

投稿類別：社會關懷類(延伸組)

篇名：國中生面臨網路人際紛爭時的因應狀況——以國風國中為例

作者：

國風國中	八年三班	陳元駿
	八年十班	洪奕捷
	八年十班	張鈞皓

指導老師：蘇怡臻老師

蔡嘉宇老師

第一章 前言

一 研究動機:

近幾年來，隨著網路的進步，網路社交軟體開始盛行，國中生也開始使用社交軟體來聊天，不過正因網路上與實際與人互動不一，所以網路交友發生的問題較為特殊，讓當事人的情緒與行為與實際互動有所差異，並使其感到焦慮，這些網路上的人際困擾，可能與國中生把網路社交媒體當作交朋友的媒介有關。

我們也發現，這幾年校園中因網路社交出現許多問題，例如：網路上的紛爭和霸凌，不僅對生理與心理造成傷害，也造成了社交上的困難。我們認為這可能與國中生使用社交媒體的原因有關，所以我們必須進一步釐清這種紛爭的成因，以及面對紛爭時的困境對於國中生的情緒及應對行為之關聯性，並給予應對方法及情緒調節上的建議，幫助國中生們走出困境。

為了解決這種困境，我們以「網路人際紛爭」為核心，通過探究與調查，希望可以給予學生們面臨人際困擾上的建議，來幫助他們走出困境。

二 研究目的:

- (一)了解學生在紛爭發生時，所產生的情緒反應與其原因
- (二)了解學生在紛爭發生時，所選擇的因應做法與其原因
- (三)探究國中生面臨網路人際紛爭時，教師建議是否與學生行為相符並探究其原因
- (四)根據資料給予面臨網路人際紛爭的國中生提出可行建議

第二章 文獻探討

一、名詞解釋

(一) 人際紛爭

人際關係是人與人透過接觸產生心理或行為上的影響，並在交往中形成心理關係 (鄭和均、鄧京華，民 84)。人際紛爭之困擾則往往來自雙方的角色期待落差或衝突，導致關係僵化。(李佩怡，民 88；劉素琴，民 95)。

(二)網路人際互動

陶慧娟 (2004) 指出，網際網路的出現提供了一種新的溝通與建立關係的方式，並引用尹建中 (1997) 的觀點，認為過去人際社會互動主要建立於現實世界，而虛擬空間的延伸讓人們在特定情境下仍能產生「社會臨場感」，使個人能夠感受對方的存在。

二、國中生的人際困擾

在青少年時期，同儕間的交流往往是重要的，這時期的學生將同儕間的意見視如珍寶，但難免也會有因為彼此溝通不良進而產生衝突的情境發生。為避免對立發生，青少年須學會彼此尊重及同理，學習良好同儕關係 (曾雅婷，2017)。林宛慧(2016)也指出，國中生的人際關係、人際衝突因應策略與心理健康三者間相關，也建議可以去關注國中生的人際困擾議題，更提升學生的人際困擾解決能力。

三、國中生的網路互動習慣

長時間浸泡於虛擬世界，不僅讓青少年情緒低落，還可能引發與家人的矛盾，甚至造成家庭關係的惡化。研究顯示，86.9%的兒少曾經遭遇社群恐慌的情況，超過三分之一的兒少表示其情

緒受到影響。包括焦慮等負向情緒，並可能引發如失眠等睡眠問題。然而，有超過一半的兒少選擇不求助，而 10.5%的兒少則選擇向網友求助，這些結果反映社群媒體已從工具變成了束縛，對青少年的心理健康造成不可忽視的傷害。(兒福聯盟，2023)

四、花蓮學生網路人際互動之相關研究

網路社交軟體已成為現代常見工具，相關學術研究也不少。如郭依潔（2017）對花蓮市國中生的研究，學生最常經歷的負向情緒是「羞愧」，網路霸凌行為以「直接型」居多。何振珮（2018）則指出，國中生的網路成癮傾向與身心健康呈正相關，與學業成績呈負相關，建議師長應及早介入輔導。陳宥達（2007）則針對國小高年級學生發現，其網路人際關係認同度偏低，且網路使用經驗、家庭設備、使用時間及父母態度皆具影響力。

而太平洋盃小論文也常以網路議題為核心，探討使用情形。如 113 年馬芝璇等人(2024)〈MBTI 人格特質對國中生社交媒體使用行為的影響〉的研究發現，外向型國中生使用社群媒體後感到開心與放鬆的比例明顯高於內向型，且在尋求社群支持方面也較為頻繁。如 112 年鍾昊宇、李翊慈、蔡汶璇（2023）在〈你今天 FB 或 IG 了嗎？〉一文中指出，國中生每週平均使用社群網路約 3 小時，偏好使用 IG 從事休閒娛樂活動者遠多於 FB。作者最後強調，唯有安全謹慎地使用這些平台，才能帶來正面且有益的體驗。洪暉柔等人（2023）在指出，國中生使用 3C 產品時多半不會計算時間，建議可用計時器記錄，避免不自覺使用過久。

根據前人的研究，可以得知現今網路社交已成為人與人互動的主流，而在使用後的行為與反應與面對面的互動有差異。但是前人的研究缺乏是否引起負面情緒和自我調適的方法，因此我們已這兩個主題作為本次研究的核心概念，希望幫助國中生在面臨網路人際糾紛時，提供行為和心態上的參考。

第三章 研究方法

一、質性訪談法

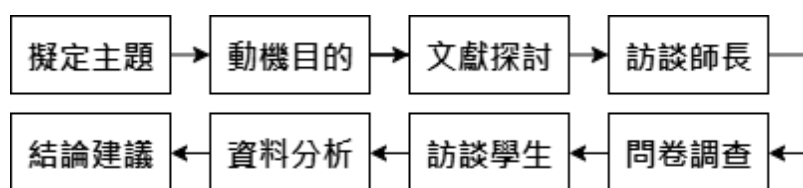
我們訪談了兩位分別來自學務處與輔導處的老師及兩位國風國中的學生，在編製問卷前先訪談兩位師長，得知了對國中生面對網路人際困擾時調節情緒的建議方式，並且以此為基礎編輯問卷。面對問卷不足以解讀出的深層訊息，則過透對學生的訪談來補足

二、問卷調查法

本研究使用和問卷調查法進行，問卷發送給國風國中的學生，共發出 153 份問卷，取得有效問卷 149 份，其中七年級 24 人、8 年級 89 人、9 年級 40 人，男生 89 人、女生 64 人。

三、研究流程：

本次研究流程是先訪談學務處及輔導室的兩位老師。了解老師們如何處理網路紛爭並幫助受網路紛爭影響的學生，接著以訪談的內容為基底去編製問卷，得知學生在紛爭當下產生的情緒和行為之原因。但在解讀問卷時發現有些問題無法從問卷得知，所以我們選擇了訪談兩位八年級學生來補充一些比較深層的資訊。研究流程圖如下：



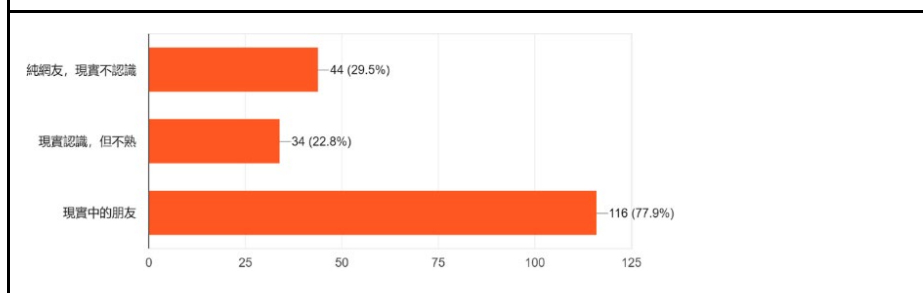
第四章 正文

第一節 紛爭當下的反應

本節分析學生在遭遇網路人際衝突當下的反應，依據兩位教師訪談資料與學生的問卷結果，從現象、情緒行為、心態三個面向進行整理：

(一)網路紛爭的普遍現象

表(一)：紛爭對象在現實的身分



由表(一)可知，國中生所經歷的網路紛爭往往與現實生活高度重疊，並非單純虛擬世界的互動。訪談中，學務處與輔導處兩位老師皆指出，因為大家都彼此認識，一點暗示就可能讓人對號入座，紛爭就這樣開始了。

「通常都是跟現實生活認識的人，因為同校嘛，只有你今天講出來這件事情，只有同校或同班的人才會知道。」(師 A)

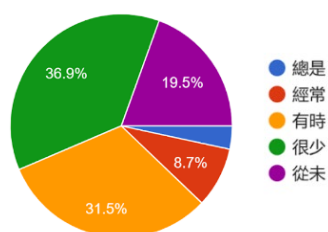
「我覺得如果他網路上的朋友和現實的朋友是重疊的…困擾會更大。」(師 B)

從上述回應可知，網路紛爭多半不只是出現在現實生活，而是網路社交的延伸。當網路言論可被現實中的同學對號入座時，容易引發紛爭與衝突。網路只是紛爭的放大器，我們認為真正影響衝突持續的仍是學生之間的情感交流。

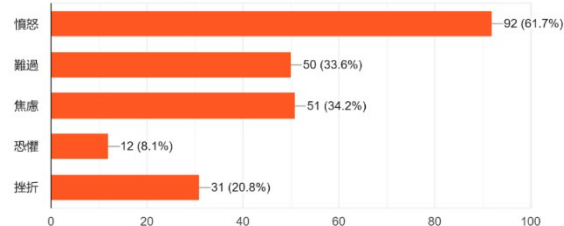
(二)紛爭當下的情緒行為

從問卷結果表(二)與表(三)與師長訪談過程可得知，在面對網路紛爭時不少人曾因他人言論而影響情緒。國中生多表現出憤怒的反應。當下被辱罵時會感到憤怒，事後會轉變成悲傷或憂鬱，部分表現出哭泣行為，由此可知國中生非常在意朋友，因此產生情緒起伏。可見國中生在網路紛爭的第一時間產生了負面的情緒，容易導致處理問題上會比較衝動，溝通時可能不會那麼順利。

表(二)：我曾因網路上他人的言論而被影響心情



表(三)：在紛爭當下，你會產生什麼情緒？



「憤怒會居多，當你被謾罵的時候呢，一定是很生氣嘛，有沒有委屈到哭出來的，生氣跟哭的話，大概生氣的比例會比較高。」(師 A)

「在網路上面遇到困難之後，就開始出現情緒的問題……譬如說憂鬱跟焦慮。」(師 B)

但若在負面情緒過後能保持理性思考並好好溝通，將會更容易建立一道溝通的橋樑，如受訪學生(B)表示在難過後，他會冷靜地想為何他人會做出不當行為，如果是自己有錯，則會和別人道歉，可得知通常只要能夠穩定情緒，並且嘗試溝通，通常效果都很良好。

「一開始我會先覺蠻難過的。就是先冷靜下來想想看為什麼他要這麼做，是我之前有做什麼事情得罪他……來學校的時候我會問他之後再去想想看是不是我真的有做這件事情，如果真的有做錯的話我就跟他道歉。」(生 B)

從問卷和訪談可以知道，國中生在網路爭執中最常出現的情緒是憤怒和焦慮。多半是因為覺得生氣和委屈，或擔心無法正常與他人互動，影響與同學之間得交流互動。以上說明學生在面對網路紛爭時，常在憤怒情緒下做出非理性的思考，所以容易造成出現情緒的問題。

(三)導致反應的心態與觀念

在訪談過程中，輔導室老師表示，依據學生的人格特質，可能導致不同的反應及心態，學生若是缺乏自信，將導致太過於相信網路上的流言蜚語。而學務處老師則表示，若學生心態良好，將會願意去改過向善，若學生心態較差，將不把這事件放在眼裡。

「他們會很相信網路上的人說他什麼，但可能那不一定是事實，我覺得會非常相信網路上說他什麼，或者是他會非常非常相信別人說他是什麼的人。」(師 B)

「他本來就是乖乖牌的那一類型的，接下來就不會再發生，已經知道問題的嚴重性；可是有人裝作自己聽不懂，然後結果隔天就發生事情。」(師 A)

受訪老師也說明了導致這些反應的原因可能是缺乏自信，希望能透過網友來肯定自己的存在，結果卻因為網友的三言兩語而得到錯誤的自我認知。

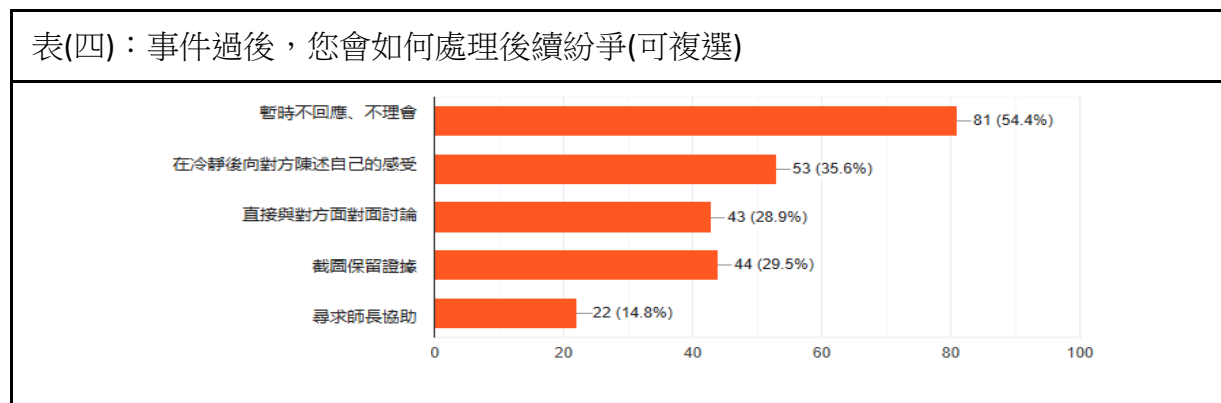
「有的時候對自己的信心是比較不夠的。我覺得同學你們可以想一下，當我們對自己有自信的時候，其實我們就可以很自在的說一些話。」(師 B)

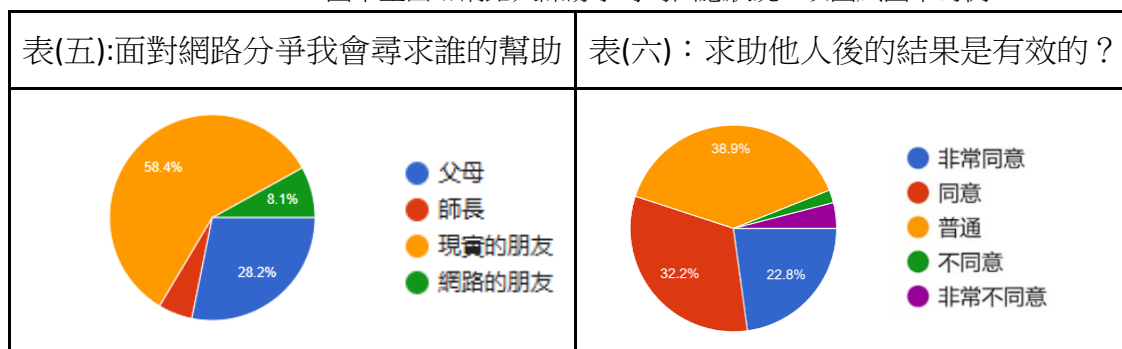
根據上述資料，國中生面臨網路紛爭時，多半發生認識的朋友或同儕，且產生憤怒、悲傷的情緒、激動的反應與被動接受的心態，但若是過於激動，則可能導致溝通不順利，情緒反彈過強的情況，然而若過於消極，則可能導致不願和解或因自身心態而使對方不滿，造成進一步的衝突，因此突顯了網路教育的必要性。

第二節 紛爭後續的因應措施

本節分析紛爭後的因應措施，根據問卷及訪談資料可分為尋求資源、因應做法和後續成效三個面向：

(一)處理方式與尋求資源的習慣：



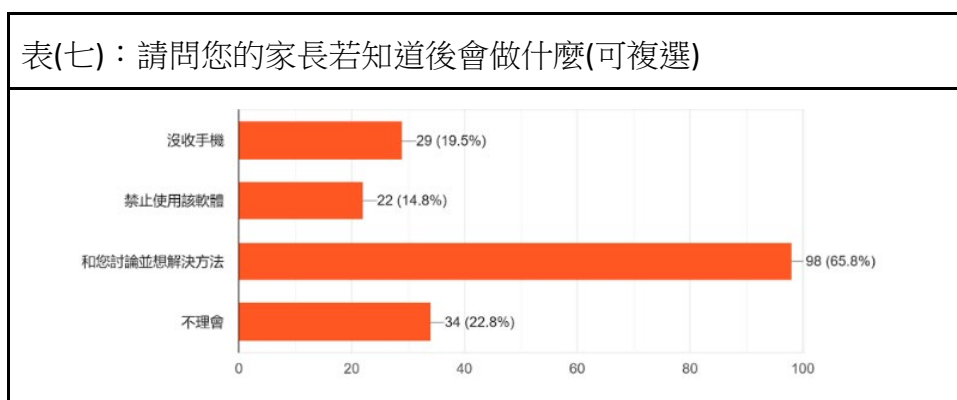


表(四)與表(五)反映了學生在事件過後多半選擇向現實朋友求助，從表四及表五可以得知，學生面對網路紛爭大多為暫時不回應、不理會，可得知不少學生對於處理紛爭的態度沒有達到積極尋求協助的態度。第二多的是陳述自己的感受，學生主動尋求師長協助占比最低。而從表(六)可得知不少人不會立即尋求幫助極有可能是因覺得求助他人並無大用，所以忍在心裡，沒有及時和他人溝通。而在師長的訪談過程，也提到若同學介入紛爭，其態度可能會影響事件輕重。

「雖然說網路無國界，大家都會把自己的心情發在上面，但是經過他人的解讀可能就會不一樣，其實旁觀者的態度很重要，我們都會叫他們不要在那邊議論，學務處已經在處理。」(師 A)

「有一些同學，我可能會試著跟他討論，確認一下他吃瓜之外，會不會真的哪一天他也會摻一腳。」(B)

另外，若選擇求助家長，從表(七)顯示大部分家長知道後會主動介入並且會和孩子們討論出合適的解決辦法，而選擇禁止及沒收手機的比例低很多。這也與表五學生尋求家長的比例僅次於同學的調查結果相符合。



透過對學生的訪談，發現他們對求助對象的看法存在明顯差異，求助意願的程度也不盡相同。大多數學生較傾向向同學尋求幫助，主要原因是同學年齡相近，較能理解他們的情感需求，且與同學交流時較不易將事情流傳到老師或家長，較能獲得信任。相比之下，向老師或家長求助的意願較低。有些學生擔心向老師求助後可能會受到責怪或過度干涉，而對家長的求助意願降低則因擔心家長會遭到家長責備或過度關心。

「因為同學比較不會把私人的事情講出去，老師的話有經驗，可以給我們比較多的解決方法，家長的話是因為怕他們又再碎碎念。」(生 A)

「我爸比較有在陪伴我，所以我經常都會先問爸爸說怎麼做，然後我爸就會講說，如果他太過分的話，就會請警察。」(生 B)

從上述問卷和訪談可以知道，學生在遇到網路紛爭時，最常先找同學幫忙，其次是家長，最後才是師長。這是因為同學最了解事情狀況，也比較容易聊得來；家長雖然會關心，但有時不太懂校園的情況；而師長因為比較正式，學生會擔心事情被放大，所以通常放在最後才考慮。

(二)校方的因應做法與成效：

雖然在問卷中，求助師長的佔比較低，但從訪談中得知，學生雖不常主動求助，但一旦選擇求助於師長，得到的成效卻很高，例如在情緒上的安撫或理性的利弊分析，因此師長們仍建議遇到網路紛爭時應勇於求助師長。

「我會跟他講，你的情緒控制好，不管你要哭還是要報信，冷靜才有辦法解決問題。」(師 A)

「學務處老師會告訴他說，未來如果你有發生這麼類似的事情，來請求我們協助。」(師 A)

「那我們是不是要通報，或者是讓我們的學校的師長或是家人知道，可以幫助我們。」(師 B)

當學生尋求校方資源後，學校各處室會分工處理，學務處會還原真相及預防宣導，幫助學生不再犯下相同的過錯；而輔導室會給予心理輔導及調整情緒，藉由相關措施，使學生脫離情緒上的負面狀態。

「所以我們會多方面的去找學生去拼圖，然後慢慢的把它拼湊起來去還原真相。我們學務處這邊老師會做一個再教育的動作…我們還要輔導。」(師 A)

「他們在網路上如果遇到一些社交的困難的時候，他們的情緒不是這麼的好，心情就會憂鬱或焦慮等等，所以有時候我給他們的心理支持就很重要。」(師 B)

另外，輔導室老師表示，在協助同學們面對網路紛爭的同時，也會由學生的人格特質出發，例如有些同學會因信心不足而非常依賴別人對自己的評價，因此非常在乎別人對自己的看法，導致過度迎合他人，而這可能會使學生失去自我認同。老師們會採取陪伴與引導幫助學生釐清自己，給予正向回饋以建立信心，學會分辨自我價值與他人評價的差異。

「有一些同學他也真的很糾結在，他就是想要再跟原本的這些人在一起，我覺得那個同學其實很辛苦啦……有時候他們其實對於自己的信心就不是這麼的夠，所以他就會需要尋求別人的認同。」(師 B)

有時，輔導老師也發現，會因網路紛爭而嚴重影響情緒的學生，可能正處於一段不健康的關係與生活習慣當中，因此會鼓勵學生脫離現有的環境或習慣，尋找新的生活重心。

「在這個關係裡面他已經盡力了但還是沒辦法解決，我會跟他討論說，如果這個關係對你其實是不健康的，那我們是不是就離開？會不會什麼樣的朋友或什麼樣的同學比較適合你？一定還是有其他和善的同學，或是其他可以跟他處得來的同學。」(師 B)

「他已經有成癮的狀況，如果你把他的手機拿走，有一些很嚴重……所以那時候我通常就會跟家長討論的事情是，他對小孩使用網路跟手機的狀況。」(師 B)

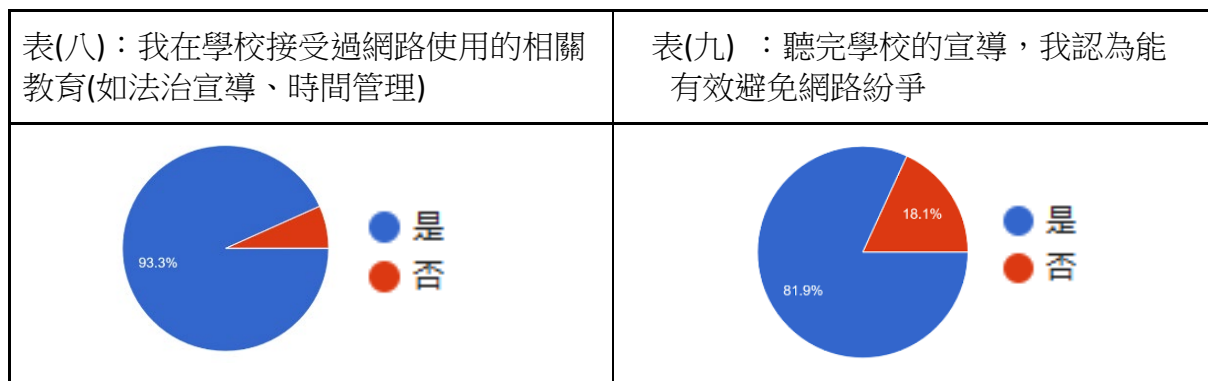
根據上述資料可得知，學生遇網路紛爭時若無法自行處理，會尋求校方幫助，校方由學務處進行事件調查與預防宣導，來進一步避免事件重演，並由輔導室提供心理支持，讓學生脫離當時的情緒與狀態；這種情形源自學生信心不足、過度依賴他人認同且已對手機成癮，而輔導工作的及時介入，可讓類似事件獲得一個專業且安全的處理。

第三節 紛爭預防的做法與成效

我們在訪談過程，發現預防的重要性與侷限性。學生通常在學校接受過法律相關教育及預防宣導，但對於有效的避免紛爭，部分學生覺得無法完全遏止，因此我們在問卷中試圖了解學生雖然學過預防相關知識，但在實際操作上的落差原因。

(一)校方的預防宣導

問卷結果得知，大部分的人都有接受過學校宣導，但學生對於有效的預防紛爭仍有疑慮且不完全相信，可見宣導雖能增加知識層面的理解，卻難以轉化為實際行動。



從訪談內容中可得知，老師們對於校方所辦理的法治教育宣導並不容易完全制止學生在網路上做出不理智的行為，有些老師會利用自己的課堂進行宣導及討論，盡量將發生的機率降至最低。

「我就會去問說，同學們最近在網路上面，日常生活上面，有沒有什麼樣的一個問題？，你覺得它是什麼？發生的時候，你的看法是什麼？」（師 A）

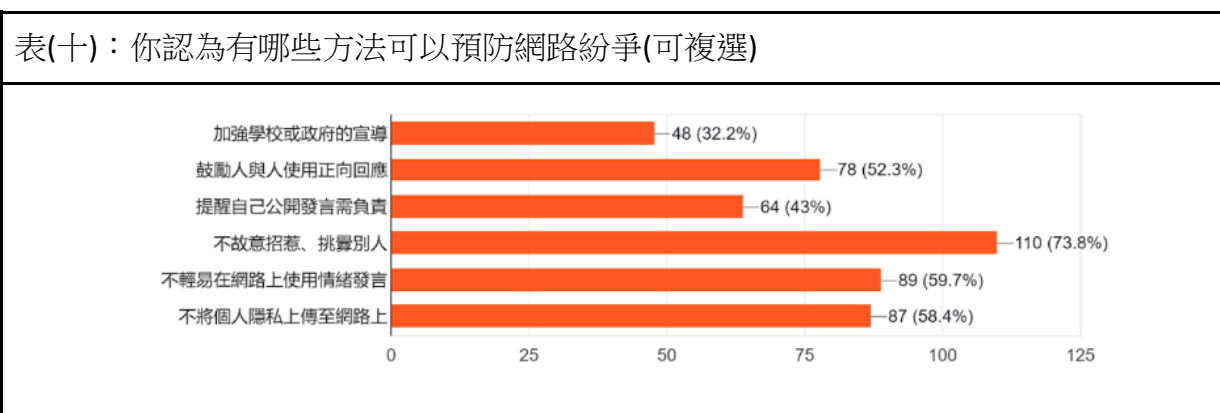
「我們學校這邊除了宣導跟推廣之外，應該沒辦法有最有效實質上的一個做法。」（師 B）

實際訪談學生，發現對於學校宣導的成效，學生的看法並不樂觀，因為大多數人沒有完全吸收，且不少人對於宣導不以為然，覺得不會發生在自己身上，結果遇到紛爭時，因情感方面和沒有聽宣導內容而無法做出正確的行動。

「我覺得沒有用，因為搞不好大家其實都沒有在聽，或是聽完就忘了。」（生 A）

「有些人就算有聽，但是看到有人罵朋友時，會想要伸張正義，就會反駁他，才會造成網路霸凌或吵架。有些人覺得自己應該是遇不到，所以左耳進右耳出。」（生 B）

(二)家長與學生應具備的預防觀念：



除了在表(十)中發現，學生普遍對於預防網路紛爭的做法有一定認知，大多都知道在情緒、發言內容與安全性須有所自制。而在與師長的訪談過程中，我們也得知家長對於國中生手機的控管

非常重要，並且要找到一個能讓學生獲得快樂之餘保護其安全，並且受訪者也提到慎選網路平台和使用控管的重

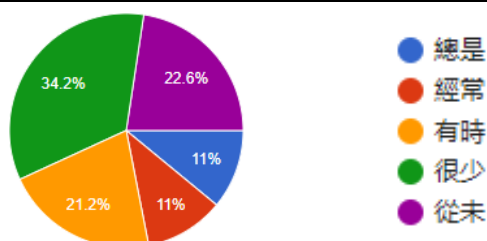
「家長對於小孩子手機使用，我們還是回到家庭教育上面。」（師 A）

「家長跟小孩之間看可不可以找到一個平衡，家長還是可以適時的知道小孩子他是怎麼樣使用這些東西。」、「像時間的分配這件事，就是你不要過度暴露在網路上，你不要被網路用，你要找回自己的主控權。另外一個就是需要慎選你的網路社交平臺，過濾跟你來往的人。」（師 B）

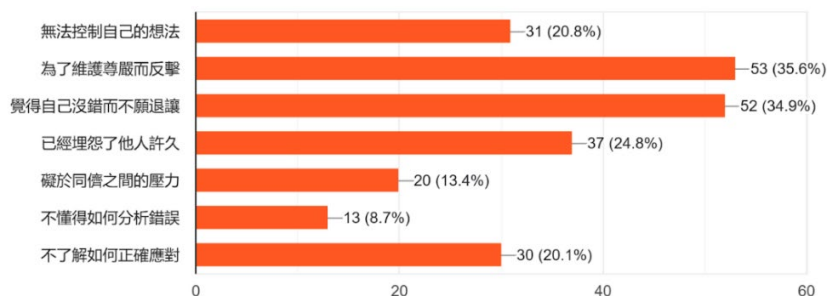
(三)「知道」與「做到」的落差

從問卷的回答可得知，部分同學在接受學校的宣導後仍會有夾帶著情緒的言論，且大多是從個人的情緒及想法造成，如維護尊嚴或是不願退讓，這也因此容易讓事件進一步擴大嚴重性。

表(十一)：即使學校有宣導「網路留言需要負責」，我仍曾有過情緒性發言或針對他人的言論



表(十二)：承上題，我知道發表這種言論不恰當，但我仍做的原因為何?(可複選)



從訪談內容可以得知，老師們進行宣導後，通常理智面是可以吸收的，但是情感受到人際需求的影響，仍無法完全的融會貫通。所以無法完整避免，但會透過不斷的宣導來盡量的去降低相關事件的發生率。

「我們講宣導跟推廣，才會讓大家把這種事情記在心上，但是至於，但是之後會不會發生，我覺得還是都會，我們只能降低它的發生率，而不能去阻止它。」（師 A）

「同學們其實是理智上都知道這些資訊，但情感面上沒辦法去融會貫通。他可能對於人際的需求，很渴望有朋友，可能就在網路上去找。可她就低估了網路的危險性。」（師 B）

然而從與學生的訪談中發現，大多數學生無法控制事後發言的原因，大多來自於內心的情緒與心態，如受訪者生(A)分享，在事後，有些人發表出不適當的言論，原因大多是無法控制或自身的不滿。並表示有些學生在輔導過後，可以學會適當的處理方式，可是大多數學生在聽宣導時沒有把資訊吸收進腦中，抱持著「這種事不會發生在我身上」的心態，而真正遭遇事件時才後悔自己當初為何不聽，可見學校的宣導及輔導成效會因學生心態而有所不同。受訪者則表示家庭教育在事件中很重要，在家中若是可以教導學生做出正確的應對，以避免後續不必要之事宜。

「我就去問鄰居警察說要怎麼辦。後來我就就截圖起來那個對話跟他說，如果你繼續威脅我，我就跟學務處講。」、「我小學常常去輔導，聽久了，國中我就幾乎沒有發生這個事情。」、「我也會覺得難過、憤怒，但我會忍住不回應，因為網路上會留下證據。」(生A)

「我覺得有一半是家庭教育，就是我爸媽他就會講說你們以後不能那麼快就惱羞成怒不然會造成很多不必要的事情。」(生B)

根據上述資料發現，校方的宣導雖能提升學生對網路使用的認知，但僅靠宣導難以徹底避免紛爭發生。家庭教育與家長的適度控管在預防上扮演關鍵角色，能補足學校宣導的不足。學生普遍在理智上理解規範，但情感面仍難以完全落實，特別是在面對人際需求與情緒衝突時。若學校、家庭與學生三方面能形成合作，才能更有效降低網路紛爭的發生率。此結果顯示預防雖有限，但透過持續宣導與親師合作，仍可發揮減少衝突的成效。

第五章 結論與建議

一、研究結論：

(一)學生在網路紛爭發生時的反應

研究顯示，國中生在面對網路紛爭時，對象多半是現實生活中的同學或朋友，因此紛爭常與日常生活交織。老師指出，因為彼此熟識，一些暗示或訊息就可能引發衝突。在情緒表現上，學生當下多以憤怒為主，事後則可能轉為悲傷或憂鬱，表示青少年非常在意朋友的看法。缺乏自信的學生聲更容易過度相信網路上的言論，導致反應更加激烈。不同的心態也會造成差異，有些學生能因此改正錯誤，但也有人仍重蹈覆轍。可看出青少年在面對網路與現實交織的壓力，情緒調節能力與理性思考的重要。

(二)學生在網路紛爭後續的因應措施

學生在遇到網路紛爭時，若無法自行處理，會尋求外部資源的協助。學生的求助對象大多是自身可以信任的人，如學生的朋友可以提供其心理支持，也可以成為學生的訴苦對象，老師會提醒學生，未來若遇到類似情況，要及時向校方求助。學務處在事件中主要負責還原真相，並進行再教育與預防宣導。輔導室則著重於心理支持，協助學生面對憂鬱與焦慮等情緒。尤其面對過度依賴他人評價、網路成癮的學生，更需要針對特質給予適當引導。

(三)網路紛爭預防的做法與成效

問卷結果顯示，多數學生曾接受校方關於網路使用的宣導，例如法治教育或時間管理，但仍無法完全避免紛爭的發生。訪談中，老師認為僅靠學校的宣導與推廣，難以真正制止學生的不理智行為，而學生認為，學生在聽宣導時，認為自己不會遭遇類似事件，而等到類似事件發生後，才後悔自己當初的心態。由此可知，學生是因為認為事情不會發生才會忽略宣導。部分老師會在課堂中進一步引導討論，盡量降低事件發生的機率。受訪老師也強調，家長對孩子手機使用的管控非常重要，家庭教育能彌補學校的不足。學生雖然理智上明白留言需負責，但在情感層面仍難以自我控制。在「知道」規範卻「做不到」的落差之間，僅靠校方宣導不足以改變，需結合日常機會教育與家庭支援。

二、研究建議

(一)學生需培養批判思考能力與強化自我情緒調適

我們建議學校在課程中加入更多情緒管理與批判思考的教育內容，幫助學生在面對網路紛爭時能更冷靜判斷。除了傳統的法治與網路安全宣導，也應結合實際案例，讓學生透過討論與角色

扮演培養換位思考能力。老師應引導學生認識「網路言論不等於事實」，減少因缺乏自信而過度相信留言的情況，並透過日常機會教學，讓學生練習如何在衝突中表達自己與尋求協助。進一步設計團體輔導或課程，協助學生建立自尊與自信，減少過度依賴他人評價而產生的憂鬱或焦慮。也建議學生把握校方宣導時機充份吸收相關知識，避免實際發生事件時因應不當。

(二)建議家長陪伴孩子建立良好的網路使用習慣，並培養信任感

回歸家庭教育，我們建議家長與其除了限制孩子的使用時間，不如陪伴及讓孩子理解正確的網路使用方式，以避免單純「管控」引發反感造成親子衝突。加上陪伴、信任及理性討論的態度，使孩子願意求助於家長，而不是只願意求助同學或是隱瞞。若能建立雙方溝通的橋樑，將更容易解決問題而非浪費時間於說教和勸說。因此若能把適當的管控和良好的陪伴，將會是親子溝通的較佳解。

(二)校方需建立多方合作的預防與支持機制

我們建議學校可與家長合作，建立溝通的橋樑如聯絡簿，共同關注學生的手機與網路使用狀況。校方也可結合專業心理師提供多元化的協助管道。學務處與輔導室則可發展更能讓當事人的問題處理完成的流程，從事件處理到後續進行宣導皆需明確機制。老師則能利用課堂時間定期檢視學生的網路經驗，並給予即時提醒與輔導。當學校、家庭與社會形成信任的後援隊後，學生在面對紛爭時將更有安全感，願意接受相關幫助並提升其解決問題的能力。

第六章 引註資料

1. 李佩怡(1999)。人際關係理論測驗與輔導，152 期，3152-3170 頁。
2. 陳宥達(2007)。花蓮縣國小高年級學童網路人際關係認同度及其影響因素之研究。國立台東大學:碩士論文。
3. 林宛慧(2016)。國中生人際關係、人際衝突因應策略與心理健康關係之研究—以宜蘭地區為例。國立台灣師範大學:碩士論文。
4. 郭依潔(2017)。花蓮縣國中生負向情緒與網路霸凌行為之相關研究。國立東華大學:碩士論文。
5. 陶慧娟(2004)。網路交友互動分析：網路人際關係的虛幻與真實。世新大學傳播研究所碩士論文，未出版，台北市。
6. 劉素琴(2006)。高中職學生人際困擾、求助態度與求助策略之相關研究。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。
7. 何振珮(2007)。花蓮市國民中學學生網路成癮傾向與身心健康、學業成績之相關性研究。
8. 鍾昊宇，李翊慈，蔡汶璇(2023)。你今天 FB 或 IG 了嗎？。112 年太平洋盃小論文，本土關懷 A 組。
9. 馬芝璇，吳宣允，郭品妍，彭彥婕 (2024) MBTI 人格特質對青少年社交媒體使用行為的影響以花蓮某高中與國中為例。 113 年太平洋盃小論文，社會人文 B 組
10. 洪暉柔，蔡沂紘，林瑜庭 (2023)國中生情緒控管與社群軟體使用之研究。112 年太平洋盃小論文，本土關懷 A 組
11. 曾雅婷 (2017)。淺談青少年情緒管理與人際互動之關係。臺灣教育評論月刊，6(6)，176-180。
12. 兒福聯盟調查 (2024)：台灣國中生心理健康拉警報 升學壓力大、沉迷社群成青少年雙重考驗。 https://www.children.org.tw/news/news_detail/3284

附件一 訪談大綱(教師版)

訪談同意書(學務處)

您好，我們是國風國中七年級的學生，我們正在進行一個關於網路人際紛爭的研究，我們希望能問您幾個問題，並將您的回答作為日後研究中重要的參考資料。本訪談皆用於學術性用途，不會洩漏您的資料，可以安心回答。謝謝您。 如您同意我們在5 月 2 日對您進行訪問的話，請幫我們在下面的空位簽名，謝謝您的配合。

_____ (請在此處簽名)

研究生：703 陳元駿、 710 洪奕捷、710 張鈞皓 敬上

訪談大綱

1. 請問您是否處理過學生網路上社交人際困擾相關的案例?可以分享一下印象深刻的事件嗎?
2. 面對這些學生，您曾採取過什麼行動來幫助他們?過程中有沒有遇過什麼困難或阻礙?學生在心態或行為在此之後的改變為何?
3. 請問您建議學生有哪些預防網路社交造成困擾的方法?
4. 除了第一線老師與學生您覺得校方、其他處室或關人士可以預防這類事件?

訪談同意書(輔導處)

您好，我們是國風國中七年級的學生，我們正在進行一個關於網路人際紛爭因應對策的研究，我們希望能問您幾個問題，並將您的回答作為日後研究中重要的參考資料。本訪談皆用於學術性用途，不會洩漏您的資料，可以安心回答。謝謝您。如您同意我們在5月1日對您進行訪問的話，請幫我們在下面的空位簽名，謝謝您的配合。

_____ (請在此處簽名)

研究生：703 陳元駿、 710 洪奕捷、710 張鈞皓敬上

訪談大綱

1. 請問您有輔導過遇到網路社交困境的學生嗎?這些困境的類型與對象大概有哪些?
2. 面對這些學生，您曾採取過什麼行動來幫助他們?
3. 過程中有沒有遇過什麼困難或阻礙?學生在心態或行為在此之後的改變為何?
4. 請問您建議學生有哪些預防網路社交造成困擾的方法?
4. 除了第一線老師與學生，您覺得校方、其他處室或相關人士可以預防這類事件?

附件二 訪談大綱(學生版)

訪談同意書(學生)

您好，我們是國風國中八年級的學生，我們正在進行一個關於與網路人際紛爭因應的研究，我們希望能問您幾個問題，並將您的回答作為日後研究中重要的參考資料。本訪談皆用於學術性用途，不會洩漏您的資料，可以安心回答。謝謝您。 如您同意我們在 9 月 11 日對您進行訪問的話，請幫我們在下面的空位簽名，謝謝您的配合。

_____ (請在此處簽名)

研究生 803 陳元駿、 810 洪奕捷、810 張鈞皓 敬上

1. 請問您有在網路上發生紛爭的經驗嗎？是否可以說明一下事件經過？
2. 當時您選擇向誰求助？後續的做法與結果為何？
3. 您認為求助於同學、家長及老師三種對象，在做法及結果上可能有什麼差別？
4. 從您自身及同學的經驗來看，您認為即使學生接受過相關宣導，但仍會做出情緒性或不當的發言的原因可能是什麼？

附件三 學生問卷

國中生面臨網路人際困擾之因應問卷

同學您好:

感謝您撥空填寫本問卷，這是一份研究國中生在遇到網路人際困擾後，如何面對紛爭的問卷，您的填答結果將作為本研究重要參考資料，請您仔細閱讀各部分填寫說明後，依據您自己的經驗或感受作答。您所提供的資料將絕對保密，僅作為本研究使用。再次感謝您的協助。

敬祝 學業進步、事事如意

國風國中語文資優班

研究學生: 洪奕捷、張鈞皓、陳元駿

指導老師: 蘇怡臻、蔡嘉宇

* 表示必填問題

1。 電子郵件 *

2。 請問您的性別是? *

單選。

☐

男生

☐

女生

3。 請問您的年級? *

單選。

☐

七年級

☐

八年級

☐

九年級

4。 您是否為國風國中的學生? *

單選。

☐

是 (請繼續作答)

☐

否 (謝謝您的作答)

紛爭當下

5。 紛爭對象在現實的身份 *

(可複選)

- ☐ 純網友，現實不認識
- ☐ 現實認識，但不熟
- ☐ 現實中的朋友

6。 我曾因網路上他人的言論而被影響心情 *

單選。

- ☐ 總是
- ☐ 經常
- ☐ 有時
- ☐ 很少
- ☐ 從未

7。 在紛爭當下，你會產生什麼情緒? *

(可複選)

- ☐ 憤怒
- ☐ 難過
- ☐ 焦慮
- ☐ 恐懼
- ☐ 挫折

後續因應

歡迎回答真實經驗

8。 事件過後，您會如何處理後續紛爭(可複選) *

(可複選)

- ☐ 暫時不回應、不理會
- ☐ 在冷靜後向對方陳述自己的感受
- ☐ 直接與對方面對面討論
- ☐ 截圖保留證據
- ☐ 尋求師長協助

9。 承上題，面對網路紛爭我會尋求誰的幫助 *

單選。

- ☐ 父母
- ☐ 師長
- ☐ 現實的朋友
- ☐ 網路的朋友

10。 請問您的家長若知道後會做什麼(可複選) *

(可複選)

- ☐ 沒收手機
- ☐ 禁止使用該軟體
- ☐ 和您討論並想解決方法
- ☐ 不理會

11。 求助他人之後的結果是有效的？ *

單選。

- ☐ 非常同意
- ☐ 同意
- ☐ 普通
- ☐ 不同意
- ☐ 非常不同意

跳到第 12 題。

紛爭預防

歡迎回答真實經驗

12。 你認為有哪些方法可以預防網路紛爭(可複選) *

(可複選)

- ☐ 加強學校或政府的宣導
- ☐ 鼓勵人與人使用正向回應
- ☐ 提醒自己公開發言需負責
- ☐ 不故意招惹、挑釁別人
- ☐ 不輕易在網路上使用情緒發言
- ☐ 不將個人隱私上傳至網路上
- ☐ 其他： _____

13。 我在學校接受過網路使用的相關教育 (如法治宣導、時間管理) *

單選。

- ☐ 是
- ☐ 否

14。 即使學校有宣導「網路留言需要負責」，我仍曾有過情緒性發言或針對他人的言論 *

單選。

- ☐ 總是
- ☐ 經常
- ☐ 有時
- ☐ 很少
- ☐ 從未

15。 承上題，我知道發表這種言論不恰當，但我仍做的原因為何?(可複選) *

(可複選)

- ☐ 無法控制自己的想法
- ☐ 為了維護尊嚴而反擊
- ☐ 覺得自己沒錯而不願退讓
- ☐ 已經埋怨了他人許久
- ☐ 礙於同儕之間的壓力
- ☐ 不懂得如何分析錯誤
- ☐ 不了解如何正確應對

16。 聽完學校的宣導，我認為能有效避免網路紛爭 *

單選。

- ☐ 是
- ☐ 否