

高校师生冲突缘由及其解决方式研究 ——以高校英语课堂为例

刘生敏, 信欢欢, 刘建博

(上海理工大学 管理学院, 上海 200093)

摘要: 师生冲突是大学教学过程中的一种常见现象, 从它产生开始就与冲突双方的社会背景有着千丝万缕的联系。通过归纳, 发现师生冲突的形成原因有个人因素、沟通和权力三个方面, 并由此展开策略分析。在冲突发生时, 从高校师生双方特征、安全阀制度和冲突修复路径等方面展开探索, 以合理引导师生冲突, 保证高校教学的正常秩序。

关键词: 师生冲突; 权力差异; 安全阀

中图分类号: G 645

文献标志码: A

文章编号: 1009-895X(2017)04-0392-05

DOI: 10.13256/j.cnki.jusst.sse.2017.04.018

Conflicts Between Teachers and Students and the Solutions

Liu Shengmin, Xin Huanhuan, Liu Jianbo

(Business School, University of Shanghai for Science and Technology, Shanghai 200093, China)

Abstract: Teacher-student conflict is a common phenomenon in college education, which is related to the social background of both sides. This paper depicts the three causes of personal, communicative and power distance and proposes proper solutions of knowing individual personality, equipping safety valve and reducing differences between teachers and students in order to improving teaching efficiency in colleges.

Keywords: teacher-student conflict; power distance; safety valve

冲突作为一类社会普遍存在的现象, 它一直是政治学、经济学、社会学和心理学等学科的重要研究对象。在学校课堂之内, 师生互动过程中要么产生融合, 要么产生对抗, 作为教学的主体, 教师承载了传道授业的重任, 也代表着上层社会意识形态, 一旦与学生发生冲突, 势必带来教师教学效能的下降, 同时阻碍了学生品格发展和知识接受, 可能还为学校教学团队的建设带来较多的不良影响。师生冲突的原因何在, 应该以怎样的方式化解师生冲突, 是教学界有待解决的问题。

一、师生冲突的内涵

Fall 和 Canister 认为“冲突是一种过程, 在这个过程中一方感知自己的利益受到另一方的反对或者消极影响”^[1]。师生冲突作为课堂互动的基本形式, 在教学过程中普遍存在。从教育社会的视角看, 师生冲突体现为“教育-支配”的不协调。师生互动在本质上存在着权力的不对等, 而教师作为学校和政府意识形态的代表, 需要向学生灌输他们

收稿日期: 2016-05-17

基金项目: 教育部人文社会科学研究青年基金项目(15YJC630078); 上海理工大学人文社会科学项目(SK17YB11)

作者简介: 刘生敏(1980-), 男, 讲师。研究方向: 冲突理论。E-mail: lsm19801222@126.com

本不期待的价值观和思维方式,内容涉及价值理念、知识深度和教育目的等方面。教师在行为方式和肢体语言上也向学生传达着丰富的信息。学生根据自己的理解和价值取向翻译教师发出的信息,产生对教师的不同期待。同样,教师也会根据学生的反应调整对不同学生的期待。师生之间的价值模式、期待意涵和权力的不对称成为双方不和谐的现实基础。

从现实基础来看,师生冲突的原动力并非对象性受挫反馈,更多地源于自身消极情绪的发泄。师生之间互动过程中,双方都对对方有要求,比如学生希望教师能够认真教学,教师希望学生能仔细学习,双方预期没有实现势必会造成师生对立,是否会上升冲突级别却未可知。可能的情况更多以非现实冲突为主,因为双方或某一方的情绪不满,积累到一定程度,需要一个明确的发泄对象,师生之前的天然屏障成为了这种对立的契机。师生之间互为替罪羊的角色。《夏洛特烦恼》中学生殴打老师的场面,更多是由于学生把长期被学校监狱式管理的不满情绪发泄到老师身上,所以非现实冲突已然成为师生冲突的主因。

师生冲突的反应方式有消极和积极两方面。从消极的反应方式来看,比较常见的是内隐认知的转变。比如,学生对教师敢怒不敢言就是内隐冲突的体现。从积极反应模式来看,常见的师生冲突以任务冲突为主,比如在某些专业问题上师生之间存在分歧,如果能将些冲突控制在一定范围之内,对教学知识的理论创新将有建设性的帮助。

从师生冲突的对象来看,高校师生冲突不同于中学时期,相对于中学的直接对抗和肢体冲突而言,高校阶段的冲突表现为情感疏离、关系冷漠、学生不愿受制于老师,导师也不愿意干涉学生,师生之间一般不会产生直接的肢体对抗,更多地表现为情绪和思想方面的对立与隔阂。由于大学运作模式越来越工具化,师生之间渐渐疏离并产生对立。

高校师生冲突是师生之间由于价值观、目标和权力等因素差异,造成直接的、公开的、旨在限制对方实现相对目的的过程^[2],其存在有其特定的历史情境。

二、师生冲突的原因

冲突的形成过程中,驱动因素是最受关注的议题。关于冲突的原因研究很多,但冲突原因的分类

标准历来没有统一。Wall 和 Canister 将冲突的原因分为个人因素和人际因素两大类^[3]。Bobbins 将组织冲突的动因分为个人因素、沟通和权力三类,分别探讨了冲突问题的性质与冲突产生的关系机制^[4]。本文分别按照个人因素、沟通和权力来分析师生冲突的形成原因,以便高校相关部门采取相应的应对措施。

(一) 个体因素

师生冲突的个体因素可从个性(personality)、价值观(values)和角色(role)三个方面进行分析。

个性是指个人的稳定性特征,个性差异越大,共性则越少,师生合作可能性就越小,存在的矛盾就越普遍。个性波动往往造成心理层面冲突,而且通常是无意识的,这种冲突一旦形成就很难消除^[5]。教师神经质水平越高,越容易被不良学生的行为激怒,从而造成师生的对抗性冲突。同样,学生经常认识失调,情绪不稳定,极易采取偏差行为。倘若学生再受到环境等因素的刺激,极易引发心理失衡。

师生冲突的一个根本原因在于师生的价值观对立。教师在课程讲授过程中,需要以社会意识形态代言人的形式向学生传达上层理念和价值观,维系已有的社会文化与和谐关系,同时需要考虑未成年人的情感和价值理解能力,应以学生能接受的方式转译此种社会规范。师生争议在于教师认为学生能接受的方式未必为学生所认可。一则来自于双方的评价标准不同,教师理念聚焦于“好好学习,天天向上”的积极价值观,而学生履行个性表达等理念。再则,在表达方式上,教师更倾向于说教的方式灌输思想,学生更青睐于亲历的方式来验证教义。价值对立导致的师生问题更多地体现在课堂教学中。偏差行为一般由学生发起,开始体现为一般性冲突,当一般性冲突向对抗性冲突转换时,教师的态度往往起到推波助澜的作用。毕竟学生在课堂之中处于相对劣势地位,如果教师对学生的偏差行为表现出极端的态度和反应时,如诬蔑学生,体罚学生,师生原本简单的分歧就会发生升级,对抗性冲突势必形成。由此引发另一个问题,教师要按学习效率的原则对学生进行严格管理,其间,监督、惩罚、训导等方式夹杂其中,成为控制学生行为的主要手段,而学生更重视自己的原发性动机,活在

自发性欲望阶段,与教师的控制手段格格不入,势必造成对抗性冲突。

Robert 最早对组织的角色冲突做了研究^[6]。他认为,每个“焦点人物”都具有自身的“角色组”,角色组成员不断施加压力以改变焦点人物的行为,焦点人物往往在扮演的不同角色或者在承受的不同压力或期望之间寻求平衡,这一过程产生的心理冲突将影响人际关系和工作满意度。学优生和学困生一直是课堂之中的两类对立角色。但只要是学生,都有赢得自尊的内驱力。一旦他们成绩不如人,希望得到他人表扬和认同的学优角色无法满足,会以捣蛋、旷课等方式发泄对学困角色的不满。低成就动机和弱势地位很容易被老师忽略,长此以往,破罐破摔,消极情绪将被卷入课堂冲突。

(二) 沟通

沟通是一种信息传递的过程,低水平的沟通往往造成协作困难,从而产生冲突^[7]。邱益中^[1]认为组织信息传递无效是由于:1) 传递信息者对信息缺乏理解,或者信息本身就是模糊的,造成接收者最初接收到模糊的或者是被曲解的信息;2) 信息传递工具功能性障碍,信息发送者与接收者因思想、动机或认知方式不同而对信息有误解;3) 因信息传递者和接收者互不信任而引起的信息歪曲和人为破坏,或者因诸如恐惧、紧张等其他原因造成的曲解;4) 官僚性的组织机构使得信息传递常发生信息压缩或膨胀等失真现象。所以任意一次沟通不明都可能带来师生冲突。在低权力距离情境下,大家畅所欲言,便于团队交流,可以减少冲突发生^[8]。在高权力距离文化下,师生之间形成了一道天然的权力屏障,阻碍着师生沟通,双方的误解和矛盾无法及时解决,久而久之便引发冲突。

(三) 权力

教师、学生分别确定为权力的端口。师生关系嵌入在权力关系之中,师生双方同时具有主动和被动的权力身份。学生是权力的被动者,听教诲,服从指导,接受教师的批评,学生也是权力主动者,有权监督教师。然而,中国学校体制是以传统权力模式构建的,自上而下运作,以中心权力为核心,忽略边缘权力。学校和教师拥有权力主动,学生权力被忽略,造成师生权力不对称。现实是,学校出

台了严苛的惩处办法,教师凭借这些法规对学生检查。学生不知这些条款出处,甚至在受罚后无处申诉。久而久之,学生产生积怨,常常通过顶撞教师来表达。绝大多数师生冲突源于这些非现实冲突。

“权力以网络囊括个体,他们在服从的地位上也运用权力。”^[9]在网上,个体是被控制的对象,也是实施的主体。在权力网上,每人都有监视目光,既能监视别人,也能被别人监视^[10]。

三、实例解析

A校是该区域的普通高校,该区域有3个省重点高校,所以大量抢夺了该校的优质生源。该校从2008年起大量招收第二志愿高分考生,促使该校整体成绩,特别是大学英语四、六级通过率大幅提升。但近三年来该校的英语四、六级成绩直线下降,为了保证英语成绩,该校校长决定狠抓英语教学,实施严苛的教师学生管理制度,随时监控,严肃学风考纪。小芳在大学一年级下学期转入现在的班级,她并不认同该校的管理模式,该班同时也是该校学风较差的一个班。

冲突发生在小芳和英语老师之间。小芳学习不好,经常在课堂上做小动作,并看漫画书籍。英语老师也收过这些漫画书,并严厉斥责过她。小芳体态臃肿,经常被同学取笑。一天,小芳在纸面上画了一个乌龟,并在上面写了“我是乌龟”的字样。随后,这张纸被贴在了英语老师背后。老师发现后,当场扇了小芳一巴掌,并叫到办公室训话。小芳当场反抗,英语老师气急败坏,狠狠卡住小芳的脖子,其他老师劝阻也未能见效,最后小芳报警。

这起冲突事件的直接原因是学生挑战教师的控制权威,深层次原因是学生被同学、教师排挤,加上校方的严苛管理,日积月累的不良情绪无法发泄,最后在教师身上爆发了。

从冲突必然性视角来看,学生表达权被校方成绩导向的严苛管理权力压制,师生沟通不足,教师过分管控并无法控制负面情绪,校方未能给予师生充分的安全阀渠道,让他们在适当的场合交流并疏导。最后校方处理事件采用息事宁人的方式,由于家长闹事,最后决定开除梁老师,并做出公开道歉。

学校以集体利益为重,以第三方道歉和惩罚教师的方式作为修复冲突的选择。表面看来似乎合理,但学生炫坏,挑战学校权威,教师作为校方意

识代言人,只发挥了出气筒的作用。固然英语老师没有控制好自己的个性和情绪表达,但学生对学校苛责式管理的肆意对抗才是问题的主因,教师只是过分管控和学生权力表达的替罪羔羊。针对此类事件,学校应该疏导学生的不良学习情绪,明确管控职责,增加师生沟通环节,保持学生权力的正常倾诉。解决师生冲突方面兼以学生和学校利益为导向,权衡管控与和谐的关系,建立安全阀,缓解师生冲突。

四、师生冲突应对策略

师生冲突的产生有其必然趋势,有必要采用一定的手段,将这种过程控制在合理范围内,不至于激化升级。在冲突发生时,从师生双方特征、安全阀制度和冲突修复路径等方面展开探索。

教师特征方面,教师的个性、态度体现着向学生倾诉知识的反应模式。教师需要在处理冲突事件时,遇事冷静分析,不用进行对抗性表达,以一种博爱的方式吸纳学生敌意。公平地对待每一个学生,不能因为学生在学习方面有困难或者低劣言语表现而蔑视。歧视是学生抱怨教师的重要原因之一,不能偏爱个别优生而忽略大多数同学的教育,否则学生会因对教师的不满丧失学习的信心,向上的不满情绪会得以集聚。其次,教师应具备一定的教学水平和知识储备,只有自己的能力和素养足够强大,才能在知识和教学手段上震慑学生,让其不敢就范。

学生特征疏导方面,批评惩罚学生后需要有个心理缓冲过程,及时安慰,以免伤及自尊。经常发生冲突的学生和可能累积自己的心理阴影。有效及时地对学生不良情绪进行疏导成了解决问题的关键。辅导员和班主任应在第一时间给予问题学生安慰与关心,帮助其解决心理问题,特别在新生的社

会化阶段,需要融入新的团体之中,需要合群、关心他人的特征。教师应在道德教育和合作引导方面给予指导,减少冲突发生的机率。其次,教师学会增加学生的自我调节能力。比如,专门建立特别的空,让学生发泄不满情绪,大胆吼叫,把不满的内容写在纸片上,装入瓶子里扔掉。帮助学生及时转移注意力,适当郊游、看电影、组织班级活动,以便学生淡化烦恼。指导学生自我认识,帮助他们准确定位自己在班级中的角色。独生子女政策下的小皇帝现象越发普遍,如何从小皇帝转化为好学生、好室友,需要相关机构的心理疏导和人际教育。

在沟通和权力方面,学校应该建立安全阀制度,允许存在合理水平的师生冲突。因为教师权力的行使意味着对学生的规训,这种规训势必带来学生的不良体验与反抗。反抗的过程也意味着师生交流的过程,是权力对抗中不可避免的环节。只要学校能有效监控这种对抗,在激化时给予舒缓和控制,在消减时放松管制,让师生进行适当的思想碰撞。引导学生学会选择是最终解决师生冲突的突破口。引导学生学会选择,教育就不能以规训强制学生,束缚学生,奴役学生为目的,而要创设一种宽松的、自由的、多元的教育情境,向学生展示广阔的未来,引导学生理解个人成长的多样性,一同探讨未来的坎坷与挫折;召唤学生释放智慧,驰骋思维,积极选择,勇于承担;鼓励学生设计自己,敢于突破框框,大胆超越自我,以一个自主的、开放的、丰富的心灵追求一种美好的生活^[2]。

在师生冲突爆发后,恢复和谐关系的解决方案非常重要。由于个人主义-集体主义在冲突理论研究中具有特别重要的地位^[11],所以任红和 Gray 将个人主义-集体主义的文化价值观引入其中,如表1所示。在师生冲突后,为了尽量恢复受害者在冲突前的状态,冒犯者需要在语言和情感表达中考虑当地的文化习俗。

表1 师生冲突修复模式

Tab.1 Rehabilitating model of teacher-student conflict

导向原则	修复原则	名誉权修复策略	控制权修复策略
学校导向	含蓄的语言交流 隐性的感情表达 间接的抹面工作	通过第三方作公开解释 通过第三方道歉 表达的关心之意	通过第三方安抚受害者 通过第三方唤起受害者为集体服务的心态 自我惩罚
个体导向	明确的语言交流 公开的感情表达 直接的抹面工作	直接道歉以抚慰对方的 心理创伤	自我惩罚以抚平受害者心理 创伤或者做出公开解释

对于师生来说,他们更注重自我颜面的修复,所以需要冒犯者公开道歉,用一种最真挚的情感方式来安抚对方。因为个人主义者认为公开道歉这种方式能够体现自己接受和解的本意,而不是屈服于冒犯者的恐吓。具体而言,受害者会公开斥责冒犯者,而不会顾及组织影响。如果顾及学校公共利益,受害者会在乎他人的看法,更注重这件事情对组织的影响,所以即使名誉受损也不会公开表达不满。为了不影响集体的和谐,受害者会要求冒犯者通过第三方道歉。冒犯者的歉意会体现出赔偿的诚意,于是关系冲突就会迅速瓦解。

在控制权受到破坏后,个人担心自己的目标能否完成。这时利他主义心态几乎不起作用。由于目标受损导致个人利益损失,受害者会要求冒犯者自我惩罚并承担全部赔偿责任。此时冒犯者宜采用公开道歉并自我惩罚的方式解决冲突。学校在控制权受损时更注重团队的关系修复。关系的正常秩序可以在程序公平中得以体现。所以学校应该做到工作中的程序公平。学校关心组织目标,所以受害者需要冒犯者做出能够恢复程序公平的行为。学校也关心集体利益,有更强的利他主义倾向,只需要组织恢复冲突前的公平秩序,并不想给冒犯者个人惩罚。冒犯者只需通过第三方公开道歉,表现出遵守组织秩序的决心。因为顾及集体影响,受害者会重新与冒犯者和解。

五、结论和研究意义

高校师生冲突是因价值观、目标和权力等因素差异引起,可能来源于当下,也可能来源于权力不对称、被排挤等社会因素。学校应从教师个性控制、学生情绪疏导、师生矛盾监控和修复策略上改善师生关系,在教学相长的环境中调节师生冲突,保持正常的教学秩序。

从理论上来说,本文的研究能拓展学者们对高校师生冲突成因、特点及冲突解决方式的思考;通过高校师生冲突的理论讨论和案例分析,进一步完善冲突的基础;通过对高校冲突的不同类型阐述和针对性的解决方式探索,丰富了高校师生冲突的调适机制。

从实践上看,了解高校师生冲突的类型和解决策略,有助于高校维系良好的教学秩序,提高办学

质量,从改善师生关系的视角建设良好的校园文化,化解校园内的隐形冲突,一定程度上帮助师生共建和谐校园。

未来可针对不同类型、不同年龄特点的教师做进一步地探索,并针对学生易爆发的冲突形式展开群体因素分析,提炼更有针对性的应对策略。

参考文献:

- [1] 邱益中. 企业组织冲突管理[M]. 上海:上海财经大学出版社,1998.
- [2] 田国秀. 师生冲突的概念界定与分类探究——基于刘易斯·科塞的冲突分类理论[J]. 教师教育研究,2003,15(6):40-45.
- [3] Wall J A Jr, Callister R R. Conflict and its management [J]. Journal of Management, 1995, 21(3):515-558.
- [4] 斯蒂芬·P, 罗宾斯. 组织行为学精要[M]. 北京:机械工业出版社,2000:251-257.
- [5] Bion W R. Experience in Group [M]. New York: Basic Books, 1959.
- [6] 罗伯特·L·卡恩. 组织中的角色冲突与角色不清 [M] // 迈克尔·T·麦特森, 约翰·M·伊万舍维奇. 管理与组织行为经典文选. 李国洁, 王毅, 李国隆, 译. 北京:机械工业出版社,2000:219-234.
- [7] Pondy L R. Organizational conflict: concepts and models [J]. Administrative Science Quarterly, 1967, 12(2):296-320.
- [8] Paulus T M, Bichelmeyer B, Malopinsky L, et al. Power distance and group dynamics of an international project team: a case study [J]. Teaching in Higher Education, 2005, 10(1):43-55.
- [9] 米歇尔·福柯. 疯癫与文明[M]. 刘北成, 杨远婴, 译. 北京:三联书店,1999:227-229.
- [10] 米歇尔·福柯. 必须保卫社会[M]. 钱翰, 译. 上海:上海人民出版社,1999:248-258.
- [11] Aguinis H, Henle C A. The search for universals in cross-cultural organizational behavior [M] // Greenberg J. Organizational Behavior: The State of the Science. 2nd ed. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, 2003:373-411.
- [12] Ren H, Gray B. Repairing relationship conflict: how violation types and culture influence the effectiveness of restoration rituals [J]. Academy of Management Review, 2009, 34(1):105-126.

(编辑: 巩红晓)