

103 學年度第 1 學期實習生班經案例分析報告

實習生：沈彥伶

任教科目：國文科

實習學校：臺北市立重慶國中

實習指導老師：張雅芳

案例名稱：情緒起伏大的同學

一開始接觸到陳 O 喻時，可能因為剛到一個新環境，是個很安靜的學生。等到慢慢熟悉時，他卻不是和周圍的同學當好朋友，而是因為各種大小事起衝突；說也奇怪，他並不是在班上沒有朋友，還是和很多人相處相當愉快，分享生活大小事，但卻只和座位的左鄰右舍起爭執，這讓導師相當困擾，其中，最讓人感到麻煩的是陳 O 喻的情緒起伏很大，沒有辦法做好管理。

初發事件：第一次發生衝突的時候在分組上課的生物課。他與坐在前面的女生同組，兩人面對面併桌上課；因為陳 O 喻抖腳造成那位女生的桌子跟著搖晃，女生提出三次的提醒，他卻選擇不理並繼續。女生便將陳 O 喻的鉛筆盒打翻，讓陳 O 喻因為太過生氣而把自己的原子筆折斷，使墨水噴到女生的制服上，甚至波及到旁邊的同學。

事後導師進行狀況釐清、處理，但是那位女生之後對他完全處於無視的狀態；而他則是堅持自己沒有做錯，相當不以為意。

打架事件：陳 O 喻座位右手邊的男生冷不防地將他的褲子往下拉，這是一個肢體上的假動作玩笑，卻讓陳 O 喻相當憤怒，轉身也不看是誰就把對方撂倒，不巧打到的是另一位同學，造成更多衝突，最後演變成班上大約 6 位同學打成一遍，事後彼此相處還算融洽，但慢慢出現隔閡和尷尬。

這其實一開始是學生之間的玩笑，但卻因為陳 O 喻較無法接受，選擇憤怒相對，甚至動手打人。導師認為不應該選擇用暴力解決問題，應該以口頭告知對方自己的想法。

一、問題原因探討：

1. 主要原因：學生自身的情緒管理

根據導師觀看國小的輔導紀錄之後的分享，了解到陳 O 喻在國小似乎就特別容易和座位周遭的同學起衝突。

在面對衝突時，通常都不會認為是自己的錯，反而覺得都是別人的問題，總是據理力爭，進而認為自己受委屈，所以常常選擇用衝動、暴躁的方式處理，造成同學之間的隔閡很多；家長也曾經為此到過學校，算是蠻長期的問題。

2. 次要原因：家長的寵愛、包容

在經過為學校日、電話訪談後，可以觀察到家長對於許多突發事件也是抱著類似的想法。認為小孩在學校的衝突對方要負更多責任，因為自己的小孩在家並不會有這些狀況，所以相較之下，比較不願意相信老師的說法，而願意相信自己小孩的說法。

另外，對自己小孩蠻寵愛的，雖然也會要求小孩的言行舉止，但在生活上給予許多滿足，和小孩建立良好的溝通管道；對此，家長曾自信地在學校日上分享育兒之道。

二、具體可行的處理輔導與策略：

(一)利用 Skinner 的概念，對學生的情緒起伏、管理給予相對的增強物；如果能夠在衝突當下選擇用口語表達情緒，而不是肢體時，進行口頭上的稱讚，並繼續鼓勵，以此類推，若能在之後更進一步的盡可能避開衝突，找到更好的管道和同學溝通，更好的方式來解決問題的話，再進行更加強的增強物。

(二)利用金納的「和諧溝通」，對於學生發生衝突時，不選擇憤怒以對，反而選擇冷靜、和諧的溝通，多使用「我」的訊息，搭配理性的訊息引導學生對情境與自己的感覺相互協調，從中學習尊重與冷靜。

(三)和家長定期溝通。既顯示對家長的尊重，也表現出對學生的關心；不談批評為主的言論，而是在稱讚之餘，也要讓家長知道問題所在，表示出自己的期待，與家長共同將孩子引導到更好的發展。

三、預期成效：

經由導師引導、家長協助的雙管齊下，希望可以讓學生學習更恰當的管理自己的情緒，並能夠學會不使用肢體衝突來解決問題，也能夠站在別人的角度去設想。

在實施方法後已經可以做到和周圍人良好相處，再慢慢化解和同學之間的尷尬。

四、預防防範策略：

(一)因為每位學生的個性皆不相同，所以應對學生的背景有更多瞭解，才能夠在發生衝突時選擇最適合學生個性的方式處理；此外，也可以在發生衝突時，能夠更準確的掌握學生產生行為的原因。

(二)庫寧提出一位教師應該要知道教室任何時刻的每一件事情，稱為「掌握全局」。這點可以用來當作預防策略，事先觀察學生的狀況，並掌握班級、學生的動態，同時處理的話，可以有效的預防學生之間的衝突變大。

(三)在學生情緒開始有起伏時，可以善加利用肢體語言來告訴學生冷靜，如運用眼神接觸、身體接近和手勢等方式制止，或者轉移學生的注意力，讓情緒緩和，避免不必要的衝突。

(四)和家長進行有效的溝通。雖然家長初期態度可能和導師有所出入，但是可以經由溝通來讓家長知道，雙方都是為小孩好，希望能夠引導學生有更好的改變，並表示需要、希望家長能夠共同合作，以達到最好的效果。

五、參考資料：

(一)C.M. Charles 原著，金樹人編譯(2010)。《教室裡的春天——教室管理的科學與藝術》。台北：張老師文化事業有限公司。