從控制到合作
運用需求導向化解師生手機衝突

‖ 陳鴻彬　國立彰化高中輔導組長
‖ 楊雅妃　國立彰化高中教師

一、前言

近年來，智慧型手機已深度融入青少年日常生活，導致每日使用手機時間持續增加，並高度依賴社交、娛樂與即時互動功能。然而，過度使用手機可能對學習表現、情緒調節與人際互動造成負面影響。因此，如何在校園中建立有效且具教育意義的手機管理機制，成為導師在班級經營與學生輔導上的重要課題。

然而，若僅以規範與懲罰為導向，往往忽略學生行為背後的心理動機。本文主張，應以「需求導向」的觀點重新理解學生手機使用行為，進而發展更具人本精神的管理策略。

二、「需求導向」觀點下的手機依賴行為之成因

「需求導向」觀點認為：行為都是有功能的，而個體的行為目的皆為滿足需求，包含「生理與生存」、「價值與權力」、「社會與關係」、「情緒經驗與刺激」、「自控與自由」及「超越與靈性」六大類需求。例如，大多數學生追求的課業成績、競賽名次這一類成就價值，屬於追求「價值與權力需求」的滿足；而在乎人際關係、追求團體歸屬感，則是追求「社會與關係需求」的滿足。

因此，學生在校園內使用手機並非單純紀律問題，而是一種追求需求滿足的行為策略。綜合實務觀察，可歸納為以下四類核心需求：

（一）社會與關係需求：追求歸屬與連結

青少年高度重視同儕關係，手機成為維繫社交的重要工具。

當學生擔心被排除或錯過資訊時，便容易形成頻繁查看手機的行為。

（二）價值與權力需求：追求成就與自我價值

當學生在學業或現實生活中缺乏成就感時，手機遊戲與短影音提供快速回饋與成功經驗。此種「即時滿足」特性，容易強化依賴行為。

（三）情緒經驗與刺激需求：追求高強度刺激或經驗變動

透過短影音與社群媒體的高強度刺激滿足對娛樂、社交的需求。這反映了個體在負面情緒（如焦慮、無聊）下，追求快速逃避與即時滿足的「刺激需求」。

（四）自控與自由需求：追求自主與控制感

青少年發展階段強調自我認同與自主性。當手機使用被嚴格限制時，學生容易將其解讀為「控制」，進而產生抗拒。

（五）綜合分析

由上述可知，手機依賴或過度使用行為並非單一因素所致，而是多重心理需求交互作用的結果。若導師僅以禁止手段處理，實際上是直接壓抑學生需求，因此容易導致反效果或發生衝突。

三、從「管理」到「合作」：班級手機管理策略的轉向

依據需求導向觀點，班級手機管理應從「控制導向」轉為「合作導向」（如表 1），其核心在於三項原則：

（一）**理解需求優於行為制止：**導師應先理解學生為何依賴手機，而非急於糾正行為。

（二）**連結學生長期目標：**透過討論手機使用對學習與未來的影響，促進學生產生內在動機。

（三）**共同制定規範：**讓學生參與規則制定，可提升其責任感與遵守意願。

表 1　「控制導向」與「合作導向」在思維與作法之差異

	控制導向	合作導向
1. 關於「使用行為」	逕行糾正或禁止	先對話並理解需求
2. 關於「目標連結」	聚焦短期影響	連結長期目標
3. 關於「規範制定」	由教師制定	由師生共同制定

四、師生對話實例分析

以下提供一段對話實例，說明如何在需求導向架構下進行手機管理。

（一）情境描述

學生於課堂中頻繁使用手機拍攝同學、傳影片或經營社群帳號，並在同儕間具有一定影響力。當教師要求收手機時，該生表現出明顯抗拒，甚至以挑釁或忽視回應。此情境顯示其手機使用不僅為娛樂，更涉及「被看見」、「被認可」及「掌控影響力」的需求。

（二）師生對話內容實例

導師：「老師想跟你聊聊使用手機這件事，好嗎？」

學生：「有什麼好聊的？你要收就收，但再給我一些些時間，等等我用完就會交給你。」（對應需求：自控與自由）

導師：「我發現你不只是用手機聊天，你其實很常在拍影片、發文，對嗎？」

學生：「對啊，很多朋友或網友都有訂閱而且每則都有一定的觀看數，我答應他們要每日更新發文，但今天還沒更新。」（對應需求：社會與關係）

導師：「聽起來，你在這件事情上其實蠻有影響力的，也蠻被大家注意的。」

學生：「嗯，算是吧。」

導師：「所以對你來說，手機不只

是工具，而是一個讓你被看到、被認同的方式，是嗎？」

學生：「對，我不想變那種沒人在意的人。」（對應需求：價值與權力）

導師：「我可以理解，沒有人希望被忽略。而且你能經營到有人關注，其實代表你有能力影響別人，這點是很不簡單的。」

學生：「嗯。」

導師：「那我想跟你一起想一件事——如果你把這個影響力用在更適合的時間或方式，會不會讓你更被認同，而不是在上課被老師誤解？」

學生：「可能吧。」

導師：「例如，你可以把這個能力用在班級活動記錄、或幫班上做一些內容，甚至我可以讓你負責一部分『班級媒體』的角色。但上課時間我們還是要保留給學習。你覺得這樣的分配公平嗎？」

學生：「如果可以做那些東西，那還不錯。」

導師：「好，那我們就這樣合作：上課時間先把手機放下，但我會給你一個發揮影響力的舞臺。我相信你可以把這件事做得很好。」

（三）案例分析

本案例反映學生的「價值與權力」、「社會與關係」及「自控與自由」三大需求，其核心並非單純使用手機，而是透過手機建立自我價值與影響力，並維持與同儕的連結，因此期待能自主掌控手機的使用時間、不希望被約束或剝奪。這些需求與青少年自我概念發展密切相關，亦與青少年在同儕文化中的地位建構有關。

導師在本對話中展現以下關鍵策略：

1. **重新定義行為意義：**將「違規使用手機」轉化為「影響力與能力的展現」。
2. **先肯定，再引導調整：**避免直

接否定學生價值，降低對立。

3. **提供正向權力出口：**將「非正式影響力」轉為「班級角色責任」。

4. **建立結構化界線：**明確區分「可發揮」與「需限制」的情境。

此外，除對話實例中導師以「班級媒體角色」滿足學生的「價值與權力需求」外，針對另外兩項需求的轉化建議如下：

1. **社會與關係需求：**可適度鼓勵學生帶領同學組隊參與校內外競賽，或是提供舞臺讓學生分享社群媒體的經營心得與策略。

2. **自控與自由需求：**在處理「手機使用規範」一類的班級事務時，開放學生共同討論並訂定相關權利與義務。

五、結論

當學生的手機使用涉及價值感與權力感時，若僅以禁止或壓制回應，容易被學生解讀為否定其能力與地位。加上青春期發展階段，掌管情緒的「杏仁核」往往過度活躍，而負責冷靜思考與行為控制的「前額葉皮質」則尚未完全發育，因此青少年常有「衝動控制」的困難，進而產生對抗行為。

相反地，教師若能：（一）看見其「被需要」與「被肯定」的需求；（二）理解青春期發展階段的特性；（三）提供正當發揮影響力的管道；（四）維持清楚的學習界線，便有機會將原本的問題行為轉化為班級正向資源。

手機管理的核心，不在於「禁止使用」，而在於「引導使用」。透過需求導向的觀點，教師得以從理解學生出發，將原本對立的管理關係轉化為合作關係。當學生感受到被理解與尊重時，將更願意參與規範並發展自我控制能力。此種轉向，不僅提升班級經營效能，更有助於培養學生面對科技環境的成熟態度。

參考文獻

賀孝銘（2013）。彰化區專任輔導教師諮商實務督導團體課程講義：需求導向理論基本概念（未出版的教學講義）。教育部學生輔導諮商中心彰化區駐點服務學校（國立彰化高中）。