

不一樣的天使

嘉義縣三興國小王瑞臨
嘉義縣興中國民小學陳威良

壹：範例架構

一、名稱：不一樣的天使。

二、目標：

減少個案行為問題，改善生活習慣及人際關係，使其融入班級團體，並在學業上能有進步。

三、對象：認輔個案學生阿杰（化名）。

四、問題類型：

個案阿杰為國小四年級學生，認輔問題類型有以下幾個方面：

（一）學業方面：學習成就低落，功課經常缺交。

（二）生活習慣方面：衛生習慣不佳、穿著髒亂經常未換洗、抽屜及書包凌亂，曾有將書包丟入學校附近排水溝的紀錄。

（三）人際關係方面：在校經常與小朋友發生言語及肢體衝突，人際關係不佳。

（四）行為方面：放學後經常於校園閒逛、破壞校園公物的紀錄，曾經有偷竊紀錄。

五、情境說明

個案學生阿杰在國小三年級的時候轉入三興國小就讀，由於年幼時父親入獄服刑，母親離家出走。童年的生活即輾轉在家扶中心安排的寄養家庭與育幼院中度過，父親出獄後遷居到嘉義。由於父親年紀尚輕，缺乏管教的經驗與責任感，除了犯錯之後的打罵與斥責之外，並未真正的管教、關心阿杰，因此阿杰放學後經常夜晚在社區、校園閒逛。

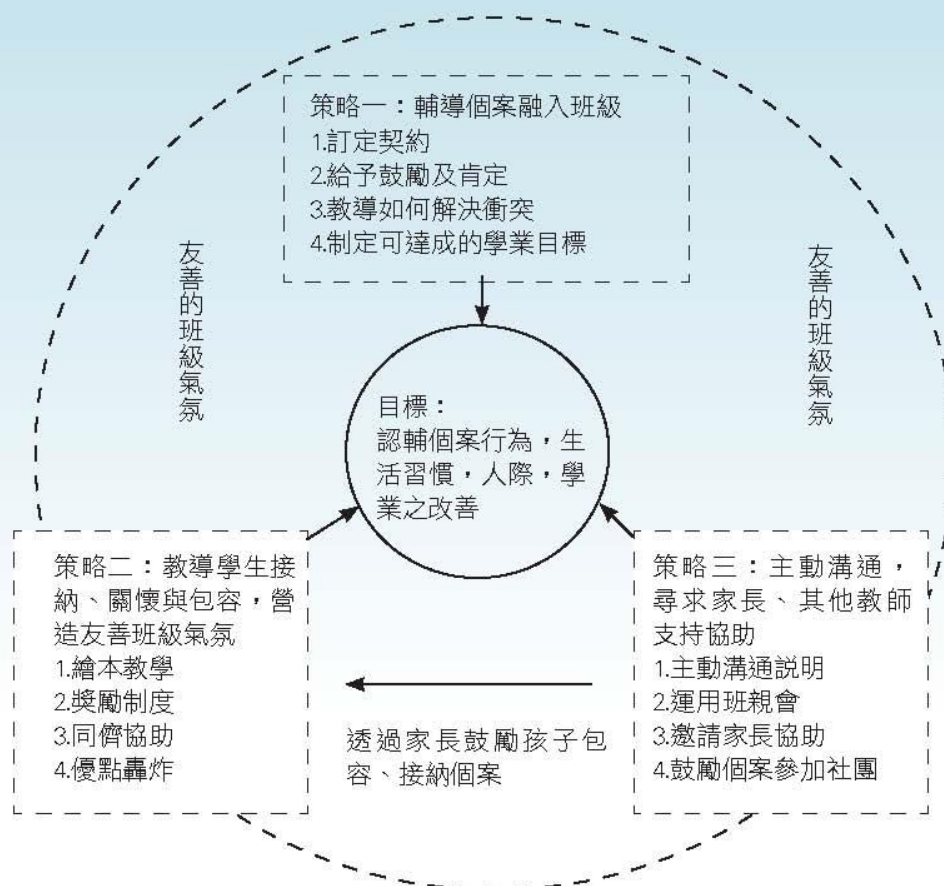
缺乏父母管教及關心的阿杰，經常與班上同學產生言語衝突及肢體衝突，甚至有偷竊或藏匿同學物品的情形。老師及部份家長曾設法幫助阿杰，但成效不彰。由於阿杰和同學之間的衝突一再發生，無法解決，家長倍感困擾，開始排斥子女與阿杰同班。

在阿杰升上四年級的班級親師座談當中，有數位家長向班級導師表示，若學校無法妥善解決阿杰的問題，要將自己的小孩轉學，以免受到阿杰的影響。阿杰的管教問題似有愈演愈烈的趨勢。於是，學校召開個案輔導專案會議，由校長、訓導主任、二位班級導師、阿杰父親及阿杰與會，商討如何輔導阿杰，以及將阿杰轉班的事宜。從此以後，阿杰轉到我的班上……。

六、採行策略

獲悉阿杰要轉到班上來，我的心情十分複雜。一方面是基於對阿杰的處境有瞭解，如果阿杰可以到班上來，我就可以直接幫助他。但另一方面，阿杰的「豐功偉業」在同學年的孩子之間早已有所耳聞。班上學生還曾經告訴我，「老師，幸好阿

杰不是我們班的！」。現在，阿杰要中途轉到班上來，我非常擔心阿杰在一開始就受到家長及班上同學的排斥。幾經思考之後，我決定採取以下的策略來幫助阿杰：



圖一：認輔學生個案輔導採行策略

（一）策略一：輔導個案融入班級。

1.訂定契約：

與阿杰溝通、討論，約定上、下課以及亟待改進的行為表現。違反約定則減少下課時間，並留在老師身邊擔任小幫手。

針對偷竊行為，教師邀請阿杰擔任班上的「小偵探」，班上如有東西遺失，即請阿杰協助調查。個案剛轉到班上時，偶有學生物品遺失的情形，而請阿杰協助調查之後，遺失物品的學生經常都能找到東西，之後，遺失物品的情形便不再發生。

2.給予鼓勵及肯定：

阿杰如有良好的行為表現，或者不良行出現次數減少時，我立即以口頭方式公開表揚，並運用班上獎勵制度給予鼓勵，使阿杰正向的表現立即獲得肯定，並獲得全班同學的認同。例如：上一節下課阿杰和○○同學發生爭吵，但是他沒有口出惡言，而且用很冷靜、和平的方法解決了，所以阿杰為我們全班在「快樂表」上爭取到一點！

聯絡簿是我鼓勵、關心阿杰最重要的管道。由於阿杰沒有媽媽，我經常在聯絡簿上和阿杰筆談，稱呼阿杰為小寶貝。阿杰一有進步，我就會在聯絡簿上表示肯定和鼓勵；當阿杰做錯事情時，我也在聯絡簿上安慰阿杰，並表達老師對他的期望。阿杰有時也會聯絡簿上回應。

3.教導如何解決衝突：

由於阿杰經常與人發生衝突，因此在輔導上重視學生解決衝突能力的培養。我所教導的解決衝突模式如下：

- (1) 衝突雙方輪流陳述衝突發生的經過。
- (2) 當一方陳述時，另一方必須認真傾聽，不可說話。
- (3) 雙方均陳述完畢後，輪流說出對方的說詞。
- (4) 輪流陳述自己在衝突事件上有何錯誤或避免衝突的方法。
- (5) 針對自己做錯的部份向對方道歉。

起初衝突發生時，教師需要較多時間引導。當班上同學都習慣此一模式後，大部分學生在發生輕微衝突時都會先嘗試自己解決，教師不需介入。

4.訂定可達成的學業目標：

阿杰的語文及數學程度較一般四年級學生落後許多。國語方面，注音符號拼音經常出現錯誤，大約僅有小二程度。數學方面，無法理解文字及應用題，僅能做簡單的二位數加減法。因此，在課業上的要求較為寬鬆。例如：國語習作僅做第一大題「國字注音」其他的大題由阿杰自行選擇完成。數學部份則由我選擇較簡單的四則計算題目，以培養阿杰基本的四則計算能力。

由於訂定的目標對阿杰而言是較容易達成的，因此，作業繳交和完成的比例也增加了。

(二) 策略二：教導學生接納、關懷與包容，營造友善班級氣氛

1.繪本教學：

在確定阿杰要轉到班上來之後，為了使學生能接納阿杰，我選擇了「媽媽心、媽媽樹」以及「醜小鴨」兩本繪本，先在班上進行教學

「媽媽心、媽媽樹」是敘述一位沒有母親的孩子所表現的一些負面行為，主要目的是讓班上的孩子能瞭解並接納阿杰負面行為的原因並協助阿杰；「醜小鴨」是描述一隻小天鵝在成為天鵝之前所遭受到的許多嘲笑而喪失自信，忘記自己原來是一隻天鵝，主要目的是讓班上的孩子感受被人嘲笑的感覺，進而減少對阿杰的排斥與嘲弄。

2.獎勵制度：

我於班上原先即有「快樂表」獎勵制度，當學生表現出幫助同學、有禮貌、共同完成一件很棒的工作、工作認真、作業繳交情形良好、或是自我超越等優秀表現時，老師即在「快樂表」上增加點數，當「快樂指數」達到50點時，全班即可擁有一節「自由課」，由學生自行討論、決定自由課的運用方式。例如：去電腦教室、看一部影片、開同樂會…等等。

3.同儕協助：

為了使阿杰能早一點融入班級團體生活，在座位的安排上也經過精心的設計。首先，在取得家長同意之後，將一些熱心、喜歡助人的學生安排與阿杰同組，協助指導阿杰的功課、規勸行為、協助參與課堂討論並且在下課的時候招呼阿杰一起遊戲。而這些協助阿杰學生，老師經常在班上口頭表揚並在「快樂表」上增加點數，也經常在聯絡簿上稱讚其樂於助人的好表現。

4.優點轟炸：

為了使阿杰的改變得到更多同學的認同。我經常在班上問同學，阿杰最近有什麼優秀的好表現？讓班上的同學發表，一方面讓班上學生學習觀察、肯定別人的進步，另一方面也讓阿杰感受到班上友善的氣氛。學期結束後，我請班上學生用小卡片寫出阿杰進步的地方，並把小卡片送給阿杰來鼓勵他。

（三）策略三：尋求家長、其他教師支持及協助

1.主動溝通說明：

由於阿杰在轉班之前，原來的班級家長即有排斥自己的小孩與阿杰同班的情形。轉班之初，我經常利用家庭聯絡簿、電話或放學接送的時機與班上家長溝通。主要目的在使家長瞭解阿杰在班上的情形，使家長放心。同時也透過這樣的機會讓家長知道自己的孩子有幫助阿杰的好表現，希望家長回家之後能肯定孩子幫助他人的行為。

2.運用班親會：

知道阿杰要轉班之後，我利用學期初的班親會告知與會的家長這個訊息，並且在會中提出輔導阿杰的策略。希望家長在瞭解之後，減少對阿杰的排斥，並能進一步鼓勵自己的子女關心、善待阿杰。

3.邀請家長協助

班上有部份家長對於阿杰的處境也十分關心。在老師的邀請下，班上的家長會到校擔任故事媽媽、整理舊衣送給阿杰替換、口頭稱讚鼓勵阿杰的表現。使阿杰感受到班上除了老師之外、同學和家長也都能接納、關心阿杰。

4.鼓勵個案參加社團

在獲得家長、社團老師的協助下，免費提供阿杰社團所陶笛、材料。阿杰參加了學校的陶笛社、童軍社。他希望阿杰多方面嘗試，發現自己的優點。

七、進行流程

茲將個案輔導分為轉班前（95/10）、轉班前期（95/10～12）、轉班中期（96/1～96/3）、轉班後期（96/4～6）等四個階段，並將本方案所採行的三項主要策略，依各階段之不同將進行流程表列如下：

階段 策略	轉班前 (95/10前)	轉班前期 (95/10～12)	轉班中期 (96/1～96/3)	轉班後期 (96/4～6)
個案輔導	轉班會議、家長晤談、個案背景調查與瞭解	訂定契約、給予鼓勵及肯定	給予鼓勵及肯定、教導如何解決衝突、訂定可達成的學業目標	已能融入班上團體生活，很少與班上學生衝突、作業繳交比例增加
友善班級	繪本教學 獎勵制度	同儕協助 獎勵制度 優點轟炸	獎勵制度 優點轟炸	優點轟炸
家長教師支持	主動溝通說明、運用班親會	邀請家長協助個案參加社團	家長參與協助個案參加社團	家長參與協助

八、所需資源（含人力設備與教材）

本方案採行的各項策略所需資源如下：

策略	資源
個案輔導	教材：教師選編適合學生程度之作業 人力：轉班會議；校長、行政人員、老師、家長共同參與
友善班級	教材：教學用繪本、獎勵制度、紙張、小卡片 人力：願意協助之學生 設備：投影機、電腦
家長支持	人力：願意協助之家長 設備：家長、教師提供之陶笛、舊衣物

九、效益評估

問題類型	輔導前（三下學期末）	轉導後（四下學期末）
學業方面	●功課缺交（繳交率約20%）。 ●僅能背誦99乘法並做個位數相乘運算，唯錯誤率偏高（約50%），且無法理解應用題。 ●語文學習意願低落，排斥朗誦、閱讀活動，造句有困難。	●功課繳交率提昇至80%。 ●會做3位數乘2位數之乘法及3位數除1位數之除法計算，準確率約可達80%，唯應用題仍有困難。 ●學習意願提高，願意唸誦課文、能完成簡單的造句。
生活習慣方面	●衛生習慣不佳，餐盒經常未清洗。 ●抽屜及書包凌亂。 ●曾有將書包丟入學校附近排水溝的紀錄。	●能在學校清洗完餐盒，偶爾需教師提醒。 ●抽屜及書包仍需教師提醒才能收好。 ●未再出現類似情形。
人際關係方面	●經常與同學發生衝突（約每天1~3次）。 ●人際關係不佳。	●與同學發生衝突頻率減少（約每週1~3次），且能以和平方式自行解決。 ●大部分同學下課喜歡與個案遊戲，人際關係改善。
行為方面	●放學後閒逛，破壞校園公物。 ●偷竊。	●放學後仍會到校活動，但已無破壞公物之行為。 ●轉班初期有藏匿同學物品情形，中、後期未再發生。
家長態度	●排斥子女與個案同班。	●能接受子女與個案同班且關懷、協助個案。

貳、延伸學習

延伸學習一：「媽媽心，媽媽樹」教學活動設計

活動名稱	閱讀指導	設計者	王瑞臨
活動時間	一節課（40分鐘）	相關課程	語文、說話
教學理念	透過圖畫故事中的角色人物，引導孩子思考、瞭解媽媽的關心、愛心與付出。並且能夠理解為何有些孩子會做出惹人嫌的行為，進而討論，找出對別人付出關懷與愛的方法。		
教學活動		時間	注意事項
一、準備活動 (1) 教師事先準備好圖畫書『媽媽心，媽媽樹』。 (2) 學習單。			事先完成繪本電腦檔 投影機、電腦
二、發展活動 (1) 播放繪本投影片： (2) 故事導讀：『媽媽心，媽媽樹』。 (3) 內容討論 1.這本書出現那些人物？你最喜歡誰？ 2.媽媽為什麼要做「媽媽心」給小蘋果？ 3.小志為什麼拿同學的「媽媽心」？ 4.如果小志是你的同學，你會怎麼幫助他？ (4) 填寫學習單。		5分 5分 15分	學生自由發言 學習單一張 學生自由發言 教師總結
三、延伸活動： (1) 導入個案阿杰的處境。 (2) 討論如何幫助阿杰。		5分 10分	

參、回饋與建議

輔導阿杰一年的過程裡，只覺得時間太短了。如果可以再多一年的時間，阿杰應該會有更多的進步。另外，除了起初的個案輔導專案會議之外，阿杰的父親在這個過程當中幾乎是缺席的，這是整個過程當中最大的遺憾，也是老師力有未逮的地方。

總覺得有關當局真的需要設計一個比較理想的制度，設法讓這一類的家長能夠真正用心、關心自己子女的教育，而不是等到成了嚴重的社會問題，最後才由政

府、全民買單。這不能僅靠學校、老師來跟家長宣導、教育。學校和老師盡力了，家長還是事不關己、置若罔聞，怎麼辦？

最後，感謝在這個過程當中協助阿杰的義工媽媽和班上的同學。尤其是熱心幫助阿杰的同學，你們真的是老師心目中的樂於助人的小天使。因為有大家的熱心幫助，阿杰才有今天的進步。

肆、心路手札

選擇

每一個孩子出現的負面行為都有其原因，大部分的原因來自於孩子所在的家庭環境和父母的管教態度。遺憾的是，沒有一個孩子可以選擇自己要什麼樣的父母、出生在什麼樣的家庭。阿杰正是這樣的例子，基於這樣的體認，我做了不同的選擇…

選擇～用比較包容的態度來接納孩子表現出來的負面行為。

選擇～由另外一個角度觀看孩子的優點。

選擇～用正面肯定的語你來鼓勵孩子。

選擇～用正面的方法來管教孩子。

關懷

關懷是動詞。老師必須身體力行，付諸行動，才能展現對學生的關心。除了在課堂上之外，我經常主動找學生談話、聊天。談的內容很廣，有課業、興趣、嗜好、交友…，越瞭解學生，學生就會覺得老師越關心他們。和學生談話的時候，我會注意…

- 1.聲調和語氣：當學生做錯事時，我會用溫和、堅定的語氣表達，並用鼓勵的話語說出我的期望。運用聲調的抑揚頓挫，就可以達到傳達指令與管教的效果，不需要大聲的叱喝與責罵。
- 2.肢體動作：適度的拍拍學生的肩膀、摸摸學生的頭、牽著學生的手，或是來一個關懷的擁抱，縮短師生之間的距離，也傳達了老師的關心。
- 3.善用眼神：上課時學生回答問題，我會以讚賞的眼神看著學生，點頭微笑。學生做錯事情，我也會以堅定的眼神看著學生，學生往往會收斂自己的行為。眼神也可以傳達老師對學生的期望和關懷。

建立秩序與教導

除了課業之外，阿杰的品格養成、生活習慣、待人處事都需要老師的教導。但是教導不能流於口頭上的說教，在和阿杰相處的過程當中，我發現這樣比較有效果…

- 1.建立秩序（discipline）：學生在不當的時機表現出不當行為，有時候是因為他們「不知道該怎麼做？」，或「不知道這樣做可不可以？」。我思考的是「我是不是在教室當中建立起足以讓學生安全學習的秩序和氣氛」，而不是看到學生表現出負向的行為，就指責學生、施以處罰與打罵。
- 2.運用故事：絕大多數的小朋友都十分喜歡聽故事，如果加上繪本和大螢幕，效果肯定比說教還好上好幾倍！

3.教導、學會思考解決問題的方法：當學生出現管教方面的問題時，我會以發問、引導的方式與學生討論解決的方法，讓學生學會自己思考、解決問題，盡量避免直接告訴學生該怎麼做。

4.練習、再練習：思考、解決問題的方法並不是一教就會，需要在日常生活當中不斷的練習、再練習。每當有衝突和問題出現的時候，就是一個學習、練習的機會，老師必須有耐心給學生練習的機會。

期望和鼓勵

最後，任教十餘年了，我相信心理學家所說的比馬龍效應（Pygmalion effect）。我們可以透過一個人說話的語氣、肢體動作和眼神感受到這個人對我們的看法與期望。同樣的，孩子能感受到老師對他的無奈、失望與冷漠，也可以感受到老師對他的期待、希望與熱情。每當我用期待、希望與熱情來鼓勵孩子時，他們總是認真的全力以赴，即便許多時候，孩子的能力和表現並不符合我們的期望。但是，身為一個老師，我總是提醒自己要不能失望、要有耐心、持續的鼓勵…，換個角度、降低標準，就能夠找出孩子的進步並鼓勵他們。

結語—不一樣的天使

阿杰是一個缺乏母愛、缺乏管教、在不安定的家庭環境當中成長的孩子。他也是一個天使，只是這個天使習慣比較不好、愛搞破壞、不愛寫功課、比較容易和別人衝突、有許多和一般小朋友不一樣的地方…。但是，當我们用接納、包容、關懷的態度，給予期望和鼓勵的時候。我們發現，原來阿杰也是活潑、開朗、愛開玩笑、喜歡跟大家一起遊戲、學習的。他和其他的小天使相同的地方，遠比不同的地方要多得多。

內容評析：

- 1 學生問題行為：學業成就低落、衛生習慣不佳、人際關係不佳、偷竊性破壞行為等。
- 2 正向管教策略與技巧：輔導個案融入班級、營造友善校園班級氣氛、尋求家長及其他教師的協助。
- 3 結果：分學業、生活習慣、人際關係、行為、家長態度等5方面，分別就個案輔導前與輔導後之改變具體敘述，使個案多類問題獲重大改善，尤其克服其家庭問題，值得嘉勉。

