

中原諮商輔導通訊

季刊

發行單位：中原大學教育研究所

發行人：楊慶麟

主編：杜淑芬

編輯：蔡秀玲、葉安華、鄧文章

執行編輯：詹明芬

編輯助理：吳品儒

電話：(03)2656803

傳真：03-2656829

地址：桃園市中壢區中北路200號

網址：<http://www.edu.cycu.edu.tw>

本期內容

幫助孩子好好吵架！從人際衝突中學習

霸凌防治輔導系列專欄

關係霸凌的辨識、急救與輔導

協助孩子遠離霸凌，父母可以做些什麼？～虎父的智慧

研究論文展

國小資深高年級導師對同儕衝突的看法與處理策略

學習專欄

「最後12天的生命之旅」電影反思

主編的話

這一期的主題是人際衝突與霸凌。人際衝突是霸凌的序曲，霸凌往往從微小的衝突開始，因此教師和輔導教師如能看重人際衝突的處理與解決，並從中發現學生的人際關係議題，幫助學生發展需要的人際技巧，修復衝突的裂痕，往往能「防微杜漸」，達成教育和輔導的目標。因此，本期涵蓋兩篇有關人際衝突的轉載文章「幫助孩子好好吵架」以及「關係霸凌的辨識、急救與輔導」，另外，人際被欺凌的孩子往往有自信心低落的議題，本期分享主編編寫的親職教養故事——「幫助孩子遠離人際霸凌，父母可以做些什麼？～虎父的智慧」教師或家長可以從中窺見，家長介入的焦點應該在於調整家庭動力，讓孩子能為自己發聲。另外，本期也收錄李汪盛老師的論文摘要「國小資深高年級導師對同儕衝突的看法與處理策略」，李老師探討資深高年級導師採取的衝突處理策略，並整理教師在衝突處理歷程中之理解與相關策略，提供教育實務工作之參考。此外，本所研究生徐瑜平老師從電影中反思生命的意義，生動深刻，特收錄於本期中。

主編 杜淑芬

幫助孩子好好吵架！從人際衝突中學習

杜淑芬

中原大學教育研究所副教授

壹、迴避衝突、害怕衝突的文化

在學校場域中，人際衝突的調解與修復可以促進人際關係的學習，並防止更嚴重的人際問題，例如人際霸凌。我們的文化重視人際和諧，與人相處時講究「以禮相待」、「以和為貴」的信念；遇到無理的事情時，建議「理直氣和」，意即即便有道理，也要以平和的語氣表達自己的觀點；兩方衝突時，則「小不忍則亂大謀」、「退一步海闊天空」，習慣以「退讓」或「忍讓」來化解人際衝突（黃曬莉，1998）。從社會文化層面來看，可謂是力挺「迴避」衝突的文化，進而也覺得人際衝突是負面的、不理性的、不文明的。

貳、人際衝突的正向功能

然而，從正向心理學的觀點，人際衝突有以下重要的功能（杜淑芬，2017）：

- 1.吵架的時候，可以適當的釋放壓力！對個人心理健康有所助益。
- 2.吵架的時候，才知道他們在意的東西是什麼？當選擇「忍讓」以迴避衝突，但事實上未解決的衝突往往「內攝」或「轉向」到其他人事物中，造成其他的傷害而不自知。
- 3.衝突促進人際的互相理解與尊重：人際衝突調解的歷程，消極目標在於「止戰」，然而積極的意義在於促進人際的理解與尊重。衝突讓互動中的雙方知道彼此的界線與期待為何，並學習尊重他人的界線。

4. 人際衝突的發生，讓我們得以辨識學生所呈現的發展性議題，因此得以協助發展所需的能力：人際衝突發生時，我們看見學生需要幫助發展的能力。例如有些學生呈現衝動控制的問題、有些是溝通技巧不足、有些則是自我保護機轉不足、對於情境的判斷力有誤，並透過學校的三級輔導機制加以協助。

因此，本人以為人際衝突不是警訊，而是「叮嚀」；衝突的發生是過去為解決事件的結果，而衝突的解決則是教育和輔導的開始。

參、正向行為支持取向的人際衝突解決

本人依據實務經驗的發現，修正Crawford 與Bodine（2001）之衝突調解歷程，整理出一項正向行為支持取向人際調解歷程，這套策略包括以下步驟：

一、開場白

1. 介入問題時，好的開場白是重要的。
2. 在開場白中傳達尊重與誠意，並讓雙方不至於升高防衛。
3. 隱藏資訊來源：教師可以運用來自教室「實際觀察衝突」的資訊，並以正向、尊重、不偏倚、不批判的態度表達，如此對介入衝突方能有好的開始。

二、建立公平的溝通調解規則，建構安全的人際情境

1. 建立公平的溝通調解規則。
2. 建立雙方陳述的規則（包括一次一個人說、訴說時間的設定、補充觀點的原則）。
3. 規範人身攻擊的語言（不說「他這個白目」，「他不了解我的意思，讓我很生氣」）。
4. 使用「我訊息」的語言。
5. 詢問雙方是否加入其他規則等。

三、鼓勵完整陳述，澄清彼此的觀點與關注的焦點

1. 協助雙方完整陳述觀點，
2. 協助澄清疑點並找出兩人對事件關注或在意的要點。
3. 教師在調解歷程中可以傾聽、理解，但切勿加油添醋或妄加評斷，若學生有困難陳述，教師可以幫忙澄清事件、感受與想法。例如你可以說：「你的意思是……」、「聽起來你要說的是感受的問題……」。

四、以正向心理學觀點提供人際回饋

1. 在人際調解歷程中，教師要努力找到當事人的正向特質或優勢，特別是有利於人際關係的特質與優勢，不僅有助於調解歷程，也有助於未來學生的人際關係能力。這些優勢包括誠實、認錯、堅持、願意傾聽對方、表達、爭取、等待、忍耐、妥協、自我控制、承認自己的情緒等等都是可以讚賞的美德。
2. 善用讚美在人際衝突中的優勢能力，可以讓當事人覺得被理解，也較能夠平心靜氣地參與調解的歷程。

五、找出共通的目標或價值所在，邀請雙方提出可能的解決方案

1. 隨時肯定學生願意溝通的勇氣，願意傾聽對方想法本身即是可貴的特質。

2. 在傾聽中，找到雙方共同的目標或價值所在，此時，邀請雙方均提供可能的解決方案進行討論。
3. 在進行調解時，教師宜盡可能讓雙方都提出解決方案，據以了解雙方對於衝突和解的期待。

六、針對差異進行協調，找出彼此均能接受的妥協方案

1. 當衝突雙方對於調解的期待不同時，教師需要針對彼此的差異進行協調，找出雙方可以接受的妥協方案。
2. 對錯的判斷應該考慮脈絡因素，不適合直接用表面的行為來做出判斷。例如「打人就是不對！」太過簡化了！可以了解情況然後說「他說你白目讓你覺得很受傷，他的行為很糟，但你因為他批評你就打人，你的行為也是不可以的。」
2. 教師宜盡可能協調兩人的想法，讓雙方都感覺到自己得到某部分的滿足，但也做出讓步。

七、邀請反思，提供正向回饋

1. 調解衝突的歷程也是教育的歷程。學校中，教師介入調解歷程的目標是幫助學生學習。
2. 在調解之後，邀請學生反思自己在歷程中的學習，有助於學生分析與統整自己的人際行為。
3. 教師也可以從歷程中提供自己的回饋，協助學生了解容易造成人際衝突的行為，並據以發展人際關係的智慧與技巧。

參考資訊：

杜淑芬（2017）。人際衝突調解與修復～正向心理學觀點。取自：橄欖枝。
有興趣取得全文者請洽助理編輯詹明芬 cycledunews@gmail.com



「最後12天的生命之旅」電影反思

文 徐瑜平

建國國中特殊教育教師/中原大學教育研究所諮商輔導組研究生

這部小品的法國片很難想像，其中的內容成為我這幾周不斷沉思的主題。在我的生活裡，學校的行政雜事、財務時間管理、自我內在不斷拉扯的思緒等等，成了阻塞我前進的煩惱，相比電影裡的小男孩奧斯卡，我的煩惱都是如塵埃般微小克服的，奧斯卡要面對的是「死亡」議題，不管是生活實踐、自我成長、愛與需求等等，只要來到死亡面前，皆化為零，沒有生命皆是空。

片中的玫瑰阿姨有著自己獨特風格，使我想起亞洲近期總在提倡「女人要自己做自己」，什麼叫真正的做自己呢？這個口號隨處可見，但能做到的人不多，想必不是件簡單事。

但這位玫瑰阿姨，儘管心中有脆弱的議題存在，卻依然勇於做自己，勇敢說自己的想法、勇敢穿自己喜歡的衣著、勇敢做自己想做的決定，做自己的樣貌吸引著聰明的奧斯卡，只有玫瑰阿姨敢跟奧斯卡說實話，從一開始的身不由己到後續的深深想念(奧斯卡爸媽把遺物留給玫瑰阿姨，她坐在家門口無助哭泣)；從一開始的陌生人到後續成為奧斯卡與家人的橋梁。陪伴的過程伴隨著各樣情緒變化，兩人的關係改變著彼此未來的命運、思路，我想這就

是陪伴學生、案主時常常會有的驚喜，你從來不知道未來會變得如何，只能發揮自己最大的能力付出、陪伴。

奧斯卡雖年紀小但卻很聰明，在最後的12天裡，他與玫瑰阿姨用特別的方式去理解「生命」、「死亡」。印象最深刻的是玫瑰阿姨問他：只是因為你比較早走就可以任性嗎？解開奧斯卡對家人的誤解，放下自己的心結與家人在美好的聖誕夜和好，這是何等美好的事！玫瑰阿姨也教奧斯卡：喜歡就去告訴她，你沒有表達別人怎麼會知道？這也是我時常犯的錯誤，我總認為我的行動很明顯，加上自己臉皮薄，自認為沒跟對方溝通，對方就知道我在想什麼，實際上，想要他人理解自己，就需要勇敢表達自己的感受，突破自己害怕失敗的心魔。

生命的過程常是無法預料的，無法預料下一步與人的關係是更緊密抑或分道揚鑣、無法預料下一步在事業上會是飛黃騰達抑或平庸淡然。而我想「盡力」、「享受」是我在片中領受到可應用於助人工作中。如同影片中的玫瑰阿姨，當她做了決定與奧斯卡進行12天的生命旅程探險，她「全力以赴」在陪伴過程中彼此工作，她「享受」著當下，與奧斯卡偷溜病房、傾聽感情的小煩惱、一起落淚一起大笑等等，享受與案主工作的當下，而非目標導向在何時何日要達到哪些目標，因我們身為人，身為想把每個時刻過好且好好去愛、被愛的人。

霸凌防治輔導系列專欄

發生關係霸凌，學校老師可以做些什麼？

關係霸凌的辨識、急救與輔導

協助孩子遠離霸凌，父母可以做些什麼？

——虎父的智慧

關係霸凌的辨識、急救與輔導

杜淑芬

中原大學教育研究所副教授

關係霸凌很頭痛！學生之間常常分分合合，有時候前一分鐘抱怨同學罵他，下一分鐘又合好，因此孩子說他被排擠了！老師介入處理會不會越來越糟？因此，許多老師覺得關係霸凌辨識很困難，有時候到底誰霸凌誰也弄不清楚？「他/她說別人排擠他/她，但他/她的自以為是、自我中心才是關鍵吧！」類似這樣的狀況真的很難處理，如果他/她來告狀老師就介入，同學是否會更討厭他/她？！的確，許多案例當中，當越多大人介入處理，往往越多紛爭。

人際關係的介入是一件很需要智慧的事情。筆者在輔導季刊發表一篇「探究WISER模式於關係霸凌輔導之應用」，即介紹學校輔導體系可以如何規劃與合作，共同處理關係霸凌的問題。



關係霸凌辨識篇

辨識徵兆：涉入關係霸凌的班級或學生具有哪些徵兆呢？

- 被霸凌者重複抱怨被排擠，導師已經介入卻未見改善。
- 同學在週記或對你有意無意地表達「不喜歡班級的氣氛」、「某某人很可憐」、「敢怒不敢言」、「討厭分組」等類似排擠的語言。
- 當進行班級分組教學或活動時，重複發現沒人願意和某（幾）位同學同一組，你可能要懷疑是否有同學被排擠的可能性。
- 某個人際互動關係素來不錯的學生，突然變得孤獨、孤立，經常請假、畏懼到校、來校時逃避入班、甚至可能拒絕進入班級的狀況，也可能要懷疑有沒有人際問題的可能性。
- 家長來電詢問孩子在班級的人際狀況，特別是孩子與某群孩子的人際衝突情形。
- 有些孩子在人際孤立的狀況下，會發展出其他的求救行為來「訴說」自己的痛苦，例如成績下降、自殘、容易生氣、常請假等都是徵候。



急救篇～事件發生時

老師先保持冷靜，能夠讓自己保持情緒穩定的老師，才能有效介入。可以的話，與校內主任/前輩教師/輔導教師討論一下可行的做法。不要急著干預介入，先觀察、了解各方的觀點，釐清各方的在意點。

與受害人晤談，先提供受害人心理支持，在了解狀況。避免說：「你平時就是想太多...」、「同學應該不是這個意思...」、「同學應該只是跟你玩...」、「某某同學就是愛開玩笑，不要理他就好了！」這些都是「責難受害人」的話語，只會讓受害人覺得你站在霸凌者那一方。如果情況比預期嚴重，孩子出現較為嚴重的適應問題行為，請與受害人家長聯繫，讓他們知道可能的狀況，保持良好的親師合作關係。

不要急著讓疑似加害人和受害人道歉和解，關係霸凌比想像中複雜，所謂道歉和解後反而可能讓裂痕加劇，重點在於促進彼此的溝通、瞭解、包容差異與合作。也不要急著給疑似加害人定罪，他可能因此受傷而變得更為防衛，反而造成關係更大的傷害。

導師和輔導教師可以合作進行預防性的班級輔導，重點在於影響班級同學，讓他們不要成為助長霸凌行為的人。班級輔導的重點需要慎選，直接談涉入的當事人在初期並非理想的做法，建議先談談類似「如何創造好的人際關係」、「人際創傷」之類的話題。

當霸凌發生時，也聯繫相關處室，大家共同合作，可請生教組協助宣導霸凌的法治面和學校規範面，而輔導室可以注重人際層面與心理適應層面的初級預防資訊。讓整個校園動起來，共同協助處理霸凌問題。



深入輔導篇

關係霸凌事件的發生，除了當下的介入與處理外，後續仍須要深入的輔導協助，可與活動學習領域輔導專長教師以及導師合作進行霸凌防治教育和人際關係教育，例如：有些學校的輔導室每學年均針對不同年級學生安排有關霸凌相關的影片，並製作共同的討論題綱與工作單以利霸凌防治教育的進行。

杜淑芬(2013)在關係霸凌介入輔導一文中，針對一位個案小愛遭遇關係霸凌的狀況提出WISER模式輔導的建議，本文將個別性介入性與系統介入的工作摘述如次：

	受輔對象	輔導重點
I 個別介入性輔導	被霸凌者的輔導	- 情緒覺察和表達 - 自我保護、強化與同學的互動關係 - 處理人際衝突與複雜關係技巧 - 團隊合作技巧 - 自我肯定和作決定的技巧
	霸凌者的輔導	- 處理不公平的議題 - 視狀況協助當事人發展領導能力。 - 協助案主發展對人際差異的容忍度
	霸凌涉入者 小團體諮商	- 人際關係技巧 - 人際衝突處理技巧 - 團隊合作技巧
S 系統介入輔導	個案研討會議	討論現況與後續輔導策略
	旁觀者 (班級輔導)	- 學務處：霸凌辨識與宣導、法治教育 - 導師：宣導反霸凌、旁觀者行動方案 - 輔導教師：入班輔導，進行旁觀者教育與輔導
	雙師合作 (親師師合作)	- 協助家長與導師的彼此溝通與相互瞭解 - 協助找出對於處理事件、幫助當事人的共識
	家長諮詢	- 傾聽和提供家長同理、情緒支持 - 協助家長提供孩子傾聽和情緒支持 - 協助家長幫助孩子修正孩子的人際行為問題 - 協助家長修正教養策略
	教師諮詢	- 提供教師傾聽、同理和情緒支持 - 瞭解教師班級經營和處理霸凌事件的困境 - 依據教師特性、提供可行的正向管教策略
E 持續評估成效	當事人/導師/專兼任輔導教師、專任專業輔導人員或外聘心理師/家長評估	- 班級霸凌事件是否已經停止？ - 當事人自評霸凌狀況如何？人際關係是否有所增進？ - 是否達成預期的輔導目標？ - 家長評估孩子的學校參與度、人際關係狀況、自我概念等

關係霸凌通常不若肢體霸凌、性霸凌等霸凌事件會傷害被霸凌者的身體安全，因此，可能並不需要常與社政系統的社工師和警政系統的少年隊、少年輔導員密切合作，但是，關係霸凌對於被霸凌者的心理傷害往往更甚於肢體霸凌且造成人際更為複雜而長遠的影響，因此學校輔導人員需要更細膩的介入與處理，善用相關校內外資源的協助，讓輔導的介入更有成效。

協助孩子遠離霸凌，父母可以做些什麼！

虎父的智慧

杜淑芬

中原大學教育研究所學校諮商輔導組

缺乏自信是很多人成長過程中常有的困難。然而自卑非僅是缺乏自信。自卑是種低自尊的表現，低自尊的人在人際關係中往往處於劣勢，他們自覺不如人、並在人際關係中採取一種較為屈從、討好或噤聲的人際姿態。研究發現，欺凌事件中的受害者或加害者常有自卑的問題。

阿德勒本身是個小兒麻痺患者，他著有「自卑與超越」一書，主張自卑是趨使人成長的原動力。女兒介紹我看英國達人秀，羅南站上舞台將自己被霸凌的經歷改編成歌曲，唱出自己的心聲，鏡頭帶到台下的母親，我看到母親熱淚盈眶。在校被霸凌的經驗成為羅南的養分，唱出許多被霸凌者的心聲，得到許多人的共鳴。我想像母親的支持對羅南在校因應霸凌行為的重要性，母親的欣賞和支持讓他可以忍受孤獨或持續朝向自己的目標邁進的最大動力。

初見明仁，是個彬彬有禮的孩子，纖細俊美。明仁的父親在外地工作，一回台灣就會找個時間到校探視孩子，他對孩子在校被同學嘲弄與欺負的狀況感到生氣。相對於其他家長多要求導師要處理這樣的困境，明仁爸爸認為這種情形勢難避免，他希望明仁拿出勇氣來，挺身對抗同學的欺凌行為。他送孩子去學跆拳道，但孩子沒興趣，只是父親要求他只好勉強自己去。他知道爸爸期待他成為「男子漢」，然而他真正有興趣的是戲劇，音樂和舞蹈。明仁也覺得同學的嘲弄還好，他們只是開玩笑，不要理他們就好了。

老師對於父親的要求也很無奈。她也覺得某些同學對明仁很過份，會嘲笑他的口音或動作，更多時候這些同學只是無聊，故意逗弄明仁。只是，明仁也常和他們打成一片，故意裝成「很欠揍」的樣子。老師只能在太過分的時候制止，或告訴明仁他爸爸不喜歡他這樣做，要他注意點。老師覺得明仁很想跟這些具有影響力的同學在一起，如果表達不舒服可能會讓同學不喜歡他。

明仁爸爸趁著這次回台時來和我見面。一看見他，我就明白這個矛盾何來了。父親雄壯魁武，霸氣外露，孩子看起來卻那麼不堪一擊的樣子，怪不得爸爸會擔心。爸爸陳述他因工作之故無法照顧孩子的虧欠與期待，這個孩子的纖細，順服與乖巧也讓他特別

想要好好地保護他，但是孩子在校的狀況又是他不能掌握的，看到孩子不能保護自己，或為自己發聲也讓他生氣。這樣的氣當然也會加諸到明仁的身上，恨鐵不成鋼的氣憤，讓明仁也變成爸爸的受氣包。

這種心理可以理解，爸爸生氣的背後是難過地、不捨的情感，還有想像孩子受到委屈卻感覺無能為力的無助感，「生氣-難過-無助感」是一組最常在一起的情感星座。然而，無論父親多麼愛孩子，他對孩子的要求與失望都成為孩子的負擔，孩子反而感覺到自己不被父親所接納，覺得自己經常達不到父親的期待，因而感到自己的「不如人」的自卑。如果孩子的狀況長期不如父親所預期，很多時候，父親的失望與無助也可能轉換成對孩子的指責與攻擊，孩子在這樣的壓力下成為家庭中的「受害者」或被欺凌者。如此，父親這種方式的幫忙，反而如欺凌者般的讓明仁感受到壓迫，也可能讓明仁更「自卑」了！

在明仁的案例中，有誰也同樣經歷這樣的感受呢？是的，你會發現老師也經歷同樣的感受。老師受父親之託，希望能夠多幫忙明仁，他也盡力阻止那些同學欺凌明仁，但明仁自己反而靠近欺凌者，讓他覺得非常無力。而老師對明仁的失望，也讓孩子再一次感受到自己的「無能」。有些老師在這樣的狀況下，甚至可能將其對明仁的失望轉換成對他的指責或攻擊，例如「你就是這樣，怪不得同學會嘲笑你。」這樣的情緒和語言，可能因此讓班級中的其他同學也看輕明仁，認為他讓自己惹禍，咎由自取，甚至覺得既然你都不在意，那麼我們都可以嘲弄他一下。

對明仁來說，有時候與學校中的「欺凌者」相處，可能反而沒有那麼糟糕。這些會訕笑他的同學雖然有時嘲弄明仁的聲音或動作，但他們也和明仁玩在一起，下課如果沒有同學一起玩，那種感覺比起被嘲弄更感到孤單。此外，一部分的「欺凌者」是班級當中比較有能力或比較有優勢的同學，和他們在一起玩也讓明仁覺得自己是他們的一份子，讓「自覺無能」的明仁感受到自己的「存在感」和「歸屬感」。

我剛進入學校現場工作時，也對這樣的狀況感到困惑，但是深入了解這些現象時會發現，人和人的關係是很複雜的。電視上扮演常被欺負者的丑角，同時也被主持人大哥所照顧，這是類似的狀況。因此，所有的諮商理論都主張症狀只是冰山一角，症狀的發展必然與背景和脈絡連結。明仁受欺負的狀況，只是冰山一角，是個人，家庭和學校所共構出來的現象。有時候每個大人都想要幫忙，卻無法幫得上忙；甚至有時候最應該倚賴的人，卻成為最傷害他的人。例如，父親失望又嚴厲地指責，反而讓他更害怕。

透過與明仁爸爸的談話，我大致理解的明仁個人，家庭與學校的現象。同理父親的擔心與焦慮，了解父親眼中孩子的特性，優勢與期待。父親能夠看見孩子的善良與特點，但擔心他的軟弱。我讓父親了解孩子的軟弱背後是他的低自尊與低自信，低自尊讓他無法為自己發聲。因此，我提醒父親：除非明仁對自己有某種程度的自尊，否則他無法為自己說話或挺身捍衛自己的權益。父親同意我的觀點，他也看到孩子的退縮與自信不足的現象。

「我應該怎麼做？」父親問我。我看看他，想了想如何幫助父親理解他的角色很重要，如果他能在關係中給孩子多些掌控，多些自主權，那麼孩子對自己的「知覺」就會改變。

「你和孩子出去用餐嗎？」「有啊！每次我回台都會帶他們出去吃吃飯。」

「當你和孩子出去用餐時，他會自己點餐嗎？」我問。

「他在我面前不太敢說要什麼！他就是很乖。我會幫他點他喜歡吃的東西，或是對他比較有營養的東西。有些時候他們都亂點一些沒有營養的食物。」我可以理解，孩子小時候我帶他們出去吃飯時，當他們點一些我認為「沒有營養」的食物時，我也好想叫他們改點其他餐點。還好我的小孩很有主見堅持他們所愛，也還好我學諮商，了解「主見」在自我成長的歷程中是重要的。然而，我也必須承認，身為父母被挑戰時，仍感覺「沒面子」，有種「見笑轉生氣」的情緒。

讓我回到故事主軸。

「如果孩子在父親面前都不敢表達自己要什麼，不要什麼？我想他在外面一定更難對有強權的人說出自己的想法。我的意思是，我看得出來你很愛他，我和你的孩子談過，他很愛你並且也知道你很愛他，但即使這樣他在你面前也不敢表達自己真正的想法...」我用溫和的語氣提出挑戰。父親若有所思。

父親是強而有力的人，因此不自覺地保護孩子，替孩子做決定，小者如用餐這樣一個小事情，大者如選擇課外活動等等均由父親代為決定。久而久之，孩子也會失去做決定的能力。孩子在重要他人眼中看見自己，看見自己的重要性，也看見自己是否是個有能力的人。強而有力的父親給他安全感，但如果父親過度涉入孩子的生活，總覺得孩子這個不夠好，那個不夠周延的，在不斷給予教導下，久而久之，也會讓他看不見自己的存在。俗語說「能幹的媽媽生出笨女兒」就是這樣的道理。

「你的意思就是我要縮小一點，我的孩子才會長大？」

我點點頭，對著他微笑、欣賞他的理解。

「是的，當你給孩子更多允許，他會慢慢長出自己的想法，看重自己的想法，長出對自己的信心，相信自己的感覺。當他學會看重自己時，當別人嘲弄他，他才會敢於為自己說話。」我肯定爸爸也順便協助他理解孩子的人際歷程。此外，我與爸爸討論在生活中如何能夠具體的協助孩子長出自我。

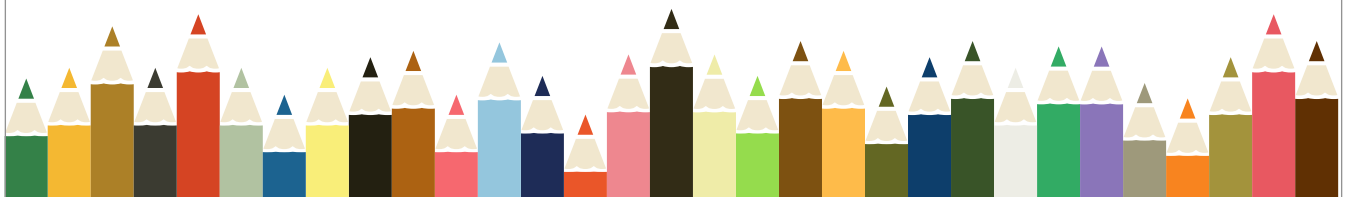
「所以，他要去戲劇營我應該讓他去，不要堅持他去學跆拳道？」爸爸問我。

「學習跆拳道會讓你感覺你有做點什麼來幫助他，但讓他去戲劇營會讓他感受到來自父親的支持，同時這個決定也會讓他感覺自己的獨特感，並相信自己能夠做自主的決定。當然，如果他同時願意學習戲劇與防身之術，也未嘗不可。」

爸爸若有所悟地說「我知道了！」接著，我再次提醒爸爸：

「這個歷程並不容易，你必須忍耐他剛開始時猶豫不決，也可能決定做得很差，有可能出錯，但是你得鼓勵他，包括允許他犯點小錯，他就慢慢長出自己的自信。」

和父親結束後一整個學期我都沒有再接觸這個孩子，有一天我遇到他的導師，他的導師告訴我，這個孩子現在很棒，在父親的支持下他參加戲劇營，營隊老師覺得他非常有潛能。導師覺得他現在快樂多了，和班上同學關係很好，雖然也會打打鬧鬧，但和以前的感覺不一樣，有時候會聽到他說「別鬧了！」、「不要這樣啦！」這樣應該是進步吧！





國小資深高年級導師對同儕衝突的看法與處理策略

李汪盛
青溪國小專任教師
中原大學教育研究所研究生

杜淑芬
中原大學教育研究所
諮商與輔導組副教授

本研究旨在探究國小資深高年級導師對同儕衝突的看法，並探討資深高年級導師採取的衝突處理策略，本研究所指高年級導師為目前任教於國小的五、六年級導師（亦稱級任老師），任教年資逾十年以上，並擔任高年級導師超過五年。

在研究開始前，研究者先邀請一位符合本研究受訪者資格的國小資深高年級導師進行訪談，並在訪談後予以研究者回饋，研究者將具研究價值的訪談內容作為日後研究討論與結果的材料和佐證。其後再將訪談內容轉謄為逐字稿，練習開放、主軸編碼等資料分析工作，並與指導教授討論修正訪談大綱內容，以利後續研究之進行。

本研究採紮根理論取向為研究方法，使用半結構式訪談法收集所需資料，以立意取樣的方式，邀請七位高年級導師參與研究，其平均年齡45.3歲、平均任教年資20.7年、擔任高年級導師年資為10.4年。資料分析以類別分析方式進行，並運用三角檢證法檢核信實度。

本研究結果如下：

壹、國小資深高年級導師處理同儕衝突的理解脈絡

研究參與者皆認為高年級學生與其它年段學生發展特性有所不同。高年級學生有更成熟的個體表現，也因即將進入青春期的年齡，面對更多身心的鉅變，資深高年級導師知覺自己需要具備多元角色，除了在師生關係有更多的引導者比重，面對學生也需要是亦師亦友，權威與關懷並重。

資深高年級導師認為要看重衝突處理的價值。部分導師經常在發生衝突時只是喝止衝突，卻沒有做後續的處理，常造成衝突不斷發生。

國小資深高年級導師對衝突的理解如下：

一、**男女衝突有差別**：資深高年級導師認為高年級男女生在衝突上呈現出來的樣貌不同，衝突的方式不同，面對導師處理時的態度也不同。

二、**言語衝突最常見**：言語衝突在同儕衝突中是最常見的，在言談、一般的溝通之間都可能發生。

三、**肢體衝突怕受傷**：肢體衝突需要特別注意的是，是否造成學生受傷。當造成受傷，當家長也介入衝突時，衝突會因這些介入而造成負向的影響。

四、**與關係相關的衝突**：此類型的衝突牽涉到在人際間的各種互動產生的議題，學生生活在班級這個團體當中，許多關係的主題都可能成為衝突的原因。

五、需個別化介入的衝突：班級中會有部分學生，常與其他同學發生各種衝突，包含言語、肢體或與關係相關的衝突。因為該學生的特質，使高年級導師需要採用個別化的介入方式，調整班級中處理衝突的流程，例如特別為了該學生更改班級規範，甚至要求其他學生配合協助，以遏止衝突發生。高年級導師認為在帶班之初就要先辨識出這樣的學生，及可能發生的衝突，並預先訂定處理的計畫。資深高年級導師提出的衝突類似衝突有：

- (一) 因個人特質或行為被排擠的學生
- (二) 有意攻擊他人造成衝突的學生
- (三) 情緒管理困難導致衝突的學生

貳、國小資深高年級導師處理同儕衝突的策略：分為衝突之前、當下、之後的處理及需個別化介入的衝突處理

國小高年級導師依據衝突發生之前、當下與之後等三時期，採用不同的同儕衝突處理策略來預防或處理學生的衝突情境。

一、在衝突之前的承平時期：導師運用班級管理來減少同儕衝突的發生，這些策略包括明確定義互動的規則、積極營造良好班級氛圍、活用切身經驗教育學生、控制環境變因，影響人際互動及掌握學生動向，私下關心介入。

二、在衝突當下劍拔弩張的時刻：導師除了運用權威避免衝突擴大，讓衝突雙方情緒平復，以溝通、學習重於處罰的原則處理。

三、衝突之後的機會教育：衝突處理後，導師會將衝突處理歷程作為重要的素材在班級中呈現，學習包容與溝通，提升班級氣氛，避免衝突重演。

四、需個別化介入的衝突處理：導師面對特殊狀況時的採取個別化的因應策略，包括：導師以權威介入，為引發衝突學生的失當行為踩下煞車，導師也會要求班級其他同學配合協助，避免該學生重演不當人際模式，重要的是給特殊生新的、有助益的接觸經驗，幫助他建立新的人際互動模式。

參、國小資深高年級導師處理同儕衝突達成的效果

國小資深高年級導師處理同儕衝突達成的效果有四個層面，資深高年級導師處理班級內的同儕衝突，能營造班級內有向心力，學生之間彼此友善；學生能學到不同的人際策略，知道該如何融入人群；降低班級內衝突發生的頻率及學生能學會因應衝突的策略；學生在學校，能減少來自人際的干擾因素，進而更投入在各種學習活動中。

肆、初任教師任教高年級處理同儕衝突之參考建議

國小資深高年級導師建議初任教師任教高年級時，處理衝突要前後一致、公平，且要能和學生維持權威及信賴關係，也可以在班級中進行能提升凝聚力的活動，降低衝突發生的頻率。衝突處理要以促進溝通為指導原則，資深高年級導師建議要了解學生特質，使用適合學生的衝突處理策略；在處理衝突前先傾聽，避免帶著先入為主的成見影響判斷；處理衝突時思路要清晰，以建構完

整衝突歷程及主動溝通；另外建議應避免與家長產生矛盾。

針對本研究的發現與討論，研究者教師任教高年級提出建議，也對學校行政人員、教育主管機關及未來研究提出建議。



東京御茶水女子大學人文與科學研究所教授
岩壁 茂博士

中原大學教育研究所於2019年12月3日邀請東京御茶水女子大學人文與科學研究所教授 岩壁 茂博士，蒞臨分享情緒焦點治療取向。教授透過深入淺出的方式，分享情緒在人類發展與關係中扮演的角色，幫助與會者了解情緒的重要性，而情緒焦點治療則是回到最貼近個案感受的歷程，在治療中協助個案經驗感受，讓過去情緒的記憶重新覺察並改變。岩壁茂教授更於過程中實際示範如何在治療中與個案的情緒感受工作，協助個案經驗此時此刻的情緒感受，精彩的研習內容，讓教育研究所的同學收穫滿滿！

學校諮商輔導人員之教師諮詢合作培能計畫 正向支持與人際回饋為中心之教師諮詢模式

- **計畫目的**：規劃適合學校諮商輔導人員的教師諮詢合作之模式，透過專業訓練，提昇輔導人員學校系統合作之效能。實際運用「以正向支持與人際回饋為中心的教師諮詢模式」進行諮詢，輔以定期團體督導，精熟教師諮詢模式，並瞭解從訓練到實務的應用成果。
- **招募對象**：中小學專任輔導教師與諮商心理師15名，以能夠配合全程參加一年半訓練計畫為優先。
- **報名日期**：即日起至2020.2.7(五)17:00止

有意願報名者，請電郵研究助理高婉玲小姐：
gina80713@gmail.com

培訓時程規劃	
2020.2.16(日)	受訓者面談(前測) 1. 參加者須事前觀看15分鐘短片(了解教師背景脈絡)。 2. 面談當天，針對短片中的教師進行諮詢演練(20分鐘)。該次演練將進行錄影，作為研究前測。
2020.2月~2020.9月	第一階段培訓課程：諮詢模式概論、諮詢演練與討論 109年2月22日(星期六)9:00-16:00。 109年3月14日(星期六)9:00-16:00。 109年4月11日(星期六)9:00-16:00。 109年5月2日(星期六)9:00-16:00。 109年6月13日(星期六)9:00-16:00。 109年9月5日(星期六)9:00-16:00。
2020.10月~2021.7月	第二階段培訓課程(諮詢技術實務應用，時間待議) 1. 受訓者需於工作現場中實際尋找具有在班級中輔導學生的困難的教師為接受諮詢者，進行每週一次教師諮詢，並協助完成相關量表。 2. 以定期團體督導模式，重新檢視諮詢實務應用中的困境與效能。



中原大學教育研究所 109學年度招生考試資訊

招生組別：教育研究所碩士班/碩專班

學習與教學組

諮商與輔導組

報名日期：109年1月7日(二)9:00 至 109年2月18日(二)12:00

面試日期：碩士班－109.2.27(四) 碩專班－109.3.6(五)

報名網址：<http://icare.cycu.edu.tw>

招生電話：教育研究所03-2656802

招生中心 03-2652014



教育研究所碩士班/碩專班				
招生組別	學習與教學組		諮商與輔導組	
班別	碩士班	碩專班	碩士班	碩專班
招生名額	10	30	6	10
考試科目	審查資料(50%)、面試(50%) (無紙筆測驗)			
報名日期	109年1月7日(二)9:00 至 109年2月18日(二)12:00			
面試日期	碩士班 109年2月27日(四) 碩專班 109年3月6日(五)			
報考資格	(一)獲有學士學位或具有同等學力並符合本校招生簡章所訂有關同等學歷認定標準者。 (二)碩專班報名時須為在職工作者且須有一年(含)以上之工作年資。 (三)在職者亦可報考碩士班。			
備註	1.依據桃園市政府教育局105年11月9日桃教中字第1050090952號函核定，完成本所「經營與創新學程」學員，參加桃園市國民中小學候用校長、主任甄選時得於資積分上採計進修分數，每修畢3學分加1分，校長甄選最高採計8分。 *可採計之課程包含：課程教學與學習、學校經營與公共關係、多元文化與國際教育、學校問題創意解題專題、學校評鑑專題、教師專業發展專題、新興教育議題、教育行政領導理論專題 *以上內容僅供參考，各項招生試程及規定須以中原大學109學年度考試入學招生簡章為準。			