



# 班級經營案例分析報告

104 學年度第一學期

實習生：詹上群

任教科目：日文科

實習指導老師：張雅芳

## 案例名稱：看得見與被看見

看得見的很重要，看不見的更為重要。讓許多在班級群體中被忽略，甚至是被遺忘的人、事、物，經過提點、「被看見」後能變得更好，是幸福。

# 看得見與被看見

每天，我期待你的微笑。

|                |    |
|----------------|----|
| 壹、前言           | 2  |
| 貳、案例描述         | 2  |
| 一、案例背景         | 2  |
| 二、案例說明         | 2  |
| 參、案例分析         | 3  |
| 一、問題原因探討       | 3  |
| 二、具體可行的處理或輔導策略 | 7  |
| 肆、預期成效         | 9  |
| 伍、預防防範策略       | 10 |
| 陸、參考資料         | 10 |

「不要以威勢或嚴厲來訓練孩子學習，藉由讓他們感到快樂的事物引導他們，好讓你更能精準的發現每一位天才獨特的才華。」

—柏拉圖



"Do not train a child to learn by force or harshness; but direct them to it by what amuses their minds, so that you may be better able to discover with accuracy the peculiar bent of the genius of each."

—Plato, Greek Philosopher

## 壹、前言

在班級之中受到眾人所矚目的除了有優秀的模範領袖外，還有踴躍參與每件小事的孩子、偶而唱反調的孩子以及總是默默完成任務的內向害羞的孩子。然而這些屬於內向寡言的孩子，不論是想法、權利甚至是求救訊息常常在無意識中被忽略，形成「看得見卻又看不見」的情形。

## 貳、案例描述

### 一、案例背景

小梅（化名）身材高瘦，儀容整潔合宜，跟其他高中女孩一樣煩惱著課業、煩惱著同儕關係。在我眼中小梅就如同其他孩子一般，是個正值青春期的內向女孩，只是表情總帶著一絲憂愁。

小梅是家中獨生女，與父母同住。在國三時因為課業壓力過大而情緒崩潰，經過醫院鑑定診斷為 *Anxiety state, unspecified* 未明示之焦慮狀態。小梅覺得自己是個生活白癡而且成績很差，沒有人會想跟她當朋友，因此認為成績好的人就是優秀的人，非常羨慕成績很好的同學。小梅認為國中時期是因為自己很笨所以常常被欺負，原本和她很好的女生也覺得小梅粗心大意而不跟她一起。此外，小梅常常說出「我不會」、「我不知道」、「我很糟糕」、「沒有人會想跟我一起」、「我覺得我很白癡」等負面詞句。

### 二、案例說明

在看到鑑定報告之前，某天小梅傳了訊息給我：「老師你能幫我改缺點嗎？我很少根筋、不管做什麼都很粗心、常講錯話或搞不清楚狀況、做什麼都需要別人提醒等等，還有很多很多」、「老師我書都要看很久而且還背不熟怎麼辦？我要每個科目都90分以上，請你救救我教我有效率又念得好的方法。國中班上有一位女生在2年級的時候功課突然變得很好，大家都說她好厲害，我也想和她一樣。」於是我約小梅午餐時間到輔導諮商室一同用餐，並藉由聊天了解小梅的煩惱。

厚厚一疊書上放著便當，後面還藏著清秀的小臉蛋，小梅耗費了九牛二虎之力將主要科目的書搬至諮商室。才一坐下來小梅就急著表示：「我很爛，書都讀不好。老師快教我讀書的方法。」翻開國文課本，螢光筆畫了許多「重點」，小梅說她背一頁重點的部分就花了一小時，但還是記不得。我仔細看了內容，若只看小梅畫的重點實在過於片段，例如：「左忠毅，光斗，明，楊歐……。」。

和小梅談話時發現她常常抓不到重點，注意力不集中、眼神飄移。在與同學聊天時，小梅常無法給予適當的回應以及反應，所以其他同學會覺得沒有共同話題或是覺得很無趣，小梅很害怕大家不喜歡她而減少和同學接觸，這是造成不擅長社交的原因之一。後來經過多次談話，小梅表示國中時期常被欺負，男生會將用過的衛生紙往她嘴巴丟，女生會用小梅的名義寫紙條搭訕別人、叫小梅罰寫反省文等等，我問小梅為什麼沒有向同學反映這樣的行為讓她不舒服，小梅說：「我怕大家離開我。」。

另外，小梅覺得所有人（含各科老師）說話速度都太快，她聽不懂所以沒辦法得到好成績。小梅本身說話速度並不慢，但是表達內容完整度不夠、不太容易理解別人的意思。她告訴我不知道要怎麼用頭腦思考，常常會放空。更為重要的是，我發現小梅說話到最後會陷入自己的世界，開始出現負面自責詞語且有時會突然大笑。最近，班上的同學也漸漸覺得小梅常常過度否定自我有點奇怪。

根據鑑定報告，小梅在衡鑑情境中稍顯隨性，不時呈現趴姿，且有時會伸展肢體或半脫鞋。然而對於填寫測驗和量表皆顯得焦慮，時常猶豫不決或塗改答案，且會過度在意一些小問題，例如：「塗寫內容超過邊框怎麼辦？」，圖形描繪時因測驗時間過長而被終止時，則是詢問：「為什麼？是我做的太慢嗎？」，由於小梅自我要求相當高因此容易感到挫折而自信心低。對於國中和國小成績或人際關係的發展差異，小梅將其歸因為「國小和國中不一樣」，覺得國小時期的課業以及人際互動不需要展現太多能力，到國中時期因為自己能力不足才會被排擠。

## 參、案例分析

### 一、問題原因探討

#### （一）認為自己是生活白癡且成績不好，認為成績好的人就是優秀的人

1. 「小梅覺得自己是個生活白癡而且成績很差，沒有人會想跟她當朋友，因此認為成績好的人就是優秀的人，非常羨慕成績很好的同學。」

→ 我認為小梅國中班上有一位女生在2年級的時候功課突然變得很好，這件事對她影響很大。那個女生國一時和小梅很要好，但是由於小梅做事總是粗心大意帶來很多的困擾，慢慢的也漸行漸遠。小梅想要各科成績都達到90分以上，一直著重在「能力」的表現，若不比別人出色便會很自卑。而且認為別人不跟她一起是因為無法忍受她能力不好。

Erikson 心理社會發展論強調社會環境、社會適應觀點對兒童人格發展重要性，將人的一生按危機性質的不同，分為八個時期。國中至高中階段是屬於青少年期，主要發展任務與危機是自我統整與角色混淆。然而若前一階段

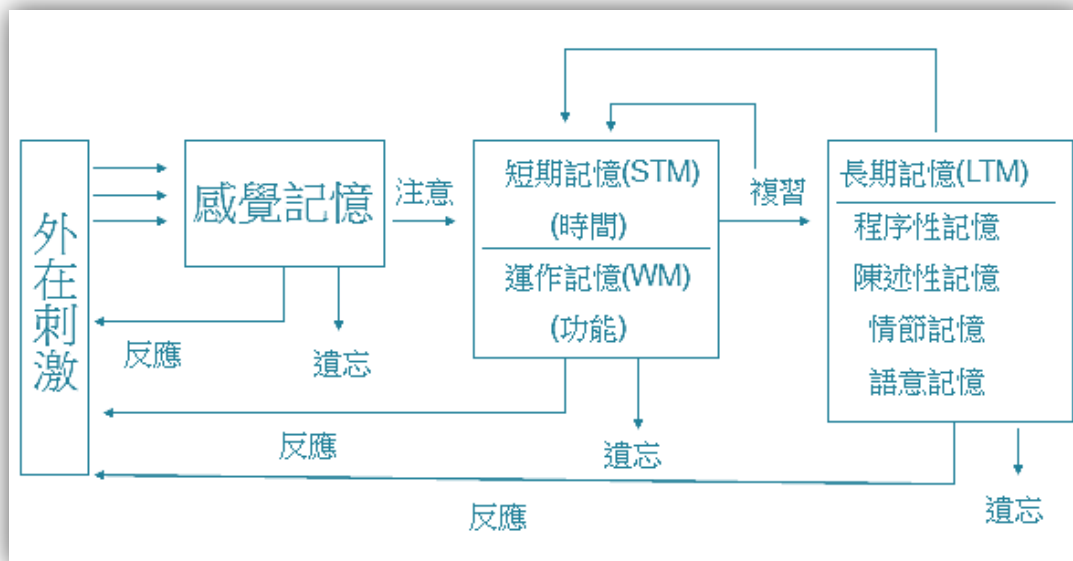
發展不順利，則會出現缺乏生活基本能力以及充滿失敗感的心理特徵，並且影響到下一階段的發展。小梅明明知道生活技能的重要性卻能認為成績是無法取代的標準，可能導因於過度強調課業成就而忽略廣義的教育與學習，嚴重者將發展出「領域狹隘」的興趣與認知模式。他們擅長把事情做對，卻不是做對的事，一旦方向錯誤則愈努力結果愈糟。過高的課業標準與期望造成過大的學習壓力，嚴重者會發展出「放棄努力」的學習和行為模式。由於在課業學習上屢次受挫導致「習得的無助感」，或者老師及家長錯誤的獎懲制度造成學童的「定型心態」（相信：學業成績＝能力＝自我價值，且能力為天生固定）。

| 年齡                      | 發展任務與危機   | 重要他人             | 發展順利的特徵           | 發展障礙者特徵            |
|-------------------------|-----------|------------------|-------------------|--------------------|
| 0-1<br>嬰兒期              | 信任與不信任    | 母親或照顧者<br>(依附關係) | 對人信任，有安全感         | 面對新環境時會焦慮          |
| 1-3<br>幼兒期              | 自主行動與羞怯懷疑 | 父母               | 能按社會行為要求表現目的性行為   | 缺乏信心，行動畏首畏尾        |
| 4-6<br>學齡前兒童期           | 自動自發與退縮愧疚 | 家庭成員、同儕          | 主動好奇，行動有方向，開始有責任感 | 畏懼退縮，缺少自我價值感       |
| 6-11<br>學齡兒童期           | 勤奮進取與自貶自卑 | 教師、同儕            | 具有求學、做事、待人的基本能力   | 缺乏生活基本能力，充滿失敗感     |
| 12-18<br>青少年期<br>(青春前期) | 自我統整與角色混淆 | 同儕團體<br>模仿的對象    | 有了明確的自我觀念與自我追尋的方向 | 生活無目的的無方向，時而感到徬徨迷失 |
| 19-30<br>成年早期           | 友愛親密與孤癖疏離 | 配偶及親密伴侶          | 與人相處有親密感          | 與社會疏離，時感寂寞孤獨       |
| 31-50<br>成年中期           | 精力充沛與停滯頹廢 | 家庭成員             | 熱愛家庭關懷社會，有責任心有正義感 | 不關心別人生活與社會，缺少生活意義  |
| 50-<br>成年晚期<br>(老年期)    | 自我榮耀與悲觀絕望 | 志同道合者            | 隨心所欲，安享餘年         | 悔恨舊事，徒呼負負          |

## (二) 讀書效率不佳、注意力不集中

1. 「小梅畫的重點實在過於片段，例如：『左忠毅，光斗，明，楊歐…。』」  
 → 依照訊息處理論來看，形成永久記憶的條件就是讓知識情報在大腦形成瞬間記憶，接著經過思考之後，轉換成為短期記憶；經過幾次的複習，再轉換成為長期記憶；之後，要維持長期記憶的時間延續2年，讓這組知識情報對應的神經元突觸連結會生成一種特殊的蛋白質，固化這個連結，因此才能

生成所謂的永久記憶。但是小梅只有反覆的背並沒有思考理解內容，因此無法形成短期記憶，更不用說是形成長期記憶。



2. 和小梅談話時發現她常常抓不到重點，注意力不集中、眼神飄移。在與同學聊天時，小梅常無法給予適當的回應以及反應，所以其他同學會覺得沒有共通話題或是覺得很無趣，小梅很害怕大家不喜歡她而減少和同學接觸」

→ 我假設我是小梅的同學和小梅聊天，我問小梅：「你最近有在做什麼運動嗎？」小梅回答：「跑步、仰臥起坐、跳遠、游泳、跳繩……，可是我都做不好，老師都給我很低分。」此時我打斷小梅，我說：「小梅，我的重點是『你最近有在做什麼運動』，要認真聽清楚別人說話的重點，這樣才能延伸話題。還有一個問題就是你常常陷入自己的世界，這樣就不是和別人聊天而是在和自己對話了。」

### (三) 負面口頭禪「我不會」、「我不知道」、「我很笨」

1. 「不知道要怎麼用頭腦思考，常常會放空。更為重要的是，我發現小梅說話到最後會陷入自己的世界，開始出現負面自責詞語且有時會突然大笑。」

→ 剛開始小梅對於我提出的問題只會回答「我不會」、「我不知道」，總是期望我告訴她答案。事實上小梅的整體智力功能水準落於邊緣至中下範圍，但是其學習能力表現並不比其他學生差，只是小梅目前有憂鬱、焦慮以及憤怒情緒困擾，且對生活所抱持的樂觀或正向態度非常低。而突然大笑的行為多發生在面對困難時，似乎是一種自嘲的壓力因應方式，但是在社會互動情境中顯得不適切且突兀。

#### (四) 國中時期被霸凌

1. 小梅表示國中時期常被欺負，男生會將用過的衛生紙往她嘴巴丟，女生會用小梅的名義寫紙條搭訕別人、叫小梅罰寫反省文等等，我問小梅為什麼沒有向同學反映這樣的行為讓她不舒服，小梅說：「我怕大家離開我。」。

→ 同儕是指身邊與我們同輩，年齡相近的朋友們、同學們。人凡是相處在一起就會給予彼此壓力，通常這個壓力是來自於希望自己被接納、受肯定、希望自己有歸屬感。

Erikson 心理社會發展論中提及青少年時期的重要他人為同儕團體以及模仿對象。因此想與他人結為好友的青少年可能會想做某些努力，譬如打扮得時尚以獲得矚目或是收看某影集以便和同學有話題。希望被接納的渴望會促使青少年改變自己的穿著、說話用語、想法，甚至是做原本不敢做或不願做的事情，譬如：跟其他同學一樣去欺負某位同學才會被他們當作哥們，或是必須排擠某位同學才會被姊妹們接納。

而同樣的被霸凌者也可能因為害怕被孤立，因而默默隱忍。然而這樣的情形卻使霸凌者變本加厲。

2. 「『國小和國中不一樣』，覺得國小時期的課業以及人際互動不需要展現太多能力，到國中時期因為自己能力不足才會被排擠。」

→ Weiner 三向度歸因論，提出人類對於行為結果成敗的解釋，認為人對行為結果有尋找原因的傾向。歸因的三個向度分別為：①因素來源（內在、外在）；②穩定性（穩定、不穩定）；③可控性（能控制、不能控制）。

小梅將被排擠的原因歸因於外在環境的改變、自己能力不足以及課業及社交難度的提升。若想要讓小梅有多一點自信和成功經驗，必須讓小梅將成敗歸因於可控制。

| 歸因別  | 成敗歸因向度 |     |      |    |      |      |
|------|--------|-----|------|----|------|------|
|      | 穩定性    |     | 因素來源 |    | 能控制性 |      |
|      | 穩定     | 不穩定 | 內在   | 外在 | 能控制  | 不能控制 |
| 能力   | △      |     | △    |    |      | △    |
| 努力   |        | △   | △    |    | △    |      |
| 工作難度 | △      |     |      | △  |      | △    |
| 運氣   |        | △   |      | △  |      | △    |
| 身心狀況 |        | △   | △    |    |      | △    |
| 其他   |        | △   |      | △  |      | △    |

## 二、具體可行的處理或輔導策略

### (一) 認為自己是生活白癡且成績不好，認為成績好的人就是優秀的人

- 我問小梅：「一個成績很好，但是不會自己洗澡、吃飯的人優秀嗎？」  
小梅說：「當然不算。」  
我說：「所以生活能力是重要的吧。如果成績不好你會怎麼樣？」  
小梅說：「會被看不起。」  
我說：「會被誰看不起？是爸爸媽媽、同學朋友還是老師？」  
小梅說：「是朋友。」

由此可知，小梅如此重視成績很大的原因在於害怕被看不起。我先藉由問題引導的方式讓小梅了解生活技能的重要性並不亞於成績，接著在深入探討小梅最害怕的原因。

我認為與成績相比生活技能更為重要，但是小梅對於提升成績非常的執著。我怕若成績稍微下降小梅又會情緒崩潰，此外實習只為期一學期若突然放手也會造成導師的困擾。因此和實習輔導導師討論過後我決定不專注於幫小梅提升成績，而是挑選文章和小梅一起閱讀，在閱讀之後互相分享感言，提升其語言表達能力並協助小梅提升專注力。一來若小梅懂得如何表達情緒樂於和別人溝通，也能增加其「成功經驗」；再者，語言理解力的增加也會對小梅的課業有所幫助。

### (二) 讀書效率不佳、注意力不集中

- 我將小梅所畫的重點唸一遍給她聽，並告訴小梅如果只背她畫的重點，在考試時可能無法馬上想起完整的內容。我建議小梅要先完整看完並理解文章內容，而所謂的「重點」是用來幫助提取記憶，因此不需要多而是要組織化、精緻化。此外可以邊看書邊復誦，透過眼睛接收訊息（輸入）、大腦處理訊息，最後是複誦正確訊息內容（輸出）。背日文單字時可以試著先背第一個到第五個，接著背第一個到第六個，再來是第一個到第七個……，反覆的練習可以增加記憶力。

此外為了形成長期記憶，有數種策略可將記憶內容由短期記憶移至長期記憶區，如：

- 1、善用編碼：由於長期記憶以意碼為主，因此有意義的內容將有助於形成長期記憶。欲使短期記憶的內容產生意義，則需與舊有知識產生聯結（編碼），使內容與舊有知識產生掛勾，由舊有知識給予新資訊「意義」，則



- 知識內容較容易被置於長期記憶中。若無法在舊有知識中找到與新資訊相類同的訊息，則可以利用『聯想法』，將新資訊建構出意義，以幫助記憶。
- 2、計畫性練習：分散練習在某種程度上優於集中練習，休息時間越長者、學習效果也比較好。
  - 3、軌跡法：利用記憶中留有的空間性心像，回想記憶中事物的位置。
  - 4、關鍵字法：適用於學習外語單字。使用時先找一個與該外語單字發音類似的母語詞，並利用此母語詞造一語具包含該外語詞的意義，則可加強此外語單字的記憶。
  - 5、善用複習：德國心理學家 Ebbinghaus 的研究發現，多數人現下讀的書，在二十分鐘之後只記得其中六成，到了隔天更是只記得其中的三成。但之後遺忘的速度較為趨緩，到了一個月後還能記得其中的兩成。可見，對記憶而言，第一天是記憶的關鍵時刻。研究發現，如果在閱讀後的九小時之內對閱讀的內容做一次複習，則可以有效提昇長期記憶量。

關於小梅抓不到談話重點方面，我先試著讓小梅練習講話時態度及肢體自然大方，例如：1. 講話時身體盡量不要擺動，雙手可以自然的交疊擺於腹部前方。2. 說話時要看著對方的眼睛，如果緊張可以看著鼻子的位置並適時左右移動。3. 將語速放慢，清楚表達。4. 適時稱讚對方以及延展話題。

另外，我請小梅跟我一起閱讀我所挑選的短篇故事，讀完之後請小梅口述文章大意及感想，並告訴小梅我的感想。藉此練習情感的表達，以及確認語意理解是否正確。

### (三) 負面口頭禪「我不會」、「我不知道」、「我很笨」

→ 在第二次面談時我發現小梅有負面的口頭禪，我告訴小梅：「我們要練習把『我不會！』戒掉。當一個人說出我不會或是我不知道時，就是拒絕學習。但是若換成『我不太清楚，我問一下』就是有心要解決問題。每個人不是一生下來就什麼都會，透過學習才能成長，而拒絕學習就是拒絕成長的『權利』。小梅想要變成優秀的人，我們可以一起學習，你一定可以。」

面對自信心低的學生，我認為可以大量使用「我訊息」。使用「你訊息」含有價值判斷的陳述，帶有權威、敷衍的對話和責備性的口吻，會讓對方有被譴責的感受，當然也就不願意溝通，因此在溝通上多使用「我訊息」的方式，清楚的表達自己的感受，有助於雙方訊息的傳達。

我也建議害怕說錯話而不敢和人接觸的小梅多使用我訊息表達想法，這樣的說話方式較為委婉，也不易與人起衝突。另外，我也請小梅每天早上漱洗時看著鏡子想三個自己的優點，並寫下完整的文字敘述。在改變口頭禪後，小梅開心的表示她慢慢開始學會思考。

#### (四) 國中時期被霸凌

→ 我告訴小梅當別人對你做的事情或說的話讓你感到不舒服時，要即時向對方反應，讓對方知道這是不適當的行為。不要報復霸凌者，而是運用「我訊」傳達自身感受，並喚起其「同理心」。如果不適時的反應處感受，霸凌者可能會用同樣的行為對待其他跟小梅一樣在群體中較為弱勢的人。

另外，不論霸凌行為是發生在校園或校外，都要記得告訴師長及父母。而身為師長除了傾聽受霸凌著的闡述以外，也要傾聽霸凌者的心聲才能了解行為最根本的原因。有時甚至可以考慮讓雙方坐下來平靜的聽對方的感受，盡量使用同理及鼓勵，不使用責難的語氣。

面對霸凌兒福聯盟提出以下幾點給同學的「Yes-No 守則」：

| YES  | NO   |
|--|--|
| <p>1、遇到被嘲笑或欺負的情形，要溫和但堅定地拒絕對方—例如：<br/>「我不喜歡這樣，請你停止。」並且多練習幾次。</p> <p>2、遇到其他同學被嘲笑、排擠或欺負，應該要想辦法阻止。如果擔心欺負人的同學會反過來欺負你，就請大人來幫忙！幫助弱小是正確的行為，跟「打小報告」完全不同唷！</p> <p>3、打反霸凌專線。請同學幫忙想辦法，和同學一起解決問題。</p> | <p>1、每個人都有他的優點、缺點和與其他人不同的地方，同學們應該要互相尊重和欣賞。不要因為身體的特徵、成績、家庭背景等原因嘲笑別人。</p> <p>2、不要因為其他人都這麼做，就只好跟著做。雖然你的好朋友可能都會排擠某一個人，但這不是值得學習的好行為，你可以勇敢地说『不』！</p> <p>3、不要因為一次的求助失敗就放棄。多嘗試幾次，你也可以變成校園反霸凌的和平大使。</p> |

### 肆、預期成效

#### 一、對於小梅個人

透過定期與小梅會談，讓小梅有抒發情緒的窗口。此外，參考 Vygotsky 的鷹架理論及 Skinner 的操作制約為小梅設立階段性目標，使其在社會互動過程中能重拾自信心。例如：每天看著鏡子稱讚自己→透過閱讀文章培養小梅對文字的理解力→請小梅分享閱讀心得，練習情緒表達→透過問答訓練小梅的專注力及反應力→調整說話時的動作及視線，並配合少量肢體語言等等。

## 二、對於班級學生

培養學生主動關懷群體中較為弱勢或內向的同學，了解很多人、事、物都必須深入了解才能「被看見」，營造班級向心力並落實友愛校園。

## 伍、預防防範策略

- 一、告訴學生遇到霸凌時正確的諮商管道。
- 二、班導師於小梅不在班上時，向同學說明小梅的情形，請同學多關懷及包容小梅。
- 三、班導師須於學校日時向家長溝通合作，觀察學生是否有情緒低落或是行為異常等情況，若有上述情形發生一定要告知班導師才能及時處理。
- 四、導師可以視情況告知各科老師小梅的情況，給予個別協助或輔導。

## 陸、參考資料

### 一、書面資料

C. M. Charles 原著，金樹人編譯(民 99)。《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。

張春興(民 102)。教育心理學—三化取向的理論與實踐重修二版。台北市：東華。

高明(民 104)。教育綜合專業科目精編(上)。台北市：志光文化教育。

### 二、網路資料

憂鬱的青春-談如何面對同儕壓力(無日期)。台北市政府衛生局社區心理衛生中心。民 104 年 10 月 27 日，取自：<http://mental.health.gov.tw/webForm/External/ArticleDetail.aspx?ArticleID=88&Type=08>

