

# 103 學年度第 1 學期實習生班經案例分析報告

實習生：黃麗芬

任教科目：公民科

實習指導教師：徐加玲

## 案例名稱：洞燭機先，校園安全防範於未然



### 一、 案例描述

#### 〈一〉 案例背景

伊玲是直升高中部的學生，雖然成績很好，但是卻曾經是學校國中部有名的十二金釵之一，過去十二金釵是國中部老師們聞之色變的頭痛人物，視學校秩序為無物，常會藉機排擠、欺負其他成績好但比較乖巧的學生，雖然事件早已過去，但有幾個金釵直升高中部被安排進到我們班，伊玲雖然不再有明顯欺負同學的情形，但是每每在班上出現高分貝的崩潰及尖叫聲常造成班上秩序的騷動。再加上，最近這個小團體有點死灰復燃的現象，開始集結小團體的群聚力量。因為，有些同學長期被伊玲高分貝尖銳的聲音吵得有點受不了，再加上小團體常群聚，因此導師決定要事先採取一些行動，分化小團體的惡勢力，同時矯正伊玲的情緒控管問題，以改善班級秩序。

#### 〈二〉 案例說明

##### 1. 問題爆發前線

剛開學時，伊玲的活潑開朗以及爽朗的大笑聲，的確讓她擁有好人緣。但是隨著時間久了，伊玲不分場合的崩潰大叫，尖銳高頻的聲音讓同學常處於不舒服的狀態。尤其是到了我們去「福音園」探索課程戶外體驗教育時，伊玲是班上最高個兒的女孩，看似非常剽悍，其實運動非常不在行，個性也異常的膽小，不敢站上任何遊戲，沒有一樣團體遊戲不崩潰尖叫的，同學們早已經非常不耐煩，面露不悅的神情，甚至有人當場教她閉嘴。

午餐時間也可見女孩們感情好，伊玲、小禎、小蓉等都會呼朋引伴群聚吃飯，看起來說說笑笑的，感覺同學們很快融入高一生活，班級氣氛融洽。每天我都會坐在講桌前，關心所有班上學生的用餐情形。某一天，伊玲、小禎、小蓉突然露

出詭異的笑容邀我一起用餐，我直覺不尋常，果然等坐定後，她們開始逼我要說出班上或自己的一個小八卦，不斷挖坑給我跳。當然早已歷經過被霸凌經驗的我，且有著豐富社會歷練的我當然不會輕易上當，最後，我很淡然的說我知道妳們在玩甚麼。女孩們突然覺得很無趣，最後一哄而散。從此以後再也沒有邀我用餐的情形，她們知道實習老師不是那麼好欺負的。但伊玲對我的態度開始變得不客氣，不禮貌。有一次，她的學姐來找她，告訴她有跟老師轉達。她從外面一進來發現是我，就脫口而出：「原是你啊！」非常輕蔑的態度。但是，我對於其不禮貌的行為，絲毫不動怒，不隨之起舞。

## 2. 問題行為產生

除了情緒控管問題之外，最令導師擔心的是，隨著班上同學們越來越熟悉，除了原本幾名金釵：伊玲、小蓉、小禎常會聚結成小團體，還有一些不是直升或是直升非金釵的乖女孩們也加入群聚的行列。金釵們會故意吵鬧，擾亂班級秩序，對待老師不禮貌，對於老師交辦事項置之不理。為了避免舊事重演，導師決定防範機先，先採取分化、離間的方式瓦解小團體的形成。

首先，導師先將不知情的女孩們請去個別談話，暗示國中部曾有不好的事情發生(並不指名事件當事人)，強調班級和諧的重要性，讓她們知所進退。然後，再針對伊玲的情緒控管以及死黨小蓉對老師不禮貌、不配合態度，在家長日當天跟家長們懇談，請其約束行為。

## 3. 問題行為結束後

經過家長日之後，班級秩序明顯改善，伊玲鮮少出現崩潰與歇斯底里的尖叫聲，小團體群聚情況也改善，只剩下金釵們自己的小團體。其他女孩兒雖然不再與她們群聚，但還是泰然自若地和其他同學們一起吃飯，談笑。雖然，我們班依舊天真、活潑、愛鬧。但是，整個班級氣候卻是友善與團結。

## 二、 問題原因探討

### 〈一〉 欺凌行為

女生的欺凌行為常是採取一些間接性的行為，和透過排擠造成某些學生社會性的孤立(Banks, 1997)。儘管這些行為並非受害學生引起的。伊玲等金釵她們在國中時的成績表現還不錯，過去她們常會帶頭排擠其他成績比她們還好的同學。分析其背後原因，她們的個性都是比較重自尊、好強，不容許別人超越她們。

從家長日觀察金釵們的家長，小禎的母親非常強勢，盛氣凌人，當天剛到班上，雙手不時交疊於胸前，呈現一種防衛狀態，劈頭的就問我：「為什麼班上到現在為止都沒有聯絡簿？也沒有把考卷給家長簽名？」我耐心的解釋，國中才有聯絡簿，高中是繳交生活週記。每週晨考有考卷，但沒有考卷給家長簽名繳回的制度。她可能覺得不是很信任我的答案，在數學老師說明完她的成績考核方式問家長有無問題時，她又舉手提了同樣的問題。甚至最後導師與家長會談時，也還

是問同樣的問題。後來，她才跟我說她的女兒回家都不說，所以她根本不知道她在學校的情形。最後，又問我何時開始自然組分班？她女兒一定要唸自然組。可以感覺出媽媽對於女兒的強勢，但女兒反抗的方式就是敷衍又拒絕溝通。

小蓉的媽媽是個客氣又親切的媽媽，她跟我說她女兒非常好強，任何事情都要比人家強，導師因為她是小老師卻沒有按時將作業收回，導師說了她兩句，她就負氣對導師交辦事情採取不理睬的態度。

伊玲的媽媽看起來是個溫柔也是很好相處的媽媽，完全和伊玲不同性格，在整個個家長日活動過程都是很平和地聆聽導師的說明。

如果從 Banks 對於欺凌行為的分析，上述個案似乎符合其描述的部分特性：  
1.對控制及權力有所需求。2.對於受害者甚少表示同情。3.常以受害者利用某些方式挑釁為藉口，以掩飾自己的行為。4.家長對於子女較缺乏關懷。5.常表現出挑戰或反抗成人、反社會，和違反規範的行為。6.比較不會焦慮，並有較強的自尊心。

## 〈二〉情緒管控

伊玲有情緒掌控問題，但並非屬於情緒障礙的特教學生，導師除了跟她私下面談，也在家長日當天與母親當面懇談，說明高分貝的尖叫聲，對於班上同學的困擾，請伊玲能克制自己，降低音量。

## 三、具體可行的輔導處理或策略

### （一）洞燭機先，掌握全局

教師不應假設欺凌行為是正常的。所有的欺壓、戲弄或排擠行為都不應是學生成長生活的一部分。( Beane , 2000, September)。一旦欺凌行為產生，受害者會對學校心生恐懼，感覺教室是一個不安全、不快樂的地方。因此，教師應採取教室預防及介入措施，在事端尚未擴大之前，預防欺凌行為的發生。我們的導師，由於是前學務主任，對於問題學生過去的所作所為，了然於心。

從一入學她就非常細微觀察每位學生的行為，當一拿到學生資料卡就開始研究每位學生的狀況，也會要求我要盯早自習、打掃以及午休，會與我共同討論班上同學的平日學習狀況，也會分享她觀察到不尋常或不滿意的問題，以及她會採取的處理方式。除了實習老師之外，各科老師、幹部、小老師，甚至家長都是導師合縱連橫策略的一環。只要班上同學有出現缺席、學習不力、大聲喧嘩等影響教室規則的情形，導師都會在第一時間與家長取得聯繫，並將問題處理好。

### （二）衝突事情的處理

#### 1. 致力於正向有禮的班級文化：

導師從開學第一次班會，就準備了老師的六樣見面禮：筆、OK 繃、橡皮擦、膠水、便利貼及紙。分送給同學，並說明她對這個班級的所有期待。導師把她對於學生的期許



藉由禮物送給學生。筆代表書寫人生。OK 繃代表療傷、釋懷，是安全也是關心。橡皮擦是擦去歧視、過錯、限制與阻隔。膠水代表的意義是掌握回憶黏住情感。便利貼希望能培養學生具有思辨能力，最後是紙。這張紙是要給學生寫下自己對三年後自己的期許。

由於導師是班上國文老師，加上綜合(班會)及自習課，每周在班上多達七堂課，再加上早自習、打掃及午休時間，和同學互動的時間非常多。可以利用課堂的學習內容去潛移默化學生，也會將學生不當行為在課堂上用暗示、委婉的話語讓同學去思考行為的錯誤與如何改進。甚至，在黑板上明確寫下她希望學生做到的事項。當然導師也不是老古板，也會有逗趣與俏皮的一面，例如：她在午休時訓示學生不當行為時，被風紀股長小禎說：「你的聲音比學生吵鬧聲還大。」導師不以為忤，反而轉向作出罰站的舉動，惹得全班哄堂大笑。小禎最近學習專注、認真，導師也會大大的稱讚她的行為。我們導師認為管教學生要懂得收與放，慢慢地收，鬆鬆的管，而不是運用權威的斥責與強制行為的矯正，最後造成學生的反彈。

## 2.不先人為主，探尋學生真正的想法：

學生會有脫序的行為，其背後必有原因。導師會利用輔導室的晤談室隱密空間，將問題學生帶入，先同理她的情緒，然後誘導學生說出自己的想法，再說出她建議的解決之道。

## 3.遏止欺凌行為的作法

瞭解欺凌行為和所造成的影響固然重要，但是如何採取有效的方式加以遏止更為重要(U.S. Department of Education, 1998)。導師採取設法降低欺凌行為的作法就是事前防範，在小團體一開始集結時就各個擊破，讓原本不知情的學生自動疏遠小團體。並利用善良又正直的學生去重塑以及引導班級氣氛的平和。學生們很聰明，會不動聲色利用各種策略去離開小團體。例如，午休時間會改與三兩個志同道合聚在一起吃飯，聊聊日常生活瑣事，吃完飯就午睡，抑或午休去從事自己的休閒活動等等。當然，參加學校的社團活動也是其中一個遏止小團體的方式，因為學生很忙碌在課業及社團活動的安排。最後，小團體成員就只剩下伊玲和小蓉兩個了。

## 四、預期成效

(一) 伊玲的高分貝，高音頻的聲音在家長日之後，有明顯的改善。大部分時間她都能遵守班級秩序，安靜的聆聽老師上課，下課也不會恣意大笑，態度變得有較有禮貌，也會用平和的態度應答。

(二) 伊玲、小蓉、小禎等群聚情形減少，中午常看到是伊玲和小蓉兩個會一起吃飯，雖然她們曾對我出現不友善的態度，可能懷疑我是抓耙子或是其他原因，指著我竊竊私語，但至少不敢對我再有不禮貌的言語出現。

## 五、預防防範策略

- 〈一〉營造安全的教室及學校需要親師生共同合作，因為沒有任何一個人或團體可以完全承擔起營造及維持教室安全的責任。
- 〈二〉教師的努力與用心是非常重要的。教師如能建立起相互關心、支援和提醒的班級氣氛，將有助於班級及情感的方面的維繫。
- 〈三〉教師可以幫助學生發展社會能力，問題預防及解決技巧。例如，導師描述過去事件的發生，而不指稱人名，讓學生自己領悟事件的嚴重性，學會採取因應解決之道。
- 〈四〉教師會在課堂以古鑑今，由相關文章暗喻學生應有的學習態度。並藉由自我、他人的約束力量與正向價值去感化學生採取正確的行為與態度。
- 〈五〉導師對學生應避免負面標籤和標記，並定期監控學生的學業成就、行為與態度，促進班級與家庭的共同合作。
- 〈六〉教師應成為教育的角色楷模，能夠營造支持、溫暖的教室氣候，關懷並督導學生，並懂得適時滿足學生的需要。

## 五、參考資料

- M. Lee Manning & Katherine T. Bucher 原著，單文經主譯 (2004)。班級經營的理論與實務。臺北市：學富。
- 張明杰(2011)。班級經營學說與案例應用。臺北市：高等教育。
- Banks, R. (1997). *Bullying in schools*. Champaign: University of Illinois at Urbana-Champaign. Banks, S.M. (2000). Addressing violence in middle schools. *The Clearing House*, 73(4), 209-210.
- Beane, A. L.(2000, September). The Bully-free classroom. *Scholastic Instructor*, 110(2), 43-45.
- U. S. Department of Education. (1998). *Preventing bullying: A manual for schools and communities*. Washington, DC: Author.