

101 學年度第 1 學期實習生班經案例分析報告

實習生：周振宇、劉德敏
實習指導教師：徐加玲

任教科目：資處科、日文科
實習學校：台北市育達商職

案例名稱：沉默的刺蝟

距離開學也有一段時間了，班上的新生們也漸漸習慣彼此，也因為班級氣氛熱絡了起來，才顯現出一位同學的沉默，她叫做小薇，不管班上在怎麼吵鬧、同學再怎麼跟她互動，她就是不肯說話，甚至不敢正面面對他人，一直都是低頭不語，有一次老師叫我跟她交代事情，我跟她講到一半，她始終低頭不語，只有簡單的點頭搖頭，我就說「同學，你可以抬頭看我一下嗎？」，她還是低頭不語，我問了坐她旁邊的同學，同學說她一直都是這樣。有一天放學，我看到她傳給坐她後面同學的紙條上面寫說「幹 XX，你要是再踹我椅子我就打爆你」，這也是我第一次見識到她潛在火爆的個性，除此之外，她幾乎每天都遲到，被記了好幾支警告，也因為勤學輔導沒去被記小過。小薇來自一個不健全的家庭，現在由奶奶撫養，導師與奶奶溝通似乎也沒有效果，不管怎麼嘗試與她談話她也都相應不理，學校在新生入學時亦沒有將她列為特殊生，所以現在可能就只能持續與她溝通，並通知輔導室該生有這些狀況，請輔導室介入輔導。

一、問題原因探討：

(一)開學時並未發現學生異常之處

班導師在開學時並未發現小薇有任何異常之處，直到開學後才由實習老師發現小薇有人際溝通上的問題，老師並未探究小薇為何拒絕溝通，只是一昧的要求小薇改善其溝通方式，易造成雙方無法在溝通上達成共識，以及師生關係上的對立。

(二)錯誤的溝通目的造成問題的滋生

實習老師藉由小薇傳給同學的紙條中察覺她的文靜與沉默並不是乖巧的代表，而是一種不懂如何藉由發聲來表達自我情緒不滿的抗爭方式，導師並未注意小薇拒絕溝通的目的，只要求小薇改善行為結果，這樣對於剛進入新的學習環境的小薇來說，反而更加深師生間的對立關係，以及對學習環境的厭惡感。

(三)小薇偏差行為可能的成因

根據肯尼斯頓(Keniston, 1970)表示有「疏離行為」的青少年的人格有 1. 不信任他人；2. 悲觀；3. 怨恨；4. 自我中心；5. 焦慮；6. 人際疏離；7. 社會疏

離；8. 自我侮辱；9. 文化疏離；10. 不安定；11. 多疑；12. 化外之人；13. 無結構的宇宙觀等特徵，小薇所出現的特徵正巧與以上出現的多項特徵相符，老師未對小薇的家庭因素以及學校、社會的相關因素作進一步的了解，或許是小薇拒絕溝通的一個主要原因。

(四) 家庭影響

小薇來自於一個不健全的家庭，由奶奶扶養的隔代教養，由家庭背景來看，小薇長期處於一個家庭功能失常的環境，導師與奶奶溝通小薇的行為卻仍不見改善，在小薇的家庭背景下看出小薇缺乏父母關愛、雖由奶奶扶養，但卻缺乏適當的社會技巧，此外由奶奶對小薇行為的束手無策來看，奶奶與小薇在家庭上的溝通應該也有類似的問題，小薇在家裡對奶奶的管教漠視，形成了在學校對師長的管教漠視，自然在所有的待人接物上都以相同的漠視模式來表現。

二、具體可行的處理或輔導策略：

(一) 建立良好的安全感，勿增加額外的緊張氣氛

老師不停地要求小薇在行為上的改善容易造成小薇對導師的排斥以及厭惡，最後導致小薇在內心主動的隔離她所厭惡的人、事、物，以保持內心的平衡。因此對於小薇，老師應主動提供一個安全放心的學習環境，以關心取代要求，主動的關心小薇的情緒，來化解目前師生對立的緊張關係。

(二) 老師教導正確的表達技巧，使其階段任務順利發展

小薇藉由消極的沉默，隔離在外界所遭受的不滿，積極的抵抗外在環境賦予她的壓力，以拒絕溝通的逃避方式來保持內在心理的平衡，除了身心上的環境適應壓力以外，小薇並未使用正確的表達方式，老師可藉此看出小薇在表達能力上的不足，並且給予正確的表達觀念，以協助小薇在表達上的困難及偏差行為。

(三) 輔導室介入及有效運用外界資源

1. 給予老師有效的輔導支援：

老師班務繁重，又必須處理問題學生，多方壓力下及難免會有情緒上的壓力，此時輔導室應給予老師正向的情緒支持與輔導專業協助，以增長老師處理個案的知能。

2. 與家長溝通：

了解奶奶平日在家對小薇的教養方式，以及給予家長正確的教養觀念，並且協助奶奶對於小薇教育上的迷思與偏差行為。

3. 了解小薇的內心世界：

小薇偏差行為的產生是某種抗意的表現，在安全的學習環境以及師生雙方的安全感皆以建立的基礎下，可以藉由了解小薇內心的想法與不滿，協助小薇正向的情緒表達及宣洩方式。

4. 班級經營管理：

班上同學間的相處以及摩擦皆有可能再度造成小薇的行為偏差以及表達

障礙，因此對於班上同學的相處方式，應是實的給予尊重他人的觀念，適時的影片觀賞，作相互討論。藉以引導同學間內省自發的能力，創造正確的同儕相處應有的禮儀及態度。相信應可以改善其偏差行為的出現並且導向正確的社會技巧。

三、預期成效：

若家長、老師、同學、輔導室皆能合作無間，從小薇的內心世界出發，適時的給予正向引導，讓小薇在班上擁有安全、歸屬以及認同感，相信小薇應該不會再拒絕表達自己的情緒，以及拒絕與他人接觸，且會樂於與他人分享自己的情緒。

四、預防防範策略：

(一)建立良好的師生關係

小薇與老師已經形成一個緊張的對立關係，應先消除這份緊張關係，建立小薇對老師的信任感，才能協助日後老師對小薇的輔導的成效。

(二)建立良好的同儕關係

小薇與班上同學格格不入，原因是小薇不善表達自己的情緒，小薇即便被同學干擾到自己，也選擇以紙條的方式來表達自己的情緒不滿，完全不跟他人接觸，以隔離的方式保護自己，此點看出小薇害怕受傷的刺蝟心態，導師可從中建立小薇對同儕的信心，利用機會讓小薇與比較能接受的同學相處，再次找回同儕相處的快樂。

(三)提供暢通的諮商管道

輔導室應給予老師暢通的諮商管道，以協助老師在處理個案時因受挫所產生的情緒焦慮。

(四)提供專業輔導訓練

學校可提供專業的輔導訓練課程，或是師生面對面的課程講座，以了解彼此雙方的困難及立場，增加專業知能，也化解師生間的代溝。

五、參考資料：

黃德祥(2000)。青少年發展與輔導。台北：五南出版。

陳金定(2010)。青少年發展與適應問題－理論與實務。台北心理出版。