會的迷思等。

（二）因應親子衝突

親子衝突多肇因於平常在家庭中親子間疏於溝通與相互了解，學生在校內校外的偏差行為其實只是親子衝突的引爆點之一，根本解決之道，建議家長應多陪伴孩子，讓孩子在遇到困難時有可詢問傾訴之對象，若孩子長期無法與家長溝通，造成親子間之疏離，長久累積下來，難免會有衝突發生。學務人員應注意在親子衝突之後，學生是否受到家庭暴力，若有發現疑似家暴情形，應立即進行通報。

（三）因應師生衝突

教育基本法第 8 條及第 15 條規定，「學生之學習權、受教育權、身體自主權及人格發展權，國家應予保障，並使學生不受任何體罰及霸凌行為，造成身心之侵害。」教育基本法明文規範不可體罰學生，以杜絕體罰對學生造成身心的侵害，保障學生的身體自主權與人格發展權。學務人員應持續加強對教師之宣導，強調教師不可有體罰之行為，以確保師生之間的和諧與關係穩定。教師應以包容與成熟的心態來面對並解決師生間之衝突，必要時學務人員也可以邀請家長到校來了解學生在校之行為，親師生坐下來討論，共同研商解決之道。

（四）因應生生衝突

對於學生之間的衝突，學務人員宜先了解雙方衝突的始末，應該讓雙方先有機會各自說明，避免有先入為主的想法，以免有錯誤之判斷。學務人員在處理高關懷、高風險的學生時，宜同步請輔導處人員共同參與，共同協助輔導。

學務人員在處理網路紛爭時，務必請導師告知雙方家長協助管控手機或是網路的合理使用，以減少學生網路上的紛爭。

在處理人際關係之紛爭時，應告知學生人際相處的方式，也可以邀請輔導

老師協助教導人際關係之相處技巧，教導學生如何強化及培養人際關係。

在處理學生之間的性別事件，應依〈校園性別事件防治準則〉之規定，告知雙方家長或實際照顧者彼此之權利義務，並依規定之程序辦理。

若學務人員遇到學生之間的衝突，可先初步了解是否為偏差行為或是疑似霸凌行為，若是後者，可依〈校園霸凌防制準則〉之規定程序辦理。必要時也要進行入班宣導與法治教育，透過不斷的預防與宣導、輔導與修復式正義，以促進學生之間的理解與友善相處。

四、結語

國中學務人員所需處理的事件多如牛毛，且經常需要面對各班級中較難處理的親師生等各種衝突，學務人員除了要有強大的心理素質來面對各種衝突紛爭外，還需要了解各項現行法規，以避免觸碰管教之紅線。

學務人員除了要善用全校教師、輔導處、與社會資源等三級輔導網絡外，也要用正確的管教方法，如正向管教、營造友善校園、教訓輔三合一等方式來面對學校的各種衝突挑戰。透過正向管教與各種輔導資源，來協助導師強化班級經營，並運用團體活動或引導對話等方式協助學生學習尊重差異、化解矛盾，培養健康的人際互動模式。

學務人員若能做到傾聽接納、理性溝通，並與家長及老師在處理衝突事件時能達成共識，持續關懷師生之身心狀態，且經常參與研習，吸收各種衝突處理技巧或策略，強化自身之問題解決能力，方能在千絲萬縷的學務工作中抽絲剝繭，妥善因應各種樣態之紛爭與衝突。

參考文獻

- 張德銳（2004）。**教育行政研究**（第四版）。臺北市：五南。
- 顏銘志（1997）。**國民小學教師教學信念、教師效能與教學行為之相關研究**（碩士論文）。國立屏東師範學院。

