

103 學年度第 1 學期實習生班經案例分析報告

實習生：吳貞嫻、王怡文

任教科目：第二外語西班牙文

實習指導教師：陳劍涵

案例：熟悉的陌生人

一、事件背景

(一)發現問題

某天班上同學在聯絡簿上描述了件突發事件：「別班的男同學臉色鐵青的衝進我們班上，怒丟了一張紙條在一個女生桌上，真是太可怕了，聽說那個男生好像有情緒上的問題呢！」導師看完聯絡簿後察覺有異，便展開調查。

(二)事件經過

小樂和小剛高一時同班，升上高二兩人分在不同的班級，小樂突然不再理會小剛，小剛覺得莫名其妙，因此不斷要找小樂問清楚，可是小樂對小剛置之不理，甚至刻意閃躲，讓小剛不知該如何是好，於是小剛經常在小樂教室門口徘徊，放學也經常跟在小樂的後面，企圖要跟小樂有所接觸，但小樂依然避著他，見了面也是儘快閃躲，小剛情緒愈來愈低迷。有一天，小剛在家痛哭失聲，引來家人的關心，但小剛不肯說任何話，隔一個星期，小剛在某一節下課直接走進小樂的班級教室，情緒激動，拿著一張紙條上面寫著「殺了我吧！」口袋還帶著美工刀，小樂的同學們都覺得很詭異，但也沒有人通報師長。據了解，小樂跟同學說不想讓事情曝光。

根據小樂的說法，兩人從沒有交往過，只是很好的普通朋友；但小剛的說詞則相反，說他們曾經有交往。但事情曝光後，小樂曾用通訊軟體對小剛說：「真希望從來沒有認識你」。

根據小剛導師所蒐集的資料，導師說從開學就已經在觀察小剛了，小剛個性內向、沉默寡言，因此比較不會交朋友，在週記上小剛曾寫下「最難過的事情是，曾經最親密的好朋友，現在變成陌生人」、「我覺得我選錯組了，我不該讀二類組，應該要選一類組」等低落的情緒字句。小剛的原生家庭在馬祖的一個小島上，父母親與弟弟都在馬祖生活，小高為了讀高中所以獨自來到台北，從高一開始就住在舅舅家。事情發生前一個禮拜，小剛突然在房裡痛哭失聲，舅舅聽到後便去關心他，但小剛始終不肯說發生了什麼事，舅舅只好作罷，並沒有追問下

去。

根據小樂導師所觀察到的，小樂個性活潑外向，人緣很好，事情發生後，他認為可以自己處理，希望師長不要介入。導師認為應是不願讓家長知道自己曾在高一時有交往的對象。小樂說小剛很喜歡管他的事情，所以小樂受不了，才會一直躲著他。

根據小樂的同學表示，學期初曾看見小樂放學後仍在校園角落徘徊，神情緊張，似乎在躲人。班上同學們目睹了這次的事件後，班級氣氛緊張，草木皆兵，一看到小剛靠近教室，就戒備森嚴，班上男生為了保護小樂，下課時都不敢離開教室。

二、案例分析

根據瑞斯(Rice, 19936)的論點，青少年在社會發展上有六項任務：(一)與人建立關懷、有意義與滿意的關係；(二)與不同背景、經驗及思想觀念的人交朋友；(三)在社會團體中尋找接納、隸屬、認同與地位；(四)將兒童期的同性興趣與玩伴轉向異性的關懷與情誼；(五)學習與異性交往的方法及技巧，以促進個人與社會發展，並有益於未來擇偶與婚姻的成功；(六)尋求表現被接受的男性或女性性別角色，並學習適性(sex appropriate)行為。

所以，小樂和小剛要學習完成以上六項任務，目前兩人所遇到的共同困難是瑞斯(Rice, 19936)論點中的第五項任務，學習與異性交往的方法及技巧。小樂應該學習如何與異性應對以及技巧，小樂和小剛分手的方式太偏激，使得小剛無法適應，進而產生事件問題；而小剛分班後應多與不同背景、經驗及思想觀念的人交朋友，不應停留在高一的狀態，並在班級團體中學找接納、隸屬、認同與地位。

小剛方面，因家庭功能沒有發揮，致使小剛遭遇壓力與困難時無法宣洩，最後選擇「不適當」的解決方式。家庭具有下列功能：生育的功能、情愛的功能、經濟的功能、保護的功能、教育的功能、休閒娛樂的功能。小剛現階段的家庭功能相對缺乏，集中在情愛的功能、保護的功能、教育的功能與休閒娛樂的功能四方面。

家庭成員間因為滿足情與愛的需求而生活在一起，但是小

剛的家人沒有與他同住，所以無法滿足家人間情與愛的需求；家庭可以保護成員避免身心受到侵害，幼弱的兒童更需要家庭的保護才能正常成長，而小剛雖然已經高二，但當遇到挫折與困難時，家庭的保護功能無法適時發揮作用，導致身心受傷；家庭是最基本的教育組織，個人生活習慣、人格與價值的形成都受家庭影響，小剛獨自離鄉讀書，要適應新的生活環境，離開他熟悉的生活圈，會出現許多適應問題，需要家庭協助調適；家庭是工作之餘休閒娛樂的處所，家庭成員相互取悅，減輕外來壓力，小剛獨自面對許多壓力，包括課業、人際關係等，加上小剛個性內向、朋友少，所以和小樂關係改變後造成極大的情緒壓力，又適逢段考前夕，課業壓力大，家庭又失去休閒娛樂的功能，小剛不知如何減輕龐大的壓力，無處發洩情緒，導致獨自躲在房間痛哭。

另外，最近新聞報導了許多情殺的社會案件，報導方式鉅細靡遺、不斷重複播出、並有動畫模擬，引人震撼，令大眾留下深刻視覺與聽覺記憶，而讓人產生「閃光燈記憶」。在班杜拉 (A. Bandura) 的社會學習論中提到觀察學習、替代增強及模仿，主張學習是受外在環境因素、個人對環境的認知(內在動機)及個人所表現的行為等三者交互作用的影響。小剛看到新聞事件後而感同身受，並在類似的情境中學習模仿，所以對於小樂採取較極端的做法。

三、輔導策略

(一) 小樂的導師

小樂的導師一發現問題後馬上通報，學校便啟動校安機制，導師也在第一時間通知家長，並建議家長近期內親自接送小樂上下學，以免發生危險，也請家長平時多關心小樂的交友狀況。

小樂的班導師也在課堂上安撫班級學生緊張情緒，引導班上學生如何面對這件事，並告訴學生當小剛靠近班級時，切勿刺激他，也不要以異樣眼光看他，不要讓小剛感到壓力，可以和他多聊聊，親切的關心他，甚至可以邀請他進到教室來坐坐、聊聊天。最近放學時，導師也會到班級看同學放學，以確保小樂的安全。導師認為小樂對於情感的處理方式較不成熟，需有專業人員進行輔導，小樂的導師是位男老師，自認為不方便和女學生談論太多感情的事情，於是要求輔導室給予專業輔

導，並請教官室進行生活關心。

(二) 小剛的導師

事情發生後，小剛導師常在通訊軟體上和小剛溝通，小剛跟導師說：「這件事情到此為止，我不會再去找小樂，也希望老師們不要再去尋找小樂，我不想造成小樂的困擾，若老師們再問起我們的事情，我的答案和小樂一樣，我們是普通朋友。」由此可見，小剛依然關心小樂，對於感情也相當細膩、敏感，導師為幫助小剛，與班上同學溝通合作，一起協助小剛找回溫暖，讓小剛在班級有歸屬感。小剛家人不在身邊，舅舅畢竟不是父母親，小剛的導師是位女老師，他告訴小剛，並不是因為發生這件事情老師才關心他，而是因為這件事情讓老師發現，原來父母親不在小剛身邊，所以老師會特別關心小剛，代替小剛的父母照顧小剛，給小剛多一點的愛。

(三) 輔導室專員

學校輔導室有派一專員專門進行相關輔導，小剛和小樂各有自己的輔導專員，進行個別諮商，以免造成學生一事多問，透過關心與溝通，協助小剛自我統合，主動接近不同人、事、物；小樂方面，透過專員輔導，減輕家中所給予的壓力。

(四) 教官

教官平時管理學生生活常規，教官經常巡視，早自習、午休、放學都將特別注意小剛和小樂的狀況。

(五) 預期成效

透過輔導策略，協助小樂面對小剛，小樂漸漸會和小剛打招呼，班上的同學會陪伴小樂，不讓他一個人落單。

小剛則較能管控自己的情緒，透過輔導專員與導師的協助，讓小剛的情緒找到發洩的出口，在宣洩情緒時能選擇相對溫和的方式，班上同學也都能接納他、關心他，使他在班上的歸屬感增加，並協助發展良好的人際關係，避免過度依賴單一關係。

四、預防防範的策略

(一) 輔導男女關係正常發展

導師應宣導正確男女關係，與異性發展有意義、信任與相互支持的關係，亦即發展出穩定交往的關係，穩定交往雖然也

有潛伏性的人際關係發展危機，但是穩定交往所產生的積極效益，例如滿足隸屬與愛的需求等，則更具正面價值。(Dusek, 1996)所以導師應在發生危機時輔導學生化解危機，並引導學生往正常的男女關係發展，導師對於學生談戀愛的態度應保持中立，不禁止，也不鼓勵。

(二)社會技巧訓練

高斯坦等人(Goldstein et al., 1980)就進行七項訓練處理情緒的技巧，包括：認識自己的情感、表達情感、了解他人情感、處理他們的憤怒、表達情意、處理恐懼、酬賞自我。

(三)持續追蹤，並給予諮商管道

提供學生解決問題的管道，無論有任何困難與挫折，可以敞開心胸與任何人討論，學校導師以及輔導專員持續觀察追蹤，適時在旁提醒與評估，協助小剛能夠解決發展危機，小樂能有安全的人際關係。

(四)增加因應問題的技巧

尼爾森鍾斯(Nelson-Jones, 1993)提出下列的問題處理訓練模式，可以協助青少年增加自助(self-help)能力。包括五個階段：面對(confront)問題、告知(inform)自己、界定(define)問題、決定(decide)如何做、行動(act)與評估，故又稱之為CIDDA系統自助模式。

五、參考資料

黃德祥 (2005): 青少年發展與輔導精要。台北: 五南圖書出版公司。

陳嘉陽 (2010): 教育概論(上冊)。台北: 教甄策略研究中心。