

實習教師知覺到的校園人際衝突——「個案紀實」的分析

張民杰*

摘要

本研究乃運用一所師資培育大學 94 及 95 學年度 188 位中小學實習教師，每月撰寫的個案紀實，共 808 篇進行內容分析，以了解個案紀實裡有人際衝突所占的比率，分析校園人際衝突發生的原因和具體實例，以及實習教師直接面對的人際衝突及因應策略。研究結果發現：

- 一、實習教師在校園的人際互動，以和同校學生、實習輔導老師和校內其他教師較多，而以校長最少。個案紀實裡有人際衝突的，大約在四分之一左右，這些有人際衝突的個案，與實習教師直接或間接相關的不到兩成。
- 二、校園裡的人際衝突，以學生間的衝突最多，師生衝突次之，教師間的衝突最少。
- 三、實習教師在校園直接面對的人際衝突，以和學生間的衝突最多，其次是與行政人員之間的衝突、教師間的衝突，而以親師衝突最少。
- 四、實習教師與實習教師、正式教師、行政人員的人際衝突，通常不會採競爭策略，較多迴避、妥協、迎合的策略因應，但實習教師也會尋求實習輔導教師等他人的協助、以溝通的方式，尋求運用合作策略來因應衝突。
- 五、實習教師處理師生衝突時，大部分能採取合作的策略因應，較少以迴避因應，但也出現競爭、妥協的策略。

關鍵字：教師實習、人際關係、人際衝突、個案紀實

責任編輯：方紫薇

投稿日期：2007 年 8 月 27 日，2007 年 11 月 23 日修改完畢，2007 年 11 月 26 日通過採用。

* 張民杰，東吳大學師資培育中心副教授，E-mail: cjame@scu.edu.tw

實習教師知覺到的校園人際衝突——「個案紀實」的分析

壹、研究動機與目的

一、研究動機

教育實習可說是從大學的職前教育課程，導入實際教育工作的關鍵時刻，實習歷程與經驗更影響著實習教師的生涯規劃。實習經驗成功與滿足者，會更確定從事教職，而實習歷程無法得到滿足者，常會有不想再進學校當老師的轉變（張學善、鄭青青、林宛瑩，2005；簡志文，1999）。當師資生完成大學學業進入中小學教育實習，不但進入了一個全新的環境，身分也從學生過渡到教師的角色，全新的工作情境和角色，帶給實習教師極大的衝擊，在這充滿現實震撼（reality shock）的關鍵期，亦是會「溺水或游泳」（sink or swim）的過渡期（陳斐卿、陳曉麗，2001；Hsu, 2005），特別需要我們的關注和協助。

由於教育實習期間實習教師工作環境與角色的轉換，使得實習教師有了更多和更複雜的人際關係，更多人際溝通與互動的機會，這些人際關係的品質，對實習經驗的成功與滿足，有很大的影響。根據陳斐卿、陳曉麗（2001）從國內 22 位實習教師 800 份實習札記中發現，校園的人際關係是實習教師最主要的真實震撼事項之一。梁滄郎、林榮茂（2000）以中部六所中等教育學程的師資培育大學實習老師作為研究對象，發出 330 份、回收 227 份問卷，結果發現：實習老師的工作壓力依序發生在六個層面，第三個層面就是「人際關係」：主要為校長或行政人員對實習老師的不尊重。而人際關係未盡融洽，也是實習教師常有的問題和困擾，徐式寬（2001）針對中學 75 位實習教師實習困難問卷及晤談結果，發現六類實習的問題類型，其中一類就是人際關係的困擾，包括對實習輔導教師的態度、對行政單位與學生的態度、難使他人了解自己在實習上的需求所造成的困擾、不知如何處理實習班級中小團體，以及有關性方面問題的困擾等等。

林信榕（2000）的研究也指出：影響實習教師實習成效的因素，有正相關的八項之一就是人際關係。他還建議師資培育大學在遴選時，宜透過嚴謹的甄選方式，甄選出善於與他人有良好人際關係等人格特質的師資生，並建議開設一系列能協助實習教師創造成功的「師生互動經驗」的課程。就如 Collins 早期（1987 年）的提醒，協助實習教師人際關係的社會能力，是很重要卻被忽略的項目（引自羅綸新，2001）。陳美玉（2003）更建議實習教師因應問題的原則與對策之一，就是建立良好的人際關係。尹玫君（2001）引用行政管理學的例子，認為任何人在學校組織內至少均需具備技術性、人性面、概念性三種技能，學校中不管哪個層級的成員，人性面技能都是同等重要，實習教師當然也不例外，亦即如何與學校其他成員建立良好的人際互動關係，是實習教師最重要的工作之一。只有葉兆琪（2000）研究調查中部四縣市小學實習教師發現，實習老師的工作壓力在角色壓力、班級

教學、工作負荷、個人發展、人際關係四個層面中，以人際關係最小，但是卻也發現整體工作壓力包括人際關係，都跟延宕處理與逃避的因應策略呈現顯著的正相關。上述這些研究或論述絕大部分均一再地強調實習教師人際關係的重要。加上實習教師是學校的「客人」，第一次新到這所學校，透過他們初進校園觀察到和直接遭遇的知覺，來了解校園的人際衝突，更具意義和價值性。

不過人際關係有和諧也有衝突，尹玫君（2001）、李翠萍（2005）和陳美玉（2003）均曾針對實習老師如何與實習輔導老師、學校行政人員、校內其他教師、實習指導教授，提出許多促進和諧人際關係的做法，然而實習教師在學校中觀察到或遭遇到的人際衝突有哪些呢？這些人際衝突的原因為何？又是哪些具體事件所致？實習老師又有哪些因應衝突的方式呢？人際衝突並非都是負面的，也不一定都會破壞人際關係，端視個體的因應（曾瑞真、曾玲琨譯，1996）；Hocker 和 Wilmot（1991），因而產生的認知衝突反有助於個體的學習。本研究以一所大學師資培育中心（以下簡稱該中心）要求實習教師於實習期間撰寫並定期於每月返校座談時繳交的個案紀實，探討上述的這些議題。

二、研究目的與研究問題

（一）研究目的

依據上述的研究動機，本研究的主要目的有三：

- 1.透過個案紀實的內容分析，了解實習教師在學校觀察到和遭遇到的人際衝突。
- 2.實習教師知覺到的校園人際衝突發生的原因。
- 3.實習教師面對直接遭遇的人際衝突及其因應策略。

（二）研究問題

對應研究目的，本文有以下六項研究問題：

- 1-1.實習老師撰寫的個案紀實有人際衝突的比率為何？
- 1-2.實習老師撰寫的個案紀實反映出學校有哪些人際衝突？
- 2-1.實習教師知覺到的校園人際衝突，其發生的原因為何？
- 2-2.實習教師知覺到的校園人際衝突，其發生的具體事例為何？
- 3-1.個案紀實中實習老師直接遭遇的人際衝突有哪些？
- 3-2.實習老師面對直接遭遇的校園人際衝突有哪些因應策略？

三、名詞釋義

（一）人際衝突（interpersonal conflict）：所謂的衝突指的是「一種介於至少兩個以上相互依存的個體之間發生表達上的掙扎，這兩個個體認識到雙方不相容的目的，稀有的資源及對方對達成所欲目標的干擾」，而人際衝突是以衝突的層級來劃分的，是自我衝突、人際衝突、團體內衝突、團體間衝突四種衝突層級中的一種。人際衝突指的就是人與人之間的衝突。

（二）個案紀實：即「書面案例」（written case），乃做為協助實習教師反思的結構式方法。

個案紀實的格式由該中心設計，包括：個案主題、個案描述、前輩或輔導老師的解決方式、個人的看法或處理方式、個人對此個案的學習心得。實習老師據以記錄實習生活中遭遇的問題，處理或解決策略，以及學習與反思。

四、研究限制

由於該中心設計的個案紀實，其目的、用途和格式，是提供實習教師紀錄在實習學校遭遇的問題或困難，以尋求指導教授及行政人員的協助，因此邏輯上的判斷是實習教師會把須尋求中心協助解決的個案或事件寫出來。再者，由於該中心個案紀實的繳交屬於實習期間必繳的作業，關係到實習分數，且無須給實習學校人員事先看過，直接以電子郵件繳交中心及實習指導教授作為輔導之用，所以依常理判斷，實習老師會挑一些個人認為重要和值得省思的真實個案或事件來書寫，不需要擔心隱私暴露或秋後算帳，而不敢把實習學校真實情況紀錄出來。

不過因為實習一年者只要繳交八篇、實習半年者僅要繳四篇，這些個案僅能呈現一部分實習教師挑選過後寫出來的實例。尤其這份個案紀實是要給中心和實習指導教授的，因此如果是實習教師個人判定不想讓師資培育中心和指導教授知道的個案或事件、甚或就是和中心行政與教育人員的人際衝突，更無法從個案紀實裡了解。前者是本研究在資料蒐集上的限制，而後者則不在本研究探討之列。

貳、研究方法與設計

一、研究方法與研究架構

本研究採用內容分析法，分析的對象：是國內一所師資培育大學 94 及 95 學年度中小學實習教師於返校座談前繳交的個案紀實。根據該中心規定：「實習教師於每月返校座談前一個星期五寄送一篇『實習生活個案紀實』電子檔至該中心，並於返校座談當日提交紙本給實習指導教師，不受理補交。實習一年者共須繳交八篇；實習者半年共須繳交四篇（註：然實際分析結果，94 學年度中等學程每位實習教師實際僅繳六篇）；缺繳者每篇扣 10 分。每月各指導教師挑選出若干篇上網討論，獲討論之個案紀實將由辦公室於期末彙整，做為平時成績加分依據，並視發表內容由本系斟酌加總分 1-10 分（以不超過總分 100 分為原則）。

本研究即從個案紀實中實習教師觀察到或直接遭遇的校園人物之間發生的衝突，分析衝突的原因和實例，以及採取的衝突因應策略。本文之研究架構如下圖 1：

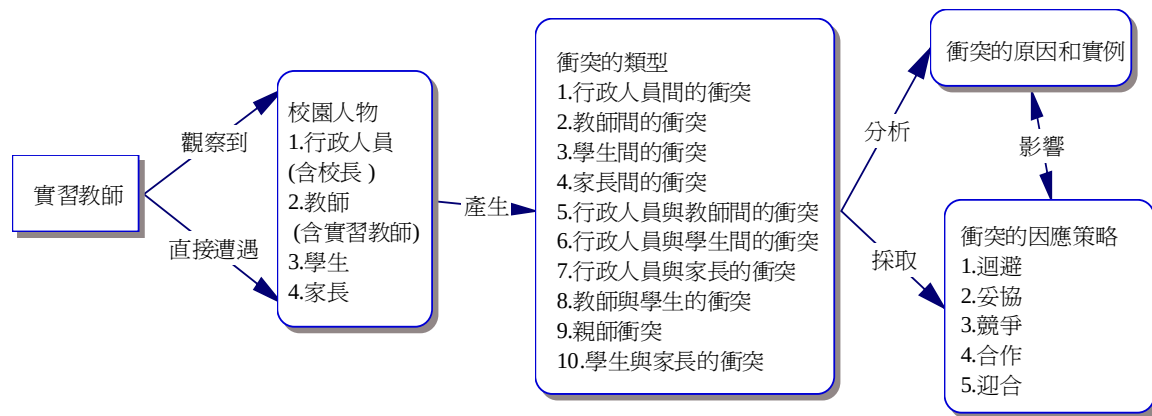


圖1 本文之研究架構

二、研究對象與研究步驟

（一）研究對象

該校國小學程 94 學年度有 31 位實習教師，都是舊制、實習一學年，95 學年度有 25 位實習生，是新制、實習半年的；中等學校學程 94 學年度有 57 位實習老師，但有 23 位是新制的實習生，34 位是舊制的實習教師，95 學年度中等學程有 75 位實習生（為行文方便，本文以下均稱實習教師），共 188 位實習教師。個案紀實從 94 年 9 月一直到 95 年 12 月，共蒐集 808 篇，就以這 808 篇做為內容分析的對象。

（二）資料整理過程

個案紀實取得後，先進行資料的編號和整理，其過程如下：

1. 先將案例依照學年度和中小學程的不同進行閱讀和編號。編號的使用如下表 1。

表1 個案紀實分類使用編號一覽表

編號	說明（前二碼表學年度，s 表中等、p 表小學，後三碼表流水號）
94s001	94 學年度中等學程編號 001 號個案紀實
94p001	94 學年度小學學程編號 001 號個案紀實
95s001	95 學年度中等學程編號 001 號個案紀實
95p001	95 學年度小學學程編號 001 號個案紀實

2. 接下來標示每篇個案紀實繳交的月份，以瞭解每篇個案發生的時間點，讓未來的質性分析，有時間的脈絡可以思考。

3. 分析每篇個案紀實的主題，分析後將其分為：(1)學生同儕互動。(2)師生關係。(3)行政互動。(4)教師間的人際互動。(5)親師溝通。(6)學生偏差或違規行為。(7)教學實務。(8)研習活動。(9)其他。等九個類別。類別的判斷主要依照實習教師自己勾

選的情形予以登錄，如有未勾選者，則由研究者判斷並加以分類。劃記的原則如下：其中(4)教師間人際互動一類，包括了輔導老師和實習老師的互動；然分析的個案如果同時涉及師生關係與親師溝通，以(5)親師溝通劃記之；而學校辦理的全校性活動以(3)行政互動劃記之；班級幹部和同學間發生的個案歸入(1)學生同儕互動劃記之；如果個案分屬於二個以上類別，則以發生衝突的起因做為判斷，例如本文表 2 實例即以(1)學生同儕互動記，而不以(2)師生關係記，如遇有無法決斷者，則以當時頻率少的類別劃記之。

- 4.分析每篇個案紀實的牽涉人物，從閱讀過程中挑出其中提到的人物，然後分別予以標記：(1)是學生、(2)是實習輔導老師(教學、導師實習都算)、(3)是行政人員、(4)是其他實習老師、(5)是校內其他教師、(6)是校長、(7)是家長等七種人物，當然一份個案紀實裡可能只是實習教師的自我反省和心得，也可能包括一個以上的牽涉人物。
- 5.分析個案紀實中與實習教師的利害關係：如果事情直接和實習老師有關或自己發生的事，以(1)記；事情間接和實習老師有關，如發生在自己實習班級，要協助處理的事，以(2)記；學校其他人的互動觀察到之事件以(3)記。
- 6.個案發生的事件是否有人際衝突：記(1)表有人際衝突；記(2)表無人際衝突；記(3)表無法判斷。
- 7.為方便概念的分類和編碼，最後並將整篇個案紀實做 100 到 150 字左右的摘要，詳細分析的歷程和結果，請見下表 2 之實例。

表2 個案紀實的分析 and 摘要實例之一

編號	月份 別	個案 主題	牽涉 人物	利害 關係	有無 衝突	摘要
95s067	(2)	(1)	(1), (2)	(2)	(1)	某次上課，甲突然很生氣的拍打後面座位乙的桌子，並口出惡言，因乙不聽勸一直踢他的椅子。後來老師叫甲起立並詢問，甲不但不情願的起立，且用吼的回答老師的問題，還瞪老師。導致上課中斷一段時間，氣氛也變得凝重。

(三) 量化統計和質性分析步驟

- 1.分析個案主題所占的篇數比率、牽涉人物各類型的比率、個案與實習教師的利害關係是直接、間接或觀察他人而得所占比率，以及有無人際衝突所占的篇數比率。
- 2.以質性方式加以編碼、歸類，概述實習教師在實習學校碰到的人際衝突情形，再針對直接關係實習教師且有人際衝突的個案紀實，提出更深入的討論。為確保分析的信度，上述步驟先由研究者規劃，告知助理並加以示範講解，並由兩位助理同學先行分析，如有個案紀實不同分析結果者，由研究者做最後確認，如研究者

對助理的歸納有意見，則透過討論後由研究者加以確定。

而由於學校的人際關係依身分不同，主要有五種類型：一是行政人員與教師間的關係；二是教師間的同事關係；三是師生關係；四是學生間的同儕關係；五是教師與家長間的親師關係（張民杰，2007；鄭玉疊、郭慶發，2002），因此本研究先將這些人際衝突的個案紀實，依衝突牽涉人物的身分予以分類，再以資料驅動的方式（王國川、翁千惠譯，2005），找出這些衝突發生的原因和具體事件。

- 3.再針對實習教師有直接人際衝突的個案紀實裡，實習教師所撰寫的「個人的看法或處理方式」、「個人對此個案的學習心得」，分析實習教師在此個案面對人際衝突的因應策略。面對人際衝突，依照堅持（assertiveness）和合作（cooperation）程度可以分為五種因應策略：分別是迴避（avoidance）、競爭（competition）、妥協（compromise）、合作（collaboration）、迎合（accommodation）。迴避策略屬於低堅持、低合作的類型，以置之不理，否認衝突、低調回應、轉移焦點或拖延因應的策略；競爭屬於高堅持、低合作，嘗試以挑釁的態度或力量去擊敗對方的因應策略；妥協屬於中度的堅持和合作，就是雙方互讓一步，已完成衝突的解決；合作是高堅持、高合作，雙方投注最多的專注和努力，達到彼此都能滿足的地步；而迎合是低堅持、高合作，強忍自己的實質需要，取悅對方，達到對方的要求。不過有些衝突是曖昧不明失序，很難歸於上述五種之一（武文瑛、王世哲譯，2004）。

本研究對照上述因應策略的特徵，將個案紀實所描述的衝突策略，歸為迴避、妥協、競爭、合作、迎合和無法判斷六類加以分析，不過在現實生活裡人際衝突的因應策略可能是混合各種型態的，本研究僅以個案紀實記載的內容和意涵做為分析的依據。

參、研究結果與討論

一、個案紀實基本資料的分析結果

（一）個案紀實來源的分布情形

本研究所分析的個案紀實，因為師資培育法修法，以一年實習改為半年實習，因此個案發生的時間主要在上學期八到十二月期間（因為在月初繳交），而下學期三月份到五月份的個案紀實僅 131 篇，其餘 677 篇均屬於上學期的個案紀實。這 808 篇個案紀實當中，中等實習教師有 486 篇、國小則有 322 篇；94 學年度有 434 篇、95 學年度有 374 篇，如表 3。

表3 個案紀實來源分析表

94學年度國小實習 教師個案紀實		94學年度中等實習 教師個案紀實		95學年度國小實習 教師個案紀實		95學年中等實習 教師個案紀實	
月份別	篇數	月份別	篇數	月份別	篇數	月份別	篇數
9	26	9	---	9	23	9	65
10	32	10	57	10	25	10	75
11	30	11	56	11	25	11	74
12	28	12	28	12	24	12	63
1	32	1	14	1	---	1	---
3	30	3	34	3	---	3	---
4	31	4	20	4	---	4	---
5	16	5	---	5	---	5	---
小計	225	小計	209	小計	97	小計	277

(二) 個案紀實撰寫主題的分布項目

張民杰（2005）調查 91 學年度中等學程 92 位實習教師的情形比率高低前四項依序是：師生關係、學生偏差行為、學生同儕互動、教學實務，顯示這些教育問題是當時認為最值得寫成個案紀實的，而本研究中等個案紀實主題的篇數多寡依序是：學生偏差行為、師生關係、教學實務、學生同儕互動四大類，如表 4，比較兩次分析結果，項目是相同的，只是篇數多寡順序稍有變化而已。然而本研究的國小個案紀實篇數的主題內容則稍有不同，依序為學生偏差行為、學生同儕互動、教學實務、親師溝通，前三者項目相同，後一項不同。推論在國小家長到校的機率較高，因此實習教師常可以觀察到這類主題的個案。

表4 個案主題的分布情形一覽表

個案主題	1.學生同 儕互動	2.學生偏 差行為	3.師生 關係	4.行政 互動	5.教師間 的人際 互動	6.親師 溝通	7.教學 實務	8.研習 活動	9.其他	小計
94國小個案 紀實篇數	31	59	18	19	12	21	32	11	22	225
百分比	13.8%	26.2%	8.0%	8.4%	5.3%	9.3%	14.2%	4.9%	9.8%	100.0%
95國小個案 紀實篇數	18	28	5	6	6	14	13	2	5	97
百分比	18.6%	28.9%	5.2%	6.1%	6.1%	14.4%	13.4%	2.1%	5.2%	100.0%
國小個案 紀實總篇數	49	87	23	25	18	35	45	13	27	322
百分比	15.2%	27.0%	7.1%	7.8%	5.6%	10.9%	14.0%	4.0%	8.4%	100.0%
94中等個案 紀實篇數	32	54	35	9	16	9	34	5	15	209
百分比	15.3%	25.8%	16.7%	4.3%	7.7%	4.3%	16.3%	2.4%	7.2%	100.0%
95中等個案 紀實篇數	38	65	37	27	14	15	47	14	20	277
百分比	13.7%	23.5%	13.3%	9.7%	5.1%	5.4%	17.0%	5.1%	7.2%	100.0%
中等個案 紀實總篇數	70	119	102	36	30	24	81	19	35	486
百分比	14.4%	24.5%	21.0%	7.4%	6.2%	4.9%	16.7%	3.9%	7.2%	100.0%
個案紀實 總篇數	119	206	95	61	48	59	126	32	62	808
百分比	14.7%	25.5%	11.8%	7.5%	6.0%	7.2%	15.6%	4.0%	7.7%	100.0%

進一步從表 5 也可知，個案紀實牽涉人物次數較多的前三類人物是同校學生、實習輔導老師和校內其他教師，而以校長最少，由此約略可以瞭解實習教師在實習學校的人際互動情形。然而次數第四多的人物，在國小是家長、在國中是行政人員，也交叉檢證了表 4 個案主題的分布情形和推論。

表5 個案紀實裡牽涉人物一覽表

牽涉人物	原個案紀實篇數	1.學生	2.實習輔導老師	3.行政人員	4.其他實習老師	5.校內其他教師	6.校長	7.家長	出現次數小計及%
94國小個案紀實提到次數	225	168	127	17	7	32	3	19	373
百分比	100%	74.7%	56.4%	7.6%	3.1%	14.2%	1.3%	8.4%	165.8%
95國小個案紀實提到次數	97	79	54	6	4	14	1	14	172
百分比	100%	81.4%	55.7%	6.2%	4.1%	14.4%	1.0%	14.4%	177.3%
兩學年國小個案紀實提到次數	322	247	181	23	11	46	4	33	545
百分比	100%	76.7%	56.2%	7.1%	3.4%	14.3%	1.2%	10.3%	169.3%
94中等個案紀實提到次數	209	164	30	27	10	28	2	13	274
百分比	100%	78.5%	14.4%	12.9%	4.8%	13.4%	1.0%	6.2%	131.1%
95中等個案紀實提到次數	277	193	57	46	12	60	4	32	404
百分比	100%	69.7%	20.6%	16.6%	4.3%	21.7%	1.4%	11.6%	145.8%
兩學年中等個案紀實提到次數	486	357	87	73	22	88	6	45	678
百分比	100%	73.5%	17.9%	15.0%	4.5%	18.1%	1.2%	9.3%	139.5%
合計次數	808	604	268	96	33	134	10	78	1223
占原篇數百分比	100%	74.8%	33.2%	11.9%	4.1%	16.6%	1.2%	9.7%	151.4%

註：1.808 篇個案紀實裡，牽涉到人物在一個以上，不過小學學程 94 學年度有 13 篇，95 學年度有 3 篇；中等學程 94 學年度有 16 篇，95 學年度有 34 篇個案紀實，共計 66 篇是實習教師個人研習或實習心得，未牽涉到其他人。

2.提到的次數及占原篇數%，係以原有個案紀實篇數做為分母，提到的人物次數做為分子計算而得。

（三）個案紀實內容出現人際衝突的比率

實習教師撰寫的個案紀實從表 6 得知大部分都是直接或間接與自己有利害關係的，而個案裡出現有人際衝突的，大約在四分之一左右。

表6 個案紀實與實習教師利害關係及有無人際衝突情形分析表

個案主題	利害關係			有無人際衝突		
	1.事情直接有關	2.事情間接有關	3.他人事情觀察所得	1.有人際衝突	2.無人際衝突	3.無法判斷
文件內容分析向度						
94國小個案紀實篇數	103	116	6	55	157	13
百分比	45.7%	51.6%	2.67%	24.4%	69.8%	5.8%
95國小個案紀實篇數	37	52	8	10	84	3
百分比	38.1%	53.6%	8.3%	10.3%	86.6%	3.1%
國小個案紀實總篇數	140	168	14	65	241	16
百分比	43.5%	52.2%	4.3%	20.2%	74.8%	5.0%
94中等個案紀實篇數	113	52	44	41	152	16
百分比	54.1%	24.8%	21.1%	19.6%	72.7%	7.7%
95中等個案紀實篇數	94	90	93	76	167	34
百分比	34.0%	32.5%	33.6%	27.4%	60.3%	12.3%
中等個案紀實總篇數	207	142	137	117	319	50
百分比	43.5%	29.8%	28.8%	24.6%	67.0%	10.4%
個案紀實各類篇數	347	310	151	182	560	66

而由表 7 可以發現一個有趣的現象，從他人事情觀察所得的個案，有人際衝突的高達半數，而個案的事情直接或間接與實習教師相關的都不到兩成，可見實習教師記載個案紀實以與自己有關的為主，如記載他人事情觀察所得的個案，則半數是因為有人際衝突值得加以記錄和討論。

表7 個案紀實利害關係與有無人際衝突交叉列聯表

利害關係 有無人際衝突	1.事情直接有關	2.事情間接有關	3.他人事情觀察所得	小計
1.有人際衝突篇數	45	58	79	182
百分比	13.0%	18.7%	52.3%	22.5%
2.無人際衝突篇數	302	252	72	626
百分比	87.0%	81.3%	47.7%	77.5%
合計個案紀實篇數	347	310	151	808
百分比	43.0%	38.0%	19.0%	100%

二、各種人際衝突類型的原因與實例分析結果

分析上述 182 篇有人際衝突的個案紀實結果，研究架構的十類校園人際衝突中，發現有六類出現在實習教師填寫的個案紀實，如表 8。

表8 個案紀實裡牽涉人物一覽表

人際衝突類型	個案紀實篇數	所占百分比
學生間的人際衝突	64	35.2%
師（含實習教師）生的人際衝突	46	25.3%
教師（含實習教師）和行政人員間的人際衝突	26	14.3%
親師（含實習教師）間的人際衝突	25	13.7%
教師（含實習教師）間的人際衝突	19	10.4%
行政人員間的人際衝突	2	1.1%
合計	182	100.0%

這些衝突的原因及實例，如下所述：

（一）學生間衝突的原因與實例

在各種人際衝突類型中，以學生間的衝突最多，個案紀實裡這些衝突發生的原因和實例如下：

- 1.個人因素受到排擠或孤立：衛生習慣不好、得罪了班上的大姊大、愛打小報告、有偷竊的不良紀錄、外表肥胖、生活習慣不佳、會大聲說話、罵髒話、對同學動手動腳、自大、任性、惡作劇等原因(94p027,95s226,94s003, 95s139,95s081,94s108, 94s122,95s107)受到同學排擠，而發生人際衝突。還有轉學生未融入班級、分組活動和同學起口角(94p024)、學習障礙學生拖累班上成績(95s142)、學生個人家庭因素以致個性衝動經常和同學起衝突(94p160)，也都會受到同學排擠而發生衝突。不過，也有反過來爲了講義氣、討好同學，幫同學出氣打架(95s033)的例子，或可說也是怕受到孤立而發生的衝突事件。
- 2.不必要的肢體接觸：在球場上因打球的碰撞而起爭執(94p118, 94p162)。甲同學在乙同座位附近吃果凍，垃圾丟著不撿走，乙同學放回甲同學座位上，結果甲同學又去碰乙同學的下體，兩人起了肢體衝突(94s144)。甲生等待打菜，不小心碰撞到乙生，甲生道歉，但乙生還是動手推他，甲生便朝乙生的下巴揮拳過去，兩人於是扭打(94s146)。小六學生下課時在走廊玩球，不慎打到小五學生身上，最後事情越演越烈，小五生認爲小六生恐嚇他們而起衝突(94p076)。
- 3.言語上取不雅綽號或嘲笑：某天放學時發現有兩位學生呈現欲打架狀，原來是班上同學幫甲生（是學障生）取了難聽綽號，乙生是他的好朋友卻還跟著一起取笑，甲生於是哭泣並發怒(94s054)。
- 4.不服從班級幹部或不和同學合作：國三甲生在敲完上課鐘後仍與其他同學繼續交談，遭風紀股長登記名字而必須接受處罰。但該生不服，辯稱是回答同學問題而非聊天，不應受到懲罰(95s084)。表演藝術這門課，在分組演練的過程中，學生之間卻因爲各持主見，互不相讓，導致同儕間出現不合、爭吵、分歧的問題(95s164)。

- 擦板溝的乙要等擦黑板的甲擦完才能清理，某次甲又遲到，乙決定幫甲擦再清板溝，結果甲不領情又再擦一次，結果板溝又落下粉筆灰，害乙被老師罵(95s169)。
- 5.玩鬧時無意間起衝突：班上的兩位男學生平時雖是朋友，但常為細故爭吵，因此事常發生，這次老師了解原因後就破口大罵，兩位學生也馬上安靜下來(94p039)。班上兩名學生因為細故大聲吵架，甚至有打起來的傾向，導師馬上請兩人閉嘴，眼睛看老師、深呼吸等等，最後請兩人互相道歉(94p116)。甲、乙同學為試題答案打賭，賭金 100 元。後甲贏但乙賴賬，於是甲以強硬的態度向乙要錢，乙就以髒話回罵，兩人就這樣僵持不下，甲還放話說要找校外的「兄弟」打乙(95s214)。打掃時間學生報告有同學撞到頭在哭，發現是該生與另一名學生玩鬧造成的，馬上請另一名學生道歉，也詳細寫聯絡簿告知家長情況(94p091)。
- 6.有意地欺負或威脅同學：小三生放學時被小四生從後面打一下，且還叫他拿錢來，家長生氣地打電話向老師反應，老師也允諾會好好處理(94p033)。小一班上一名身材特別高大的學生，打了隔壁班的學生，造成胯下瘀青，對方家長前來理論，最後看在老師與家長很有誠意的份上，解決了這件事情(94p069)。班上一名學生最近出現拿美工刀威脅同學的事件，越演越烈，傳到老師的耳裡，老師勸誡一番，告訴同學不可以模仿這樣的行為(94p160)。
- 7.兩性關係：有位國中女生拿著一把水果刀衝進教室，歇斯底里地喊著另一位男同學的名字，並且揚言要殺他。實習老師剛好在課堂上舉行教學觀摩，及時出面制止，才免於悲劇發生，並立刻將這位女同學送到保健中心(94s161)。

陳竹英（2003）曾分析國內之前研究論文發現，國小學生同儕人際衝突的原因主要為不尊重遊戲規則、不適當的言語表現、肢體拉扯和誤解。從上述分析發現還多了一類學生同儕的欺凌行為，而中學生又多了兩性關係一項，值得教育人員重視。

（二）師生衝突的原因與實例

個案紀實裡師生雙方情緒管理的問題、學生不當行為、師生關係不佳、違反規定或未完成任務、師生不同的期待和需求是師生衝突的原因，其篇數僅次於學生間的衝突，具體實例如下：

- 1.雙方情緒管理的問題：這些個案紀實的例子包括：有名女學生自己的情緒控制不好，這次甚至與老師起衝突，老師告知家長，家長也覺得不可思議，會帶孩子去專業機構檢查(94p108)。班上一名女生情緒不穩，常常會摔桌子發洩，某次她情緒越來越糟，找不到導師的狀況下，請另一名男老師處理，此時學生手上拿著剪刀，但在老師要求下也拿給了老師。事後卻被家長渲染成學生要殺老師(94p117)。班上一名男學生，正值叛逆期，時常與老師鬧脾氣，也不尊重老師。這次老師生氣，

- 請他到門外罰站、冷靜(94p163)。某班導師總是以斥責方式管教學生，幾近人身攻擊，臉上總是怒氣，甚至影響與其他師長們的互動。她常跟教務主任抱怨學生們的的不是，或情緒激動的描述班上的大小事，把自己整個人陷入了不愉快當中(95s018)。
2. 學生不當行為：這些個案紀實的例子包括：段考時隔壁班老師監考，底下學生因為碰撞發出聲音，老師提醒不要作弊，有位學生說老師找麻煩，接著學生就與老師槓上了(94p059)。某生因身體不舒服前往保健室休息，卻未經同意使用電話打回家，被護士小姐糾正，卻隨口說出髒話，無悔意又是累犯(95s087)。有位學生因暑假作業沒寫完，被教學組長叫去教務處詢問，結果發生嚴重言語衝突，連導師和校長都介入關心(94s093)。
 3. 師生關係不佳：這些個案紀實的例子包括：小六班上一名學生非常討厭英語老師，某次上課將老師的包包丟在地上，還用橡皮擦屑往老師頭髮丟，英語老師很生氣，請導師要求該家長道歉，否則要告學生(94p210)。某日放學，有三名學生因涉嫌刮損學校某位體育老師的車子，被教官當場目睹帶至學務處處理。三名學生表明其對該名老師的強烈不滿，且無任何悔意。三名學生說此老師上課常偏頗女學生並有性騷擾嫌疑，導致心生不滿(94s081)。某次活動，班上學生說出討厭地理老師，表明此老師常辱罵他們班。班上同學甚至說已準備好要去教務處告該名地理老師，反應熱烈，引起全班公憤。輔導科老師當下處理這偶發事件，與全班同學討論，引導正向思考(94s123)。
 4. 違反規定或未完成交待任務：這些個案紀實的例子包括：學校在服裝儀容上規定襪子必須超過腳踝。有次早自習老師依照規定檢查，結果共有四個學生不符規定，老師拿出準備好的襪子要他們當場換上，但學生們因自尊心而不願在同學面前換襪子，使得場面有點僵(95s116)；老師請學藝股長邀幾位同學一起設計並製作班上學校日海報，但學藝以為老師要他自己完成，所以當老師詢問時與老師頂嘴，最後在老師溝通後，與班上三位學生一起合力完成(94p044)。
 5. 師生不同的期待和需求：這些個案紀實的例子包括：學生認為自己才高一，剛考完基測希望能夠稍為放鬆一下，於是對老師的嚴格要求紛紛在週記上反應其抱怨及不服氣，老師覺得很受委屈，卻也做了一些讓步(95s094)。國三的國文老師很認真準備補充講義要給全班上課，結果同學們給國文老師的感覺是非常吵，有點不太想上補充教材，老師生氣說如果不願意聽的話就出去。結果真的有一位同學走出教室。當場讓國文老師很難過，事後跟班導反應(95s187)。某老師認為該班學生該科段考成績不理想，要求學生於一星期後全班重考。有一位該科成績不錯的學生，不滿老師要求全班重考的作法，認為對在段考之前就已經努力準備的同學有

失公平(95s207)。

上述分析結果，對照張照壁（1999）調查發現國小學童知覺的師生衝突的因素來源，最有可能的是學生本身不當行為造成，其次是教師不當權威、師生溝通不良、最後是師生認知差距造成的研究結果，頗為相似。本文分析出來有關雙方情緒管理問題和師生關係不佳的例子，也可以視為教師不當權威或師生溝通不良的具體實例；而違反規定或未完成交待任務、師生不同的期待和需求也可以視為是師生的認知差距，這些個案紀實可說反映了一般師生衝突的情形。

（三）親師間衝突的原因與實例

課程與教學理念不同、學生評分與安置的問題、輔導與管教學生的問題、教育中立的問題是分析個案紀實後，獲知親師衝突的原因，這些個案有以下事件的記載：

- 1.課程與教學理念不同：在小一新生報到的班上，老師請家長們填寫母語課程的選擇，遇到一位家長堅持不選，希望全部時間都上國語或英語，最後在老師委婉溝通，以擔心小孩將來會吃虧為由，家長才妥協(94p024)；小三的老師們進行班群教學，卻遭不理性家長因自己小孩不適應其他老師教學而反對，以匿名信抗議，老師多次與家長溝通並設計問卷調查其他家長想法，雖有多數家長贊成，最後仍提早結束班群教學(94p127)。老師嚴格要求學生品德與學業成績的表現，認為到了國三，學生多半管不動了，與其這樣，不如在國一就嚴格管理，讓他們自然養成習慣。家長卻在家長會表示希望老師能重視五育，不要只專注課業，雙方理念不同而僵持不下(95s130)；某國中家長甲在聯絡簿剪貼了一篇文章，內容說在上位者不應該只求升學率而放棄學習總是跟不上的學生。導師回應是自己已努力帶班，仍不能把學生成績拉起來，若家長認同該篇文章，建議轉班。隔天家長即態度強硬的來找導師(95s259)。
- 2.學生評分與安置的問題：有國小學生拿考卷給老師說改錯，要加分，但老師確信是學生自己寫錯，隔天家長打電話說是老師逼問學生才承認的，但老師要加分時家長卻說不用了。另外，該生家長將老師成績計算投訴到市長信箱，請學校公布計算方法(94p143)；某國中有音樂班和管樂班，被分配到管樂室外團學生的家長到校抗議，認為孩子優秀怎會被編在室外團？並聯合其他家長抗議，驚動到校長，後來全併為室內團(95s120)；學校的術科課程，有家長要求課程和學費減半，只上課並繳交學費一學期而非一學年，理由是家裡負擔不起、怕小孩到時適應不良等，造成任課老師及學校行政的困擾(95s004)；由於高一學生報名英文資優班甄試會耽誤到數學銜接課程的上課時間，家長在會場頻頻詢問請假與補課事宜，承辦的組長雖已決定參加甄試者視同放棄上課，並且不補課、也不加課，卻未當場回答家

- 長，只是推託隔天會再公佈(95s017)。
- 3.輔導與管教學生的問題：某國中有家長向校長投訴電話，說三年級某班導師竟跟全班學生說他們程度差，再怎麼努力都沒用。讓家長極為痛心及感嘆(94s114)；某國小因為被報導有某班導師動不動無預警向學生咆哮，甚至摔東西，家長要求校方更換導師，使得校內風風雨雨(95p074)；某國中英文老師下學期因擔任訓導主任依規定減課，故學校安排另一位老師接班，但部分學生因無法適應新教法，便向家長表示想換回原來的老師，後竟演變成家長要告新老師教法不當、學校處理不當(95s182)；甲生曾在家偷過父親的錢，在校會對同學或老師說出一些不敬的話。某次班上有位同學錢掉了，老師因種種現象懷疑是甲生所為，其家長卻責備老師為何認定自己的孩子是小偷？(95s108)。
- 4.教育中立的問題：某國小老師以「倒扁或親扁」為作文題目，引發家長不滿，家長認為老師上課不可以帶入政治思想，甚至還控訴到督學那裡。老師只是希望學生可以關心時事，也發表自己的意見(95p040)；學校離總統府很近，在倒扁活動中受到牽連，媒體記者幾次探訪學校的老師與學生，學校的老師和學生又出現在靜坐現場，引起媒體大肆報導，學校電話癱瘓，學校日因圍城而提早舉辦，引起家長不悅(95s068)。

（四）教師和行政人員間衝突的原因與實例

根據張鐸嚴（1985）的調查結果：行政人員以因教師推卸責任、教師的要求不合理、彼此工作意見不同，而發生衝突的情形為多；而教師則以因和行政人員價值觀念、工作意見不同、權利（力）被漠視而發生衝突的情形為多。本文分析有教師和行政人員間人際衝突的個案紀實，發現這些衝突發生在下列事項：

- 1.排課：教學組長排課常是教師與行政人員人際衝突的原因之一，教學組長常常不想因個別教師而更動，因為牽一髮動全身，又怕其他教師講話；而教師也可能有些時段不想排課，因此經常引發衝突(94p015,95p015,95s031,95s041,95s045)。為了兼行政教師減少授課時數，校長在校務會議上和教師會代表談不攏(95p006)。
- 2.學生編班與轉班：編班過程倘出現一些瑕疵或結果讓許多老師不滿意，也常會成為教師和行政人員之間的衝突(95p009)。校長因人情壓力將一位調皮搗蛋的學生轉班，導致教師間的困擾與不悅(95p137)；有位校內老師覺得自己孩子分配到的導師不好，因而強烈要求行政人員幫他的小孩轉班(95s006)。

分析上述實例，可看出排課和學生編班與轉班之衝突，主要發生原因在行政人員認為教師要求不合理；而教師自覺權利被漠視的情形。

- 3.家長壓力：校長因家長重視成績的壓力，而責難老師數學段考出題太難、或教學不認真(94p223)，因為雙方價值觀念不同而引起衝突。

4.行政效率與安排措施出問題：距離縣國語文競賽只剩兩天，某位老師才得知自己有位指導學生也在競賽名單中(95s060)；學期剛開始時常常有老師抱怨設備組發書的速度太慢或教具太少，但是這些老師可能不知道，行政人員已經盡力在處理了(94s028)。有位教師在家長日被家長嚴厲質詢批評，事後這位教師跟教務主任表明不想當該班導師，主任卻大發雷霆指責教師怎麼可以答應之後又反悔，不守信用，雙方爭執後不歡而散(95s090)；校內研習時，台下老師聚在一起聊天，或者改作業、看報紙等，甚至有老師早退，課研組長為此請老師重新在備註欄簽退，甚至還拍照存證，造成雙方不滿(94p094)。可看出這些衝突原因主要在教師要求不合理和教師自覺權利被漠視的情形下發生的。

（五）教師間衝突的原因與實例

從分析個案紀實結果發現教師間人際衝突較少，主要在班級經營不同調、專業立場的堅持和同儕視導的批評，這些個案紀實有以下描述：

- 1.班級經營不同調：某日國中部金老師上完課經過高中部，看見學生打掃玩鬧還口出三字經，立即訓斥，碰巧該班導師簡老師經過，以「管過界」為由，彼此起了衝突(94s021)。
- 2.專業立場的堅持：在進行教師讀書會研習時，在場有兩位老師為了讀書分類而爭執，雖然在場老師也馬上給予協調，但也帶給實習教師不少的震撼(94p011)。
- 3.同儕視導的批評：教師甲帶著實習老師去觀摩教師乙上課，在上課前乙教師客氣地說請盡量記下其上課缺點，以便日後改進教學。誰知心直口快的甲在直接點名缺失後，氣氛一陣尷尬，雙方為此缺點爭執，後甲才以和緩態度給乙台階下(95s 085)。

（六）行政人員間衝突的原因和實例

學校教師兼組長與幹事間，因為角色的不同，導致雙方工作意見不同，資深的幹事又要聽從資淺的組長所做的決定，而引起的衝突(94s040,95s040)。

三、實習教師直接面對的人際衝突與因應策略

在這些個案紀實中，有 45 篇是實習教師直接面對的人際衝突，以下將其分為實習教師彼此間的人際衝突、實習教師和行政人員的人際衝突、實習教師和正式教師的人際衝突、實習教師和學生的人際衝突加以分析。實習教師對這些個案的因應策略如何呢？以下將一併將發現加以描述：

（一）實習教師間的衝突與因應策略

依照 Hsu（2005）兩次針對台灣大學實習教師的研究發現，當實習教師遭遇到問題無法解決時，有四成的問題會直接尋求實習教師同儕協助，而這其中有半數更是尋求同一實習學校但來自不同師資培育大學的實習教師協助解決，也因如此密切的關係，實習教師間也會有一些人際衝突。個案紀實中實習教師間的衝突有兩類：

不合群引起其他實習教師之不滿、任務分配不符合需求而起爭議。

紀實 1：學校的實習老師們團結又感情好，唯獨小 J，做事情都站在自己的角度為出發點，希望別人幫忙，自己卻吝於付出；懂得要求卻不願意做事；在一些重要場合，會希望擁有出名的機會。實習老師們對小 J 的氣憤逐漸擴大（94s199,94s200）。

紀實 2：實習教師小君被訓育組長聘任為社團指導老師，另一實習老師小玉為副手，但聯課活動開始後，所有事都是小君一個人在做，小玉完全不幫忙，別的老師問小玉，還說是小君都沒跟她說要做什麼，所以無從插手，讓人誤會小君是愛掌權的人（94s156）。

以上述兩篇個案紀實的例子而言，實習教師在面對同儕之間的衝突，經常採取的是置之不理或低調回應等迴避的因應策略。這樣的方式反映在他們書寫的個人看法或處理方式，以及學習心得上：

紀實 1：12 位實習老師中，絕大多數都是實習一學期，短短的半年，每個人都都不願撕破臉、將情形弄僵，對於小 J 的做事態度，大部分人都是睜一隻眼、閉一隻眼，但當忍無可忍時，會以開玩笑的口吻說出事情分工的必需性，希望大家都能彼此幫忙，或許此種方法治標不治本，不過已算是暫時能做的解決辦法了（94s200）。原本想以自己的輔導專業，協調人際間的緊張，但側面了解，小 J 並不認為她這樣的行為稱之為「自私」，反而覺得這是自己的行事風格不需要改變（94s199）。

紀實 2：小君說：我現在採取的方式是：一定在公眾場合（也就是有第三者在場）跟小玉討論社團活動進行的各項工作，並明確提出需要協助的事項及期限，更在接近期限時，主動詢問進度，以避免任何訊息傳遞不清楚、未盡到告知責任等等，各項不實意見的再度產生。至於小玉私底下進行的一些小動作，我就採取全然不知情的方式處理，一切用「以和為貴」作為處事的最高原則（94s156）。

（二）實習教師和行政人員的衝突與因應策略

雖然實習辦法相關規範實習工作以教學實習、導師實習為主，行政實習和研習活動為輔，然而如果這些實習項目時間衝突時，何者優先呢？許多學校考量校務的推動，把實習老師當成好幫手，有時學校會用實習教師來替代暫時空下的行政職缺，

尤其在導師和教學實習時間衝突時，常會引發許多人際衝突和摩擦。尤其是到了下學期，因為新制實習只有半年，實習教師人數減少很多，更是辛苦忙碌異常，也排擠了原來的教學與導師實習。

紀實 3：教學實習輔導老師已幫實習老師小敦安排這學期要試教的兩個班級，但上課時間卻與教學組長要求協助的三年級模擬考時間重疊，使小敦陷入兩難（94s010）。

紀實 4：學校圖書館員離職，學校在尚未找到約聘人員前，需有兩位實習老師至圖書館幫忙為期兩個星期的業務整理。然早自習、午休乃至教學實習時數很多，導致實習老師分身乏術，卻無法拒絕（95s049）。

紀實 5：教學組長某日走到四位實習教師旁，說有忙需要幫，但四人卻皆已有工作，面對這一切，組長突然顯得無奈和不高興，說了聲：「可惡！」，實習教師心中疑問是：「究竟實習老師是給誰用的？」（95s062）。

紀實 6：下學期實習老師人數變少，人力吃緊，學校常把實習老師當成私人助手使用，必須隨傳隨到，送公文、收試卷、點卷等等都要幫忙，如告知導師實習時間而無法行政幫忙，還會被暗指懂得推託（94s032）。

行政實習任務繁雜，學校常常有許多工作需要幫忙，實習老師如果不答應協助或工作認知上和行政人員有差距，難免發生人際衝突。

紀實 7：原本以為實習老師不必處室輪調，所以學務主任就將在學務處的四位實習老師安排各協助組長一個活動辦理。但後來因為要輪調，活動組長卻希望實習老師小雲先把幹部訓練的工作處理到一個段落再輪調，然而輔導室又等著她過去，非常兩難（95s252）。

紀實 8：一月份我站了連續兩個禮拜的交通導護工作，依照學校規定可以補休兩個半天假，而我選擇在兩個星期二下午行政實習的時段補休，正巧適逢教務處最忙的時段，所以教務主任相當不諒解為何我選這兩個時段，再加上我參加了三個整天的研習課程，又請了兩個禮拜五的假，教務主任更是火冒三丈，對於我一次請那麼多假的行為相當不諒解，就算我解釋再多，教務主任依然無法准假，找到她的跟前訓勉一番（94p140）。

從上述六篇個案紀實分析發現，實習教師面對與行政人員的衝突，由於地位的不平等，雖然會以忍受心中實質需要、強調團體和諧的迎合方式來因應，但實習老師還是會以尋求輔導老師協助、充分溝通、展現同理心的方式，積極地尋求衝突得到更完善的解決。這些實習老師的因應策略摘錄如下：

紀實 3：我在這件事情沒有採取任何偏向的立場，因為上台試教是教學實習的部分，而協助試務算是行政實習的部分，兩者都是該做的事，只是時間上有衝突而已。我所能做的是將狀況向老師們說明，至於應該做什麼、如何做，就靜待老師們的決定（94s010）。

紀實 4：除了私下商請其他的實習老師協助外，我將輪值表交予該處室，並擬請該處室也扣除幫忙的實習老師學校要求之行政實習時數（95s049）。

紀實 5：類似「分身乏術」事件，每逢學校忙碌日就會出現，對於實習教師而言，每一位主任、組長、教師都是「主管」，實在不好開口拒絕，偏偏又不能同時間做兩件事，真是矛盾。倒是現在我會選擇自己想接觸學習、又有能力完成的工作，至於要拒絕的時候，也會有將理由說清楚，以避免不必要的誤會與摩擦（95s062）。

紀實 6：如果正好有空閒我會樂意幫忙，但如果正好屬於導師或教學實習時間，我會詢問輔導老師意見，並告知我心中想法，請輔導老師幫我推掉（94s032）。

紀實 7：我就上前詢問情況，發現原來是組長決定我留在學務處的事並沒有報知主任，所以才會發生這樣的狀況。於是組長被學務主任訓了一頓，因為一個團體對外必須要一致才行，如果各組都隨心所欲，那業務怎能進行順利呢？現在想想，不同處室有不同的氣氛，還有不同的人際關係或不同的問題，如果沒有輪調就不會知道這些，是很可惜的（95s252）。

紀實 8：我一時無法放下自己的原則，與教務主任爭辯起來，無法理解主任希望我把握在教務處行政實習的機會多加學習，後來我自知她無法聽見我心裡的聲音，於是放下了我的原則，順從教務主任的需要，協助她處理行政事務，假我請了，但我也必須額外再擇兩個半天去補行政實習的工作，也許這就是雙方的讓步（94p140）。

（三）實習教師和正式教師的衝突與因應策略

實習老師因為年輕又剛大學畢業，擁有許多正式教師較欠缺的能力，因此許多正式老師會請實習老師幫忙事情，然而由於認知或溝通上的不同或問題，有時也不免引發一些衝突。

紀實 9：小二的老師請實習老師錄客家話的演說稿，但由於實習老師是評審之一，所以拒絕，卻遭到該位老師大力抨擊，對外宣稱該實習老師架子高，不願意幫忙（94p148）。

紀實 10：校內的另一名美工很強的實習老師，常常需協助學校設計海報等。在某次活動後，主任請實習老師幫忙畢業典禮的海報，卻因為實習老師開玩笑的說要收費，造成主任生氣（94p222）。

再者，是實習教師一些教學理念與正式教師不盡相同所引發的衝突，底下兩則個案紀實，可說是理想面和現實面的衝突。

紀實 11：日前在某音樂班的音樂欣賞課中，向學生介紹一場在鎮上演藝廳舉辦的音樂會，並請音樂欣賞小老師將小張宣傳單貼於教室的布告欄上。隔天小老師卻告知導師沒收海報，以要段考為由，不准學生去聽（95s136）。

紀實 12：某國中給實習老師擔任認輔老師的機會，輔導學生行善銷過。實習老師小昭先與學生見面並約好下次的面談。隔天卻接到學生導師打來說要讓她銷過，送交輔導室只是形式，希望能省略面談，晤談紀錄表要小昭自己寫一寫就好（94s100）。

另外一種衝突是實習老師處於夾心餅的狀態，面對行政人員和教師不同的要求或需求，進退維谷。

紀實 13：實習老師小潔一早發現班上掃地區域多了兩袋昨天學校舉辦研習留下來、需重新分類的垃圾，且環境髒亂無比，輔導老師馬上致電告知學校衛生組，但組長卻要我們自行清理，小潔就處於導師與組長間的尷尬！（94s171）

紀實 14：最近拿了一些教育局希望老師填寫的特殊學生基本資料，一走進導師辦公室，客客氣氣地告知來意，很多老師一臉不開心，甚至很酸地說：「你們輔

導室又找麻煩了，真是的」。而實習老師心中也有許多不滿，礙於身分，只能強忍（95s117）。

實習老師遇到與正式老師的衝突，一開始都會以迴避策略因應，例如上述的強忍著心中許多不滿（95s117）、或是檢視自己的「態度」是否有要修正的地方，並利用假日戶外活動紓解自己情緒，然後正向思考：「最近活動多，這件事是否也是一個警訊，提醒自己的能量是否需要再補充了？」（94p148）。這種迴避的策略雖然較為消極，但有時也讓事情獲得沉澱，更有利於解決，就像上述音樂欣賞的事件，後來發現當天導師的處理沒那麼強硬，可能是那位學生說話跨大了點，有些加油添醋。所以實習老師表示：「我也學到了一旦學生（或家長）來反應事情，先不要急著處理，應該多方了解，以免造成誤會」（95s136）。

有些實習老師也會以溝通的方法，來尋求對方的關注與合作，讓問題得到解決，雖然有時不免是讓步的妥協策略，卻也是更為正向的因應衝突策略，例如上述的認輔機會，實習老師說：「會試著跟導師表示我必須向輔導室負起責任，加上如果我對學生幾乎不了解如何憑空寫出晤談紀錄呢？希望老師可以諒解，不過既然老師覺得沒有晤談的必要且浪費學生午睡的時間，我可以列出我了解學生的問題，學生也不用爲了晤談而不能午睡休息，當天中午學生就到辦公室來向我拿題目」（94s100）。上述垃圾清理問題，實習老師也說：「我的處理方式是思考問題核心，這樣大家不想做的事一直推來推去，到最後可想而知，垃圾沒人倒，會一直變臭，最後可能引發病毒的侵襲，後果不堪設想！於是請學生處理掉垃圾後，再來告知輔導老師和衛生組長，後來老師也同意這樣做，而衛生組長則是替這些清理的學生各記一支嘉獎」（94s171）。

（四）實習教師和學生的衝突與因應策略

這類型的人際衝突在 45 篇中佔了 17 篇，數量最多。實習教師因爲沒有法定的職權有些學生還會因此公然向老師挑釁，說實習老師不是真的老師。

紀實 15：上課過程有學生與實習老師頂嘴，說實習老師不是真的老師，當下讓實習老師非常生氣。與導師討論後，決定以柔性方式來處理學生的挑釁行為（94p139, 95s048, 94s125）。

其次，是實習老師剛開始和學生第一次面對面時，未能夠兼顧建立規則和建立師生關係的班級經營技巧（張民杰，2007），以至於常常因此留下許多不必要的師生衝突。以下是典型的兩個實例：

紀實 16：開學的第一週，實習老師阿真態度接近嚴肅地跟學生訂定規則，並說明為何如此，也讓同學上台發表自己看法。一週後，有學生在學習單上認為她的課很糟糕，讓她心情沮喪，不知是教學方法還是強硬態度出了問題（95s077）。

紀實 17：教務主任的班級有些學生英文程度不太好，因此希望阿玟偶而去幫他們上課。第一次上課，當主任安頓好以後就出去了，班上有學生即擺出不悅臉色，並口出惡言、高喊無聊（95s021）。

最後是班規的制定和執行與學生偏差行為的處理和輔導，仍拿捏不到訣竅，或與正式教師不同調，而引發師生衝突。

紀實 18：甲同學常不交作業，某次無視老師叫他放學後留下，隔天被罰每節上課到辦公室寫作業。乙同學覺得甲可憐，實習老師阿幸解釋無效，升旗時告知老師，老師罵了乙，結果之後同學們看阿幸的眼神都怪怪的，還說她是「抓扒子」（95s263）。

紀實 19：阿惠的學生們時常上課不帶課本，被罰寫也不一定繳交，阿惠多次警告並告知會扣總成績，掌控他們是否送交重補修的結果，可是學生似乎仍然有恃無恐，還公然挑戰教師權威（94s102）。

紀實 20：在六年級代課，由於實習老師不曉得該班的獎懲制度，分組競賽答錯答案要扣分卻沒扣，導致學生怪實習老師不公平（94p130）。

由於實習老師在地位上高於學生，因此在處理師生間人際衝突的個案紀實裡，實習老師運用的因應策略較為強烈，包括：競爭、妥協、合作等，在上述十七篇個案紀實中發現，實習教師大部分均能投入較多的關注和努力來改善師生關係，展現同理心和學生討論，並讓學生說明理由，以了解其動機，尋求合作和問題解決的因應策略，例如上述阿玟的例子，她寫到；「一開始我先不予理會這位同學的叫囂，因為許多學生會做出不合常規的舉動，是為了吸引他人的注意。開頭先說明在我班上上課的基本原則就是尊重。接下來繼續觀察他的行為是否依舊不合作。在整堂課過程中，我常請他回答問題，並在他答對時給予鼓勵。雖然他大部分無法回答出來，但漸漸地，言語挑釁次數減少，內容也變成『我聽不太懂啦』之類的話，算是有明顯的改善。甚至下課後，這位同學還自己跑來跟我聊起天來了，上完課的隔天在學校遇到他，還主動跟我打招呼」（95s021）。有些實習老師則會以尋求實習輔導老師

協助的方式來處理師生衝突（95p055,95s263），但較少以迴避方式處理。不過也出現以挑釁或威脅的言行或態度要擊敗學生或讓學生屈服等競爭的因應策略處理衝突，然而在這些個案紀實裡也看到實習老師對這些因應策略的反省，未來面對類似情形時應該會有較為正向的因應策略。

（五）實習教師和家長的衝突與因應策略

實習教師很少直接和家長發生人際衝突，808 篇個案紀實裡只有一例，因為老師放手給實習教師上課，卻因為實習教師的教學效果，而使段考成績低落，家長打電話抗議，讓輔導老師增加許多親師溝通的困擾。

紀實 21：實習老師阿豪在教學上，主要以提升學生的學習興趣為重點，上課氣氛輕鬆加上對分數要求不嚴苛，導致學生學習不積極，段考成績普遍低落，家長致電實習輔導老師，大加責難（94s016）。

本個案因為輔導老師扛下責任，並沒有讓實習老師直接承受來自家長與學校的壓力，不過實習老師在個案紀實也深切反省自己的改進之道。

肆、結論與建議

一、結論

依據上述個案紀實文件分析的結果，本研究所發現校園人際衝突的原因，包括學生同儕間的衝突、師生衝突、教師與行政人員間的衝突，分別和陳竹英（2003）、張照璧（1999）與張鐸嚴（1985）的研究發現相似，可以推論透過實習教師的個案紀實，對校園人際衝突有深入地理解。依據研究目的及問題，本研究有以下五項結論：

- （一）實習教師在校園的人際互動以學生、實習輔導老師和校內其他教師最多，而以校長最少。個案紀實裡有人際衝突的，大約在四分之一左右，這些有人際衝突的個案，與實習教師直接或間接相關的都不到兩成，反而從他人事情觀察所得的個案，有人際衝突的高達半數。有可能實習老師在學校直接面臨的人際衝突並不多，或至少在其撰寫的個案紀實看來所占比率並不高。而他人的人際衝突也可能引起自己的認知衝突而發生學習，因此個案紀實有較多這類的記載。
- （二）實習教師知覺的校園人際衝突，以學生間的衝突最多，師生衝突次之，教師間的衝突最少。
- （三）實習教師認為在校園直接面對的人際衝突，以和學生間的衝突最多，其次是與行政人員之間的衝突、教師間的衝突，而以親師衝突最少。
- （四）實習教師與實習教師、正式教師、行政人員的人際衝突，通常不會以競爭策略因應，

較多迴避、妥協、迎合的策略，但實習教師也會尋求實習輔導教師等人的協助，甚至以溝通的策略，企圖以合作策略來因應衝突。

- （五）實習教師處理師生衝突時大部分能採取合作的策略因應，較少以迴避策略因應，但也出現競爭、妥協的策略。

二、建議

根據上述結論，本研究對師資培育大學、實習教師和未來研究有以下建議：

（一）對師資培育大學的建議

首先，師資培育職前課程應有人際係或溝通的課程或教學單元，讓學生對於人際關係、人際溝通與人際衝突，有基本的認識和了解，未來到實習學校更有能力建立良好的人際關係，正向地解決人際衝突。再者，實習教師直接與行政人員或正式教師衝突的比率較一般校園人際衝突的情況高，有可能是學校部分人員對實習認知的差距，師資培育大學在這方面應多跟實習學校溝通，並設立必要的協助實習教師解決衝突機制，尤其對於下學期的實習歷程和內容，更應多加重視和關注。第三、透過實習教師的回饋等各種管道，建立評估實習學校和輔導教師之機制，並利用溝通、討論、研習等各種互動機會，提升實習品質。

（二）對實習教師的建議

第一、由於學生間的人際衝突，是校園中最常見的衝突事件，因此實習教師也應具備教導學生解決人際衝突的知能。第二、對於人際衝突的因應不要只以迴避、妥協或迎合的策略，雖然在短暫的實習時間，這些因應策略有其省掉麻煩或時間精力的好處，但是可嚐試以傾聽、同理心、溝通、問題解決等合作的策略因應，讓人際衝突成為增進自己問題解決能力、與他人合作能力，成為建立良好人際關係的助力。第三、由於實習教師直接與家長發生人際衝突的情形並不多見，較缺乏這類互動經驗，實習期間更應對親師溝通多加揣摩，未來成為正式教師時才能得心應手。

（三）進一步研究的建議

由於本研究係藉由個案紀實的記載，以內容分析法探討實習教師觀察到或直接遭遇到的校園人際衝突，乃間接分析實習教師對校園人際衝突之知覺，未來還可運用其他研究方法，如問卷調查或訪談，直接請實習教師知覺到的校園人際衝突，並與本研究做比較。未來可針對國小和中學實習教師，分析其在校園中的人際衝突有何異同？了解中小學間人際衝突的情形。

誌謝：本篇論文得以完成要感謝該所大學師資培育中心行政人員提供的個案紀實，而兩位學生黃藍誼和陳姿綺初步的個案紀實整理與摘要，更讓論文完成的時間提早很多。兩位評審委員精闢的見解，亦使本文品質提升不少，均併此致謝。

參考文獻

- 王國川、翁千惠（譯）（2005）。R. E. Boyatzis著。*質性資料分析—如何透視質性資料*。台北：五南。
- 尹玫君（2001）。人際關係：新手教師的和諧人脈。載於黃政傑、張芬芬（主編），*學為人師—在教育實習中成長*（頁261-285）。台北：師大書苑。
- 李翠萍（2005）。教育實習輔導中共贏的鐵三角關係。*中等教育*，56（1），142-148。
- 林信榕（2000）。影響新制師資培育教育實習成效相關因素研究（II）。國科會專題研究計畫成果報告（計畫編號：NSC 89-2413-H-008-002-S）。桃園縣：國立中央大學。
- 武文瑛、王世哲（譯）（2004）。S. L. Tubbs & S. Moss著。*人際溝通*。高雄：麗文文化。
- 徐式寬（2001）。從實習教師的需求探索教育實習網站之建構。*教學科技與媒體*，56，65-72。
- 張民杰（2005）。實習的反思—中學實習教師撰寫的「個案記實」之分析。*教育科學期刊*，5（1），75-96。
- 張民杰（2007）。*班級經營—學說與案例應用*。台北：高等教育。
- 張照璧（1999）。國小學童師生衝突知覺之研究。未出版之碩士論文，國立台北師範學院國民教育研究所，台北市。
- 張學善、鄭青青、林宛瑩（2005）。國小實習教師教育實習需求與需求滿足之研究。*國教學報*，17，179-210。
- 張鐸嚴（1985）。國民小學教師與行政人員間衝突管理之研究。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 陳竹英（2003）。國小教師處理學童人際衝突之研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東市。
- 陳美玉（2003）。實習教師經常遭遇的問題與對策。載於李咏吟、陳美玉、甄曉蘭合著，*新教學實習手冊*（頁345-379）。台北：心理。
- 陳斐卿、陳曉麗（2001）。實習老師的真實震撼經驗—第一季的分析。*教育研究資訊*，9（2），107-124。
- 梁滄郎、林榮茂（2000）。中等學校實習教師--工作壓力現況與輔導。*教育實習輔導*，6（3），44-48。
- 曾端真、曾玲珉（譯）（1996）。R. F. Verderber & K. S. Verderber著。*人際關係與溝通*。台北：揚智。
- 葉兆琪（2000）。國民小學實習教師工作壓力與因應策略之研究。*彰化師大教育學報*，1，61-92。
- 鄭玉疊、郭慶發（2002）。*班級經營—做個稱職的教師*。台北：心理。
- 簡志文（1999）。實習制度對實習教師在生涯規劃的影響。*教育實習輔導*，5（3），43-51。
- 羅綸新（2001）。教育實習理論與實務之探討。*教育科學期刊*，1（2），43-59。
- Hocker, J. L., & Wilmot, W. W. (1991). *Interpersonal Conflict* (3rd Ed.). Dubuque, IA: W. C. Brown Publishers.
- Hsu, S. (2005). Help-seeking behaviour of student teachers. *Educational Research*, 47(3), 307-318.

An Analysis of Cases for the Student Teachers' Perceived Interpersonal Conflict in the Placement Schools

Min-Chieh Chang*

Abstract

The purpose of this paper attempted to analysis teachers' interpersonal conflict of educational practicum in the placement schools. This research adopted content analysis to review 808 cases written by 188 student teachers. The results of this study are as following:

Firstly, the ranking the frequencies of interpersonal interaction with student teacher are pupil, cooperative teacher, other teacher, administrator and principal. There are one-fourth interpersonal conflict events in cases. But less than 20 percent cases are relative with student teachers.

Secondly, most of interpersonal conflict events are between pupils, the others are between teacher and pupil. The few interpersonal conflict events happen between teachers in school.

Thirdly, the ranking of interpersonal conflict frequencies for student teacher are pupil, administrator, teacher, and pupil's parent.

Fourthly, student teachers often use three strategies of avoiding, compromising, and accommodating to cope with the conflict between other student teacher, collaborating teacher, and administrator. Using competing strategy to cope with conflict is seldom. Student teacher also seeks for help from cooperative teachers, and attempt to use collaborating to solve when he face with interpersonal conflict.

Fifthly, student teachers very often use collaborating strategy to solve the conflict with pupil. Although they also adopt the competing and compromising strategies, they seldom use the avoiding strategy to solve the conflict.

Key words: educational practicum, human relation, interpersonal conflict, written case

Section Editor: Tzu-Wei Fang

Received: August 27, 2007; Modified: November 23, 2007; Accepted: November 26, 2007

* Min-Chieh Chang, Associate Professor, Center for Teacher Education, Soochow University

E-mail: cjame@scu.edu.tw