

第五章 結論與建議

本研究主要目的在瞭解台中市國民中學師生衝突成因及因應策略，並根據研究結果提出結論與建議。首先由文獻探討資料編製完成「國民中學師生衝突成因及教師因應策略調查問卷」，以台中市公立國民中學教師為研究對象，回收 625 份有效問卷，進行編碼；再分別以研究假設，選擇不同之統計方法進行資料分析與考驗。採人數分配、百分比、平均數、標準差、單一樣本的 t 考驗(one-sample t-test)、獨立樣本 t 考驗(independent sample t-test)及單因子變異數分析(one-way ANOVA)、卡方適合度考驗及卡方獨立性考驗等統計方法，進行資料分析與處理。以下茲就研究結果加以歸納，並提出結論與建議。

第一節 研究發現與結論

壹、研究發現

根據資料分析結果，依研究目的可得到以下的發現：一、瞭解國民中學教師師生衝突成因及因應策略的現況。二、探討不同教師背景變項對師生衝突成因的情形。三、瞭解不同師生衝突成因，衝突成因高低分組教師師生衝突的因應對策。

一、瞭解國民中學教師師生衝突成因及因應策略的現況

- (一) 國民中學教師知覺師生衝突的存在，師生衝突成因各層面，大部份的國民中學教師認為，對於師生衝突成因以「學生不當行為」層面是造成師生衝突最主要的來源。其次為「師生的認知差異」、「青少年心理特質」、「教師管理方式」及「師生溝通不良」等層面。

(二) 不同師生衝突成因教師採取衝突因應策略順序

大部份國民中學教師在面對師生衝突，最常使用因應策略依序為「溝通協調」、「尋求協助」及「延遲解決」，當以上策略如果未能見效，則往往以「權威脅迫」，最後消極的方式為「置之不理」。

二、探討不同教師背景變項對師生衝突成因的情形

(一) 性別方面：

不同性別之國民中學教師，在「教師管理方式」、「青少年心理特質」等衝突各層面與整體衝突達顯著，男教師高於女教師知覺衝突，而「師生認知差異」、「師生溝通不良」、「學生不當行為」並無顯著差異。

(二) 年齡方面：

不同年齡之國民中學教師：

- 1.在「師生溝通不良」之衝突層面中，25歲以下顯著高於41-55歲、31-40顯著高於顯著高於41-55歲、55歲以上顯著高於41-55歲。
- 2.在「學生不當行為」之衝突層面中，41-55歲顯著高於31-40歲。

(三) 學歷方面：

不同學歷之國民中學教師，衝突各層面皆未達顯著水準。

(四) 年資方面：

不同年資之國民中學教師，在「師生溝通不良」與「學生心理特質」之衝突層面中，5 年以下顯著高於 26 年以上。

(五) 職務方面：

不同職務之國民中學教師：

- 1.在「教師管理方式」之衝突層面中，教師兼行政顯著高於專任教師，導師顯著於專任教師。
- 2.在「學生不當行為」之衝突層面中，導師顯著於專任教師。

(六) 任教年級方面：

不同任教年級之國民中學教師，衝突各層面皆未達顯著水準。

(七) 班級規模方面：

不同班級規模之國民中學教師，衝突各層面皆未達顯著水準。

(八) 任教領域方面：

不同任教領域之國民中學教師：

- 1.在「師生認知差異」之衝突層面中，自然與生活科技領域顯著高於數學領域。
- 2.在「師生溝通不良」之衝突層面中，藝術與人文領域顯著高於綜合領域。

3.在整體衝突，自然與生活科技領域顯著高於綜合領域。

三、瞭解不同師生衝突成因，衝突成因高低分組教師師生衝突的因應對策

教師在面對不同的衝突成因，所採取的因應方式也不同。

(一) 衝突成因為「教師管理方式」及「學生不當行為」，其衝突成因得分高低分組教師，使用「權威脅迫」、「置之不理」及「尋求協助」等策略有某種程度的相關。

(二) 衝突成因為「師生溝通不良」，其衝突成因得分高低分組教師，使用「溝通協調」的策略有某種程度的相關。

(三) 衝突成因為「青少年心理特質」，其衝突成因得分高低分組教師，使用「溝通協調」、「置之不理」、「延遲解決」及「尋求協助」等策略有某種程度的相關。

四、結論

綜合本研究之問卷調查部份的研究發現，將各項結論臚列如下；

一、整體而言，台中市教師師生衝突現況，國民中學教師認為「學生不當行為」最易引起師生衝突

「學生不當行為」，如學生上課態度不佳愛說話、故意搗蛋、擾亂他人學習；常有意無意犯同一個錯誤，卻規勸不聽；不聽教誨惡言頂撞教師及不良嗜好影響班級風氣等。其次為「師生認知差異」及「青少年心理特質」。在「師生認知差異」方面，如教師認為學生犯錯、違規要

負起責任，學生卻歸咎他人，且學生無法體會教師的用心，認為教師找麻煩。「青少年心理特質」方面，如學生不願將問題表達，而使教師無法了解學生的內心想法，或者學生想掩飾犯錯的事實，而教師頻頻逼問導致了師生關係的緊張。

二、國民中學教師面對不同師生衝突成因時，因應策略的第一順位為「溝通協調」

在校園內，國民中學教師面對不同的師生衝突成因時，最先採用的因應策略為「溝通協調」，如告訴學生自己的想法，和學生理性的溝通讓學生有表達意見，以釐清問題所在，瞭解其內心之感受採用柔性勸導的方式與學生溝通知學生老師想法等。其次為「尋求協助」及「延遲解決」。因應策略為「尋求協助」方面，教師尋求第三者協助的對象有，教資深教師、有經驗的同事及輔導老師等尋求好的解決之道；由行政人員及家長得第三者的協助從旁輔導與支持；由學生身旁的好友，以期更加瞭解學生內心的想法，來解決等方式衝突的化解之道。因應策略為「延遲解決」方面，教師因應師生衝突有，將情緒沉澱後再處理、暫時平息爭執、課後再私下與學生進行溝通、教師自我反省是否有過錯，若有則向學生承認錯誤、暫時不處理，與學生身旁的好友接觸，等待適當的時機再與學生溝通等。

三、國民中學教師知覺師生衝突成因因性別、年齡、年資、職務及任教領域而有顯著的差異

(一) 就性別而言，國民中學男教師較易於女教師引發師生衝突。

(二) 就年齡而言，在 25 歲以下、31-40 歲、51 歲以上國民中學教師認為「師生溝通不良」，較容易於 41-50 歲之國民中學教師產生

衝突；而 41-50 歲認為「學生不當行為」，較容易於 31-40 歲之國民中學教師產生衝突。

(三)就年資而言，服務 5 年以下國民中學教師認為「師生溝通不良」、「青少年心理特質」較容易於 26 年以上之國民中學教師產生衝突。

(四)就職務而言，教師兼行政之國民中學教師認為「教師管理方式」較易於專任教師產生衝突；而導師認為「教師管理方式」、「學生不當行為」較易於專任教師產生衝突。

(五)就任教領域而言，自然與生活科技領域之國民中學教師認為「師生認知差異」較易於數學領域教師產生衝突；而藝術與人文領域之國民中學教師認為「師生溝通不良」較易於綜合領域。此外自然與生活科技領域認為在衝突整體較易於綜合領域。

四、不同師生衝突成因，衝突成因高低分組教師師生衝突的因應對策在「教師管理方式」、「師生溝通不良」、「學生不當行為」、「青少年心理特質」等層面達顯著差異，其因應方式在「教師管理方式」及「學生不當行為」使用策略為「權威脅迫」、「置之不理」及「尋求協助」；在「師生溝通不良」，使用策略為「溝通協調」；「青少年心理特質」使用策略為「溝通協調」、「置之不理」、「延遲解決」及「尋求協助」。而在「師生認知差異」採取的因應策略沒有顯著差異。

第二節 建議

師生衝突無可避免，可用更好的策略加以化解。當教師能認知衝突的來源與成因，並且適度考量學生立場與觀點，以選擇更合適的策略因應雙方衝突，減少對學生的傷害。畢竟學生的成熟度與認知能力都不足，因此教師的任何處理都可能影響學生心理發展，不得不慎。根據以上結論，提出下列幾點建議，以供教育行政主管機關、學校行政單位、國民中學教師、後續研究等之參考。

壹、對教育行政主管

目前媒體充斥，社會多元價值強植於收視群，而環境的亂象，立院、政客的肢體衝突，大眾媒體的傳播，家庭功能的不張，讓學生在負面因素的影響下，衍生許多偏差的思想、行為；建議教育行政機關，應健全家庭功能，重視親職教育，加強社會教育，由家庭、學校、社會共同承擔教育的責任。

貳、師資培育機構的建議

師資培育機構課程因將「衝突預防處理」和「危機處理」課程納入教師職前訓練與在職進修。此外當教師面對師生衝突時，若以絕對的權威來壓制、處罰學生，造成了傷害，而教師本身對法律知識又不甚瞭解，就可能引來官司纏訟之苦。故師資養成階段，應開設有關於法律實務之課程，並加強準教師的民主法治觀念，使其具備基本的法治信念，以期於進入教育實際情境之後，能以更民主、客觀、公平的態度來處理師生間的問題。

參、學校行政單位的建議

一、多辦理學生輔導相關研習。

教師在處理師生衝突的因應策略與教師本身的學經歷具有正相關的存在，換言之，教師學處理校園間師生的衝突是靠長年累月的成功與失敗換來的經驗，但師生衝突成因多、衝突因應方式也多，為使教師能得心應手，正確切入衝突點予以化解，故學校應多辦理學生輔導相關研習，塑造教師成長的機會與地方；提供虛擬的「衝突」情境以協助教師發展、有效的因應策略及有進一步成長的機會。且平常宣導班級經營的重要性，提醒教師將預防衝突之概念，潛移默化導入教學中，將衝突消弭於無形。

二、給予教師更多的協助。

學校行政單位更應為教師的後盾，強化教訓輔三合一的功能，有效率的提供教師師生衝突的後端豐富的資源與協助。而本次研究發現，九年一貫下所新成立領域，如藝術與人文、自然與生活科技領域等，由於新課程的加入，師資大多由學校師資充當，在缺乏資源的情況下，無法滿足學生學習需求，形成了衝突，故學校應給予藝術與人文、自然與生活科技領域等教師更多的協助，如軟硬體教學影片或設備等。

三、定期舉辦親師座談，溝通彼此教育理念

家長的思想、觀念、價值、態度等，對學生有極大的影響。例如家長對孩子的管教態度、對孩子的教育方式等，與學校教師有所差異時，孩子進到學校之後，難免與教師發生認知與溝通上的衝突。因此，學校單位應定期舉辦親師座談會，促進親師之間的互動。

肆、教師的建議

一、落實班級經營理念

衝突發生無論對學生、班級經營或學校行政，多少會造成傷害，帶來負面影響，教師更須多花費額外的時間來善後；故教師可於班級經營時，要落實班級經營理念，將預防的概念導入教學中，班級經營越佳越能預防班級中的師生衝突事件發生，讓潛在衝突消滅於無形。

二、多吸收他人之經驗，尋求協助。

資深教師人生閱歷豐富、教學及處理師生衝突的經驗也多，初任教師及資淺教師可吸取資深教師的經驗，以減少摸索的時間。必要時衝突的處理如可獲得資深有經驗教師等他人協助，可更快速的解決。

三、暢通師生溝通管道

良好的溝通可以維持師生間的關係；反之，容易造成師生的對立與誤解。因此，教師與學生進行溝通時，能傾聽、接納學生的意見與想法，才能融入學生的生活，瞭解學生的內心世界，創造和諧的師生關係。

伍、後續研究建議

一、就研究方法而言：

本研究的工具使用問卷調查法，量的研究的確對於特定群體整體現象的瞭解，雖有其方便性，但有其實施的困難，且實徵性資料較難掌握與推論，此乃其不足之處。故針對量的研究的缺點，學者常採用質的研究來加以彌補，後續研究者可以使用觀察驗證、實地訪談或個案研究等方式，進行更詳細之調查，以期蒐集更多客觀性資料，將更能對師生衝突成因及教師因應策略的研究做進一步的探討。

二、就研究對象而言：

本研究僅針對九十三學年度之台中市立國民中學教師進行問卷調查，未來研究可進一步擴大取樣範圍至全省國民中學教師，或以縱貫式的研究方法，繼續研究衝突成因及因應策略的改變情形。

三、就研究範圍而言：

造成師生衝突成因的因素相當多，未來研究尚可再就教師特質、學校環境、家長文化等因素，以及對等作深入探討。