

# 相互瞭解，化解衝突

◎ 劉兆文（政治大學附設實驗學校教師）

有感於學校衝突事件頻繁，作者介紹了該校老師共同研討，發展出有效解決學校衝突的輔導策略，並用實際的案例分享他們成功的經驗，值得參考運用。

**蔡**

老師將小民與阿輝帶到辦公室來，他們倆在走廊上因細故而互相咆哮；兩個

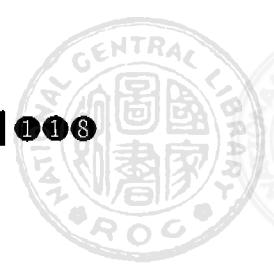
卻異口同聲的向老師爭著數落

對方的不是。蔡老師說明當時的經過：「他們相互叫罵，幾乎要打起架來……我不能因

為處理他們的事情而耽誤下一

節其他同學的上課，所以我把他們帶來這裡，希望您能協助並且解決他們的紛爭。」

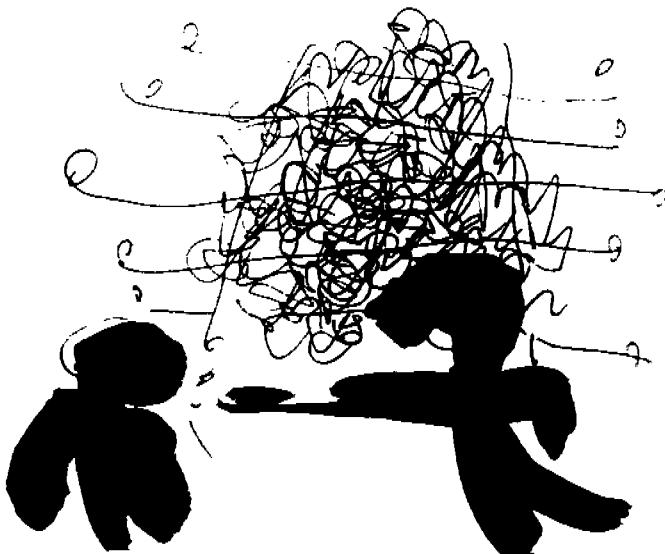
擔任學校行政工作以來，



除了例行性的公文處理與校務推展，協助老師處理學生的糾紛是最主要的工作事項。首先我將老師所陳述的衝突情境，作摘要式的紀錄；同時請其中一位學生坐在休息室，另一位學生待在家長會辦公室；直到他們情緒恢復平靜之後，再讓兩位同學到較隱密的晤談室。當蔡老師向我敘說經過情形的同時，我要求目擊事件發生的學生協助說明事件始末。他說：「當時有許多學生在場，但是當我到達時，他們都跑光了！」

對於這類情形，我們一點兒也不訝異。打架、推撞、拉扯、謾罵、以及威脅事件，幾乎已經成為每個學校的主要處理事務。過去幾年，許多學校嘗試運用團體輔導、個案追蹤、諮詢以及春暉與朝陽專案等各種輔導策略，降低校園暴力衝突事件。然而各種努力的結果，似乎成效並不彰顯；各項防止暴力所編製成的宣導教材或影帶，大多停留在法律的教條或是與生活事實脫節的內容，無法教導學童透過尊重與瞭解以化解衝突與暴力。身為教育工作者，我們期盼能發展出一套活動，其中能包括教師專業發展，例如：教師成長工作坊、學校互訪、以及指導蒐集與編製課程教材，而這種系統設計能對教師與行政人員提供有效的策略。

為了發展出有效解決學校衝突的輔導策略，我們無法靜待專家學者的研究發展成果，於是校內熱心的老師們聚合起來開始共同研討。大家提出各種類型的衝突事件，包括時間、地點、人員的人格特質與家庭背景、原因、以及事件的始末。大量的衝突模式被解析出來之後，我們嘗試提出解決各種衝突模式的不同策略，而後一一推估與檢核策略的效能，最後提出較適合本校教師工作特性與學校現在設備的輔導方式。以下就蔡老師班上的學生衝突事件為例，扼要的敘述我們處理衝突的策略：



兩個人以上，每個人都干擾到

對方所要達到的目的」，我們將衝突做如此的定義。我們試著讓發生衝突的雙方，明白衝突的原因在於過於強調自己，而忽略、干擾、或侵犯到對方！」

第二張海報：「當你生氣時，怎麼解決？」這包括許多小技巧，例如：深呼吸、從一數到十、握緊拳頭再鬆開……方法非常多，但是要由當事者提出自己的方法。目的在於確定他們已經平緩情緒，而足以回答這個題目。

第三張海報畫了兩個「贏」字，表示雙贏。我們和當事者討論何謂「雙贏」，以及獲致「雙贏」的可能步驟。事實上，如果能好好營造人際關係，許多競賽未必是零和的局面，卻常是雙贏的結果。此時，當事者總是說：「我覺得……」或「我認為……」來表示自己的想法，也許他們不容易流暢的說出，我們需適時的協助他們表達或引導他們建構出營

和緩的唸出掛在牆上的第一張海報：「爭執，是發生在

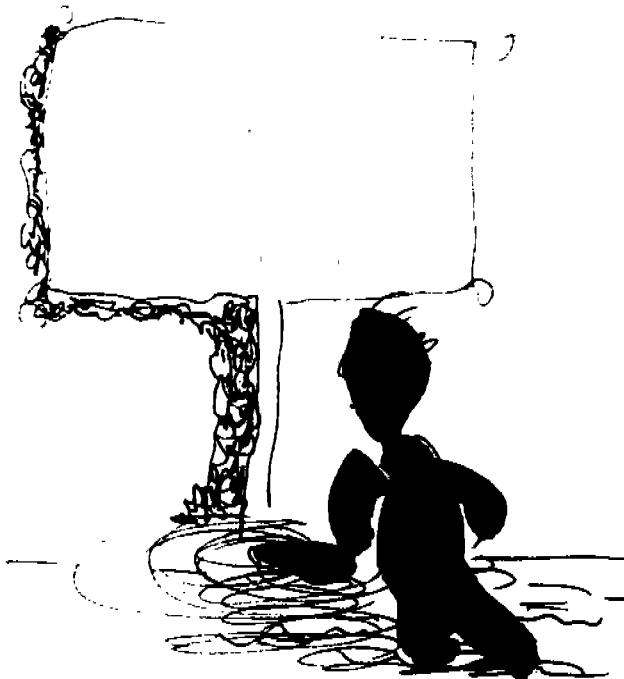
造雙贏的步驟。」

第四張海報出現一個「因

」字指向「果」字，他們瞭解因果之間的關係。協助他們去區分自己的哪些動作提升了衝突的狀態（例如：斜視對方、威脅口吻、指著對方的鼻子、甚至睥睨與不屑的譏諷等），而又有哪些行為可以減緩緊張

的狀態（例如：掉頭就走或放慢聲調降低說話頻率）。這個批判的階段，可以讓當事者瞭解自己動作遭致如此的結果，這也是策略中極關鍵性的階段。我們可以向他們解釋，如果衝突事件沒有適當的化解，接踵而來的就是打架，而打架總是會有人受傷，甚至可能送交警察局。「所以讓我們想想，如果回到剛才你們吵架的時候，用什麼方法解決比較好呢？」「而且千萬要記住，在衝突時，要冷靜下來的時間，遠比被激怒的時間，來得更久些。」當事者瞭解因果關係後，認清自己所犯錯的部份，能更勇敢的向對方道歉。





最後一張寫道：「傾聽是

聽。

良策」鼓勵他們向對方說出：「能不能告訴我更多有關……」以化解彼此的障礙。「傾聽

是一種對別人的尊重，也是成熟的表现。透過傾聽，化解歧見，能夠更瞭解對方、更關心對方。所以這個階段的活動，要給予雙方充分機會練習傾

認為這就是「給他一把釣竿」的教育方式。畢竟要面對與解決未來生活問題的，是學童自己的信念，而不是老師所強迫

灌輸的道德教條與法律規約。大多數的學生進來晤談室的時候，雙眼下垂目視著地板、雙手不停的左右拉扯，偶爾抿著雙唇不發一語，時而結結巴巴、期期艾艾；經過晤談室的指導之後，學生雙眼炯炯有神、眉飛色舞的高談自己的主見；在聆聽對方的看法時，也能適時的給予方肯定的回饋。

實施至今，晤談室內的卡片，包括衝突事件的避免方式、批判內容、解決策略、溝通技巧、甚至營造人際關係的方法，都成為老師上道德課程的最佳教材。

我們已經成功的跨出第一步——編製了衝突解決技巧與步驟，並融入在實際校園生活中。下一個階段，我們冀望能透過經驗交流與學校互訪的方式，使得學校教育人員的輔導專業知能更提昇。

晤談室很快的就成為學校文化的一部份，學生、老師、家長大都能成功的運作它，與晤談室的互動也提供學生們透過建構式問題解決的機會來解決實際生活問題。

傳統教育對於類似事件的處理，總是先讓當事者述說事件始末，然後找來自擊證人以證實其經過。通常學校訓育人員會居中協調，以取得雙方的和解；或是進一步要求學生寫下悔過書，以切結不再重犯過錯。而我們對於相同事件，是期盼藉由當事者的努力，建構出自己的問題解決方式，我們

當然這些海報必須製作精美可愛，讓學生能夠愉悅的接納這些過程。而學生們結束這項活動前，給他們一些卡片，讓他們寫下自己的想法或感想，徵得同意後將其張貼在海報的適當位置。如此，海報的內容就能藉由觀察學習而不斷的充實，日新月異的更加精進了。

我們已經成功的跨出第一步——編製了衝突解決技巧與步驟，並融入在實際校園生活中。下一個階段，我們冀望能透過經驗交流與學校互訪的方式，使得學校教育人員的輔導專業知能更提昇。