

## 臺北市 99 年度高職學務工作系列活動 「校園正向輔導管教」個案輔導類範例

南華高中 李佩真 傾聽背後的聲音

### 壹、範例架構

一、名稱：傾聽背後的聲音

二、目標：疏導學生攻擊性的想法，並培養學生多對人群關懷及為他人著想的心態。

三、對象：本校觀光科三年級阿一同學

四、問題類型：對學校、人群及社會多所抱怨，並有當面漫罵師長的攻擊性行為。

五、情境說明：

#### (一)個案背景

阿一同學的年齡是本班甚至本校較年長的同學，其曾經在大陸的大學就讀到畢業，回到台灣後因學歷不被承認，必須重新完成高中到大學的學業，使得他對台灣的教育制度、社會及人群皆十分的怨恨。

#### (二)情境說明

這個學生到我班上之前，在學校是個很令師長及校方人員十分頭痛的人物。對於校方所公告的大小事細節，他總能挑剔出矛盾之處。對於同學的上課態度散漫，他除了看不順眼之外，也常會歸咎於老師、學校制度，並與同學起衝突。

情境一：認為台灣的學生程度很爛，不會利用時間，因此對班上同學遲到、曠課及不交作業的懶散行為，嗤之以鼻，且會明顯表示不屑，久而久之造成與班上同學的對立。

情境二：認為老師管教不嚴，常跟老師抱怨同學做得不好，可是老師卻沒有實施鐵的紀律，嚴格的把關。例如：國文作文中，文章的起承轉合及國字的書寫等，他認為他本身因為接受過嚴格的訓練，所以他會很認真的遵照格式，對於沒有遵照格式的同學，老師也不加以糾正，難怪台灣的學生會這麼爛之類的情緒字眼就會出現。

情境三：對於他認為老師不合理的地方，他會直接指著老師的鼻子罵，毫不

## 「個案輔導類」得獎作品

留情。

### 六、採行策略：

(一)建立關係

(二)傾聽：先聽他的抱怨及建議。

(三)瞭解：瞭解他背後的動機。

(四)輔導：以正向的態度，引領他往正面的方向去思考事情。

### 七、進行流程：

(一)建立關係

阿一同學在修全民英檢班時，恰巧與我班上另一個學生相識及友好，因此，利用這層關係，先跟他建立良好的溝通管道。

(二)傾聽與瞭解

接下來，花時間安靜傾聽他的很多抱怨及建議。在這段時間的相處，可以發現這位同學因為大陸學歷不被台灣社會承認，加上大陸的教育較嚴格、不自由，而台灣自由的學風，學生自由成性、不受拘束，使得他的觀念上產生莫大的衝突。

另外，他喜歡被重視，想法喜歡被接受及稱讚。而在學校所見的是：缺課從十節變成五節的學生被稱讚。類似這樣的事使他感到不滿，因為上課是學生應盡的本分，缺課就是不對，為什麼十節變成五節的人要被稱讚。

有一日，他跑來對我說他想建議校長成立學生會之類的組織，並且應該由他和某同學(姓名不便公開)這種成績優良又不受重視的學生擔任幹部，……。由此可以發現他渴望被重視的感覺。

(三)輔導

利用他的想法，從他的角度開始切入事情的各個角度。剛開始我其實也不確定是否有效果。幾次談話下來，再幾次用他的角度，試著換以樂觀的態度再重新跟他討論有關他所抱怨的事，發現出現了一點成效，於是就依照這個方法延續下去。

### 八、所需資源：

(一)充分的時間

(二)下課後安靜的教室

## 貳、延伸學習

個案到要畢業時，開始會關心及照顧班上的一些同學，且會開始勸導同學自動自發。對於老師及制度已經幾乎聽不到抱怨的聲音。學期當中所計劃的攻擊行為也沒有付諸行動。

另外，他還認為他想去關心這個社會的人，而且他試著學習樂觀。

## 參、回饋與建議

### (一)拋棄成見

我們最常會犯的錯誤就是，大家都在說這個人怎樣不好或這個人怎樣好，我們就會產生一種先入為主的觀念。的確，大家所說並不是錯的，這樣的學生確實很難搞，幾次談話，談著談著我的情緒也有想爆發的時候。清空所有思緒及情緒，開始試著去瞭解他的處境及立場，其實你會發現他要的真的不多，只要多一份關心跟瞭解，制度的問題能不能解決就不是問題了。

### (二)同儕力量大

能夠跟他建立良好的溝通的開始，主要是同儕之間的幫助。雖不是每一個個案都可以有這樣的關係人，可是一定會有相關的事物可以去聯結你和他之間的橋樑。

## 肆、心路手札

如同前所描述，剛開始聆聽阿一的一些想法，因為太過偏激，有時真的會讓我很不悅。但我忍住性子，將他的問題聽完，試著用他的角度再去重新詮釋，跟他討論。事過境遷後，他稱讚我是EQ很好的老師，事實上我很汗顏，因為我也有想發脾氣的時候。

如今，他的很多情緒問題得以解決，他也願意去關懷別人，並在他的升學自傳中說道，說他”要做一個溫暖的人”。這些表現，反而是我比較有成就感，感謝有這樣的同學使我也有所成長。