

103 學年度第 1 學期實習生班級經營案例分析報告

實習生：董以心

任教科目：英文科

實習指導老師：陳劍涵 老師

一、案例說明

案例名稱：七年級的小刺蝟

小哲（化名）是班上新學期的轉學生，由於新生訓練的兩天都沒有看到他的身影，因此，開學日我特別注意到他。適逢開學，學生必須繳交十幾份資料供學校建檔，我觀察到小哲短時間內同時遇到大量資訊時，會出現**焦慮**和**脾氣暴躁**的情況。

學期開始，從國小剛升上國中的小哲，蠻不能適應大量的作業及考試，常常陷於低落的情緒，口中亦時常掛著抱怨的字詞。隨著課業愈來愈重，導師對全班學習態度愈來愈嚴格的要求，小哲情緒爆發的頻率也越高，甚至有時私底下會爆粗口發洩情緒。

小哲是個很有責任心的學生，擔任數學、輔導小老師的他，每當要收作業或學習單時，常緊繃著神經；對屢催不繳交的學生，完全不管任何原因就給予非常嚴厲的斥責，使得同學有很大的情緒反彈。

導師和小庭的衝突：

導師要求全班提問或上課發言必須是有建設性的，而急性子的小哲平常上課會未經老師許可就說話，而且內容大多與課程無關、或為了引起班上同學注意而發表一些自認為好笑的言論。但班上同學似乎一點也不喜歡他發表的時機和內容而向導師反應；導師也藉由自己的觀察得知：小哲常因專注於一件事，因此跟不上上課的節奏，當跟不上節奏時，便隨機發言影響同學並中斷老師的教學。

導師為了制止小哲此舉，嚴格要求全班發言內容及上課提問，若有不當發言或發言前沒舉手，立刻失去發言權。這項規定常使小哲有話卻無法說出口，因此非常氣憤。回家後小哲更常與母親抱怨導師制止他發言、剝奪他提問權……等。

導師與小庭家長的衝突：

護子心切的母親得知兒子常被老師制止發言，更因為小哲回家後只向父母陳述對自己有利之片面之詞，使母親非常氣憤，要求到校與老師溝通協調。

二、問題原因探討

1. 主要原因：學生本身人格特質

經過導師的約談和我自己私底下找小哲聊天的結果發現，小哲屬於完美型人格，自我要求嚴格，常顯現出急躁、緊張、愛批評、控制、自以為是，以及難以克制地追求完美，而且傾向控制身邊的一切。同時，他也是個富有責任感的人，希望每件事情都處理的有條有理，因此在面對排山倒海的資訊時，必須按照自己內心所定的順序一一處理，無法一心多用。由於他有很強的條理性，常在處理事情時，對自己及他人會變得過於批判。完美型人格的人不喜歡浪費和粗心，這一點可能會使他變得無論大小巨細都去插手，而且沒完沒了，會做出令人喪氣的批評。

經過與家長的通話，得知小哲在幼稚園時曾經有過動傾向傷害過別人，因此，處理小哲情緒反應變得更加重要。

2. 次要原因：家庭因素

小哲的個人資料及口中得知他們家屬於低收入戶家庭，父母工作月收入極不穩定。小哲的母親因聽信小哲的片面之詞而憤怒，並未詢問老師小哲在學校的學習狀況，就加入他批評老師的行列，更因為老師在課堂制止小哲發言，使她對老師展現高度的不信任及不悅。（母親對老師有敵意，認為老師奪走孩子學習權益）

三、具體處理及輔導策略

1. 問題：當遇到大量資訊負荷過重時，情緒容易失控因而責罵同學。

➤ 處理方式：

- a. 導師教導整個班級時間管理方法，並且引導學生思考「當我同時擁有超過一項工作時，我該如何分配時間或如何解決？」透過自習或班會課的時間請學生相互交流解決之方，促進小哲思考及學習他人的處理方式。
- b. 給小哲改變自己的時間，並對他的改變加以鼓勵或表揚。
- c. 透過班級經營手段培養班級學生包容心，並安排幾位較友善的同學耐心幫助小哲，漸漸培養出小哲對同儕的信任，進一步做出改變。

2. 問題：上課時容易不舉手就發言；發言內容不恰當。

➤ 處理方式：

- a. 透過全班性的無記名調查表，讓小哲知道個人上課不當行為屬實並且不能夠被接納，因而反省自己的行為。（同儕壓力）
- b. 導師私底下約談小哲，以和緩的態度教導他。透過「職場素養」課程影片，教導學生「溝通表達的藝術」。課堂中互相分享所學。
- c. 上課採用果斷紀律之方，於課堂進行時嚴格執行「不舉手即失去發言權」的政策，使他遵守團體紀律。另外，在小哲按規定舉手取得同意後發言時，給予正面積極的鼓勵。

3. 問題：父母對老師的誤解及溝通上的差距

➤ 處理方式：

- a. 親自致電與小哲的家長聯繫，告知家長孩子在學校的表現。若情況嚴重亦可請家長到校面對面溝通解決。
- b. 善用聯絡簿。將學生每日表現及進步情況紀錄在聯絡簿上與家長溝通，讓家長可以掌握孩子在校及課堂表現。

四、實際成效

透過老師多方面的教育及嚴格規定，再加上小哲自己主動反省自己的行為，使他在課堂上及與同儕的互動有很大的改善。從原本頻繁的亂舉手、發言，影響上課秩序和氣氛，到現在小哲雖偶有不舉手發言的情況，但比起開學已有很大的進步。最關鍵的改變在於：他學會如何找到適當的情緒抒發管道與面對情緒的態度。這部分的學習使小哲未來在面對壓力時，得以以較輕鬆的態度面對，並尋找適當發法解決。

參考資料：

1. <http://o3o.cc/ninetest/enneatype-1>（完美型人格）
2. <http://yanlin420.pixnet.net/blog/post/59007334-%E7%8F%AD%E7%B4%9A%E7%B6%93%E7%87%9F>（果斷紀律理論）