

# 104 第一學期實習生班經案例分析報告

## 「媽媽，我長大了！」

實習生：李漢妮

任教科目：商經科

實習輔導老師：林怡君

學生姓名：如如

### 一、案例背景說明

如如是一個安靜的女孩，家裡住的很遠，到學校要將近一個小時的車程，平常總是比同學晚到校，因此到校的時候總是有做不完的事情，如如的動作很慢，做事情沒什麼效率，書包、座位都很亂，總是丟三落四的，十月的某一天我請她把未完成的檢討表拿出來，她東摸西摸的五分鐘內從不同的地方找出三張，但還有兩張不知道丟到哪裡去了，問她東西怎麼不收妥，她也總是支支吾吾不知所云，如如就是一個這樣的孩子，沒什麼自信、沒有什麼主見，常常遲到、病假，令老師很頭疼。

十月的某個假日，老師一大早就接到如如母親的電話，說是孩子不見了，昨天跟母親口角的時候，還說了自己要離家出走，一大早媽媽心急如焚的打給老師，還用了如如的LINE帳號在班上群組問同學們有沒有人知道如如的行蹤，老師當然也在第一時間先幫忙詢問幾位可能跟如如比較親近的學生，但都沒有人知道，中午還試圖要協助報警，但時間尚未到達報案標準，因此也沒有成功報案，整個上午老師、同學都在如如媽媽的電話、訊息轟炸中度過，沒想到下午如如媽媽就說在家裡的儲藏室找到孩子了，原來如如跟媽媽吵架之後，撂下狠話，面子過不去，又沒地方去，為了讓媽媽緊張，就跑到家中的儲藏室去睡覺，完全不知道外面已經為了她這一睡而人仰馬翻。

然而，如如跟媽媽之間的衝突並沒有因此而落幕，就在那之後的某一天，如如到了時間還未到校，打電話過去瞭解之後，如如母親竟然告知老師說，因為如如不服從她的管教，所以媽媽不讓她去上學，除非她向媽媽低頭認錯，否則如如今天要請假不到學校，在家中反省，老師告訴媽媽，這個年紀的孩子，用強硬的方式是沒有用的，請媽媽給老師一個機會，讓她到學校來，老師跟她談談，好好的教她，否則親子關係只會越來越緊繃，到了下午如如才到學校來，老師也與她好好詳談，才發現原來如如一直以來都跟媽媽有嚴重的親子溝通不良關係，媽媽的高壓管教，讓如如越來越對自己沒有信心、失去自信，也導致她與同儕的相處有障礙，再者，媽媽對她的同儕交往關係干預甚多，某一次如如與同學在放學後一起回家，回家的時間比平常

晚了一些，媽媽就開始奪命連環叩，又因為如如不想接媽媽電話，因此媽媽又打給老師，想要知道如如放學後的行蹤，在發現與如如一同回家的同學中有男生，媽媽更是緊張到不行，開始對每個與如如一同回家的同學進行身家調查，深怕自己的孩子被帶壞了，這樣的動作，不僅對如如造成壓力，同學如果知道，心理上也會非常不舒服。

隔沒幾天，老師桌上發現一張 A4 大小的紙張，寫得滿滿的，沒想到是如如自己主動地寫上自己與媽媽之間的矛盾與衝突，如如表示，媽媽從小就會強勢的掌控她的一切，舉例來說，媽媽覺得水壺一定要用鐵的，但是如如其實不喜歡鐵水壺，她想要擁有跟同學一樣的可愛塑膠水壺，不僅可愛也比較輕，無奈抗議無效，媽媽覺得鐵水壺耐用又不會有塑化劑的問題，因此不顧如如的想法，堅持要她使用鐵水壺，某次如如有意無意地將鐵水壺用弄壞了，心想也許就可以換一個可愛的塑膠水壺，但是媽媽隔天依舊買了鐵水壺讓她使用；又有一次，如如在學校跟同學有衝突，回家之後，跟媽媽聊天提起這件事情，原是想媽媽能夠安慰她、抱抱她，但沒想到媽媽竟然打電話給老師，要求老師要處理這件事情，如如在信中說，很多時候她只想要媽媽可以給她安慰，聽聽她說話，而不是什麼事情都幫她決定、替她處理，她已經高一了，應該能夠自己決定一些事情，自己交朋友，擁有自己的社交生活。

老師看完信件之後，表示會在期中考後，找學生跟媽媽進行私下對談，希望能夠為她們的親子關係解套，並且進一步幫助如如在校園裡的適應狀況。

## 二、問題行為的原因分析

### (一) 高壓式的家庭教育

如如的母親在家中是比較強勢的，從她與老師的溝通中就可以發現，在如如的家中，幾乎大小事都是由母親作主，父親沒有什麼發言的機會，也因此媽媽總是習慣替如如決定生活中的大小事，無論吃、喝、玩、樂甚至是生活用品，更習慣掌控孩子的每一分每一秒的行蹤，孩子只要晚了十分鐘回家，媽媽就開始四處打電話想知道孩子去哪裡了。而隨著孩子年紀漸長，越來越需要自主獨立的空間，但媽媽卻無法放手，導致了親子間的矛盾與衝突。

### (二) 親子間的溝通障礙

在如如母親的眼中，如如仍然是個事事需要母親決定的孩子，但是如如認為自己已經長大了，很多事情她應該需要自己去嘗試，儘管有挫折，都是一種學習跟經驗，她需要的並不是母親替她處理，而是母親能給她情感上的支持，但是這個部分如如一直無法跟母親溝通，因為從小母親給她的強勢印象，讓她認為跟媽媽講了也沒用，再如何溝通媽媽也

聽不進去。

(三) 家庭教育造成學生的怯懦個性以及缺乏專注度

由於如如從小就習慣媽媽強勢的作風，相對的沒有所以自己成功的經驗，導致她對自己的自信心不足，在班上總是唯唯諾諾的，不善於表達自我，習慣接受、配合，沒有自己的想法跟主見，在班上擔任小老師的如如，由於缺乏專注度跟做事較沒有方法，因此常常因為要登記成績、收作業，而使得座位混亂，做其他事情也無法專注。

(四) 學生層出不窮的家庭衝突影響學校生活及同儕關係

如如上一次的離家出走事件，因為媽媽在群組中用如如的帳號發文，所以全班同學都知道她有一個強勢、掌控欲極強的母親，再加上媽媽之前由於如如不服管教而不願意讓孩子到校，造成學生的缺席，因此在出席率的狀況上，如如也是表現不佳的，出席率不佳再加上一位令人懼怕的媽媽，也使得如如在校沒什麼特別親切的朋友，總是一個人獨來獨往的。

(五) 家長對學校教育的不信任感

如如的母親認為自己的方法是最好的，所以當孩子犯錯的時候，媽媽認為與其讓她去學校，不如讓她在家接受媽媽的管教，某個程度而言，媽媽並不信任學校教育，在跟老師的溝通上，也顯得並不那麼尊重老師的教育專業，這也影響了老師教導如如的成效。

### 三、輔導策略與方法

(一) 運用「自控內言」來增進如如做事的專注度以及改善與母親的溝通關係

由於如如長期以來都接受媽媽的幫忙跟安排，導致自己在班上擔任小老師的職務時，做事缺乏方法及效率。因此根據自控內言的原則，在個案無法專注於某事時，教導學生一些專注於工作的「正向內言」可以幫助他分心的行為（張世慧，2013）；同時也利用「對抗負向內言」的設計來改善與母親溝通的關係，根據對抗負向內言的設計，應該要先找出學生原本習慣的負向內言內涵，然後再設計對抗他們的正向內言。例如讓如如學會告訴自己：「我成績登記的很正確很好，這次花了一個小時，下次一定可以在五十分鐘內完成。」；「向母親表達自己的想法是必要的，我相信我可以做到！」

(二) 發展同儕支持來幫助如如的正向內言穩定度

由於過往如如是一個缺乏同儕支持的孩子，因此學校對她的意義不大，但是上了高中之後，在同學們知道她有個強勢的媽媽之前，如如曾經為了想要跟同學一起回家而差點耽誤了補習的時間，可以見得她內心是渴望能夠在學校結交好朋友的，無奈的是在開學的

第二個禮拜，她就開始有出席率的問題，而開學前兩週正是班上小團體成形的關鍵時刻，因此如如又成為了班上的獨行俠。因此，如果可以設計一些課程及活動來增加如如與班上同學的接觸，學校之於如如就不會只是逃避媽媽的一個環境，張世慧（2013）提出同儕的注意和認同可以作為強烈的增強物，也可以用維持目標行為。有了同儕的力量，學校即可以成為讓她更成長的地方。

### （三）開啟親師生溝通橋樑，並建立家長對老師的信任

輔導如如的成功關鍵是與家長關係的建立，因為如如學校適應的問題癥結點在於她有一個無法溝通的母親，媽媽總是透過電話跟老師有比較情緒性的談話，只是對話溝通有時可能會造成意義上的錯誤解讀，因此應該有面對面對談的機會，有機會應該要讓老師、家長、學生，三方坐下好好針對學生管教問題溝通，包含孩子在這個年紀的成熟度應該有哪些可以自行決定的事情，請家長多給孩子一些空間，老師在與家長溝通的時候也曾跟媽媽提過，希望媽媽給老師一個管教孩子的機會，相信老師的教育專業。

### （四）利用圖書治療法，讓母親瞭解孩子的想法

雖然圖書治療法通常是用在催化輔導員與學生的互動，但是由於案例中的母親個人意識強烈，而圖書治療法比起口語輔導而言更容易讓人放下防衛心，也不容易讓人感覺被強求，因此可以嘗試用圖書治療法來讓媽媽放下防衛，並且推薦一些了解如何輔導青少年的書籍，或是如何增進青春期子女的親子溝通的書籍讓媽媽瞭解孩子的想法。

## 四、輔導過程、實施成果及後續建議

在實際與如如溝通的過程，我發現這是一個漫長的抗戰，成效可能無法立即見效，由於與如如家長的溝通成效有限，所以僅是針對如如個人，需要慢慢建立她個人的自信心，又因為如如對母親的教育方式已經非常反感了，所以對於如如不能使用過度壓迫的教育方式，只能盡量以鼓勵、開導，讓如如覺得老師是真心為她著想，才能聽進老師對她的建議與勸導。

目前而言，已經鼓勵學生利用「自控內言」來自律，雖然速度不快，但是的確有慢慢在進步；以及給予孩子自信心，讓她擔任班上的小老師，協助老師做一些簡單的協助，給予成功的機會，增加自信心，也因為擔任小老師，會增加學生與同儕的相處，間接地發展同儕支持；至於親師生的溝通，由於期中考在即，因此在老師課務繁忙的過程中無法直接實施，所以得等到期中考過後，再另闢時間與家長約面對面的會談。

如如在校表現的部分其實有進步，雖然速度慢，但是都是呈現正向的進步，後續的輔導應該要針對親子、親師的溝通上努力，讓家長了解老師的用心，也讓家長對老師的教育方式產生

信心，更加重要的是要讓家長知道，孩子已經長大了，應該要給予孩子一些空間，才能幫助她無論是在生活表現上或是課業表現上更加進步。

參考資料：

張世慧 (2013)。行為改變技術。台北市：五南。

陳嘉揚 (2014)。教育概論。台北市：教甄策略研究中心。