

「人際關係問題：為什麼大家要對我這麼兇？」

實習生：張曉瑄

任教科目：國文科

實習指導老師：陳劍涵老師

我的身分是實習老師，在實習前尚未有任何在實際教學場域長期授課或代班的經驗，我仍在摸索適合自己的教學及班級經營風格，所以自然沒有足夠的經驗讓我馬上就看出來哪位學生可能會發生什麼樣的問題，但換個角度想，由於尚未建立起如導師般的威信及氣場，對我來說，最容易了解及察覺學生狀況的方式就是「面對面地說話」，所以我會藉由下課、午休前、放學時間的空檔和學生們互動，沒有特定目的的談天說地，以培養一定程度的信任關係，互動過程中我發現了一些可以去探討及輔導的部分，以下為「人際關係」之輔導案例。

一、案例概述

新生訓練時，導師會透過學生的自我介紹來進行初步的認識，通常學生進入到全新的環境會感到膽怯害羞，但小璇勇於上台分享，我對於她的第一印象是個多才多藝的外向孩子，她會彈豎琴、畫畫、打網球、參加語文比賽等，並願意擔任班上的圖書股長，原本想說這樣的孩子將會是班上的活躍人物，但之後我漸漸發現學生之間會開始圍在一起耳語她的不是，甚至私底下會在言語及行為上不時地表現出對於她的不悅，小璇的人際關係發生了一些問題…



二、大家眼中的小璇

(一) 下課閒聊

同學們對於小璇當英文小老師的態度或行為不太開心。同學A：「她每次都害我們被英文老師罵，當什麼英文小老師阿？」同學B：「今天明明就沒有要小考，她就說老師有說，她根本沒有跟全班說阿！每次老師問她，她都裝傻！」同學C：「對阿！上次英文老師交代她要發作業簿，之前我幫過小璇一次忙，她之後竟然都裝傻，不自己去做，以為我就是會幫她弄！」

(二) 午餐時間

小璇常常沒有去搬桶餐，造成大家的困擾。同學A：「曉瑄老師，小璇每次抬桶餐的時候都會消失，每次都找不到她，害我們要幫她抬！」我：「可能小璇去幹部集合或是忘記了，那你們等她回來再叫她去抬桶餐。」同學A：「等她回來我們班就都餓死了啦！」我：「每個人都會有疏忽的時候，那這次你們先幫小璇抬一次，讓全班可以準時吃飯，下次提早提醒她一定要抬桶餐，而且告知她明天要多抬一次，這樣大家才公平。」

（三）整隊上課

小璇動作太慢，讓全班等她，於是同學們就把原本累積的不開心發洩出來。小璇從外掃區回來，正在教室中拿取上課物品，由於快上課了，多位學生朝教室內吼叫，聽得出來態度不大友善，同學A：「你是還要多久？快一點啦！」同學B：「XXX，快！一！點！啦！」小璇疑惑：「為什麼同學對其他人都不會這麼兇？為什麼大家要對我這麼兇？」

（四）上國文課

小璇平時上課都勇於舉手搶答，當老師沒點到她，或是老師說她回答錯誤時，她便會有很明顯的肢體及臉部反應，且常常會「噘嘴」，可以看得出來她的不服氣或失望等情緒。

（五）放學時間

同學們會聚在一起學小璇的臉部表情、動作、語氣，並引以為樂，從學生的誇張模仿當中，我查覺到小璇不被大家接受的種種外在表現，例如：聲音當中加入一點撒嬌之氣。同學A邊模仿小璇邊和我說：「老師，我上次只是說她綁的髮型沒有很好看，她就對我翻白眼欸！」

三、問題原因探討

（一）求學經歷

小璇就讀北部山上某一所崇尚「人本主義」教育的小學，主要以「開放教育」的理念為中心，期許學生快樂自然的學習成長，於是小璇根據自己的興趣培養了多種才藝。但由於學校規模小，教師總共僅18人，學生一至六年級共148人，孩子習慣處於大自然無拘無束的環境，習慣了國小那如小家庭般的環境及相處互動模式，當小璇升到了國中，她發現並不是所有的事物都能符合自己的喜好，感覺到自己被拘束，小璇第一次面臨這種情況，於是便顯現出她的不滿意神情或舉止，讓同儕感到不舒服，進而影響人際關係。

（二）家庭因素

小璇的家長認為她的小孩比其他小孩都還成熟，所以才會因為不適應同儕而產生人際關係問題，但導師認為小璇的情況正好相反，她的思想上還是像個小學生，喜怒哀樂的情緒幾乎可以完全從表情和行為得知，其比同年齡的孩子思想上都單純。導師告訴我說，家說會時小璇媽媽有提及「她自己以前是讀類似森林小學的學校，且以前的人際關係也曾經發生過問題」，可見小璇的成長歷程就好似媽媽的縮影，而正因為家長沒有即時發現問題並給予小璇協助，讓小璇升上了國中才發現自己無法融入同儕。

四、處理及輔導策略

我找時間和導師討論了所觀察到的班級情況，老師決定在放學時間私底下找小璇進行輔導，我則是有空就和小璇聊聊天，關心她的近況和情緒，並持續觀察輔導過後的發展及成效。統整了導師及我的輔導過程，有以下五大程序：



(一) 主動表達關心

導師主動釋出善意與關心，並以「同理心」的角度，關心小璇本人對於班上同學種種行為的看法及情緒為何。老師要能先了解學生的心情，當學生卸下心房，自然會願意配合及溝通，老師才能從中抓到問題的核心。

(二) 分析導致事件發生的原因

導師提出問題，以引導學生思考導致同學對自己不友善的原因。

以「整隊上課」這件事為例：

- 為什麼大家會對妳吼叫？（因為動作拖拖拉拉，當然會讓同學感到生氣。）
- 為什麼大家都打掃好了，妳會打掃得會比其他人慢？
- 還有哪些時候也會發生同樣的情況？

(三) 心理輔導

當導師在進行輔導的時候，除了給予小璇改善的方式，也同時要照顧到其心理狀態。輔導的過程中需抱持著正面的態度，用正面的言語進行溝通，以灌輸積極正向的力量。例如：

- 每個人都是獨立的個體，每個人一定有和其他人不同的地方，不要去比較。
- 被別人吼叫不是什麼嚴重的事，「吼叫」只是對方的情緒反應。
- 班上發生這樣特別的狀況，並不全然是你的錯，但你可以盡自己的力量改善情況。

(四) 行為輔導

- 既然同學因為你動作慢而吼叫，那以後就不要讓大家等，動作快一些。
- 老師親自示範小璇的外在表現，讓她了解其實她的眼神和語氣會讓別人不舒服。提醒小璇不要讓自己太突出，過於和同學不一樣。
- 給予小璇如何認識好朋友的方向：尋找班上相處得來的朋友，或回想以前的自己是怎麼找到好朋友的，並以此方向去努力。
- 將決定權給予小璇，不強迫要求改變：
讓小璇自己做選擇，經過「自己思考」後，若想要交朋友就要修正行為表現，反之，若小璇覺得無所謂，就維持現狀。

(五) 持續觀察及成效

除了進行小璇個人的私下輔導，我在第一次段考後的「新座位」也做了精心的安排，我安排了擁有寬大包容力特質的小柔坐在小璇旁邊，適時地給予小璇人際關係上的溫暖，此外，持續利用閒餘時間晤談學生，並在平時就讓其他同學知道小璇很努力地在改善自己的不足，目前得到了以下成果：

1. 小璇自身的改變

小璇雖然嘴上說她覺得交不到好朋友沒關係，但我觀察到小璇細微的轉變，例如：小璇會在上課前就趕快準備好物品，不再拖拖拉拉；換了新座位之後，笑容變多了，下課也會想要嘗試著融入同學的話題。

直到前天（10/22）我和小璇放學聊天，聊最近的學習狀況、喜不喜歡老師新安排的座位等，我和她勉勵說：「你要慢慢地進步喔！」小璇和我說：「曉瑄老師，我要快快地進步！」這番話讓我好感動。

2. 班上同學的改變

輔導過後，一開始仍會發生學生耳語小璇的不是之情況，但次數確實已減少許多，也沒有人再模仿小璇的表情及動作了，可見老師的輔導及小璇自己的改變是有成效的。

而在這禮拜一（10/20）放學時間，平時最調皮、最愛耍嘴皮子的小勝和我說：「老師，我覺得小璇越來越不白目了！」聽到學生對於小璇的看法有所轉變，真是太開心了！☺

四、參考資料

《傾聽，創造 100 分人生的秘密》凌越著，漢皇文化有限公司出版，2008 年 12 月初版。

老師！我要快快進步！

