

教育專業經驗分享類

小霸王的春天-個案行為輔導策略之分享



台北市立教育大學附設實驗國民小學

王姿敏、洪如杏

摘要

現今的教育現場中，學生個別越來越多，面對學生的教學、情緒及問題行為，教師們常需要使用各種不同的輔導策略。研究者以人本心理學為基礎，秉持真誠一致、無條件積極關注和同理心的信念，期望解決教育現場的難題，也希望改善學生的問題行為。

研究者從個案分析著手，解析學生的背景、學習型態及問題行為，針對各項問題擬訂輔導策略，如：運用多元智慧、社會技巧教導、品格教育教學等方式，並結合校內外資源，與輔導老師、家長、教學輔導老師、行政老師，彼此溝通、支援與對話，透過專業交流、多面向思考，深入了解個案問題所在，對症下藥，讓昔日師長、同儕眼中的小霸王，脫胎換骨成為美麗的蝴蝶。

關鍵詞：班級經營、個案研究、輔導策略

壹、前言

研究者於去年分發至本校後由學校安排擔任本班的導師，前任導師因個人因素轉任科任。為了盡速熟悉班級與了解學生，研究者於開學前一一進行家庭電訪。在電訪的過程裡，除了對每位孩子有大略的了解外，也間接從家長們的口中得知班上有位「問題學生」，造成一年級時多位同學轉學、班級秩序欠佳、家長間關係緊張…等問題。

開學後，研究者發現班上多數學生秩序紊亂、常規欠佳，所以一有不當行為產生時，會如同漣漪般立即在班上擴散，影響班上每一位學生，而個案在如此紛亂的環境中，缺乏表現良好的楷模和同儕環境的約束，不當行為只會變本加厲，因此研究者由班級經營著手，先從大方向引導每位學生展現適當常規，再針對情況嚴重的個案進行輔導。

一學期多以來，面對亂哄哄的班級氛圍與問題學生(小丁)層出不窮的爭吵、暴力行為等，研究者曾不只一次感到挫敗與心灰意冷，好在有教學輔導老師的協助與鼓勵，秉持著不放棄就有希望的理念，一步一腳印慢慢改善不當行為，深信每個學生都是有潛能的，用心教導，終究會有領悟的一天。堅持至今，幸而班上學生多能知禮守序，小丁更是有顯著的進步與成長！

貳、實施理念

輔導過程中，研究者以人本心理學為基本信念，透過Rogers當事人中心治療法，將輔導的內容置於個案的整體經驗，重視個案的主體性，期望由內而外的自發性的改善不良行為，而非僅只是消極的禁止與懲罰。

一、當事人中心

當事人中心治療法強調在輔導過程中以個案為中心的理念，相信個案有能力作出決定和改變。教師在輔導的過程中幫助個案去思考行為背後的意義、行為產生的原因，進而反思該行為是否合宜，以期由內而外的改善不當行為。

二、真誠一致

教師在輔導的過程中態度必須表裏和一、真誠一致，讓個案覺得教師是自然可親近、有人情味，才會願意敞開心胸接納教師的指導，透過彼此的互動，讓個案體會到教師發自內心愛護的心情，讓個案願意相信教師，進而服從教師的規勸。

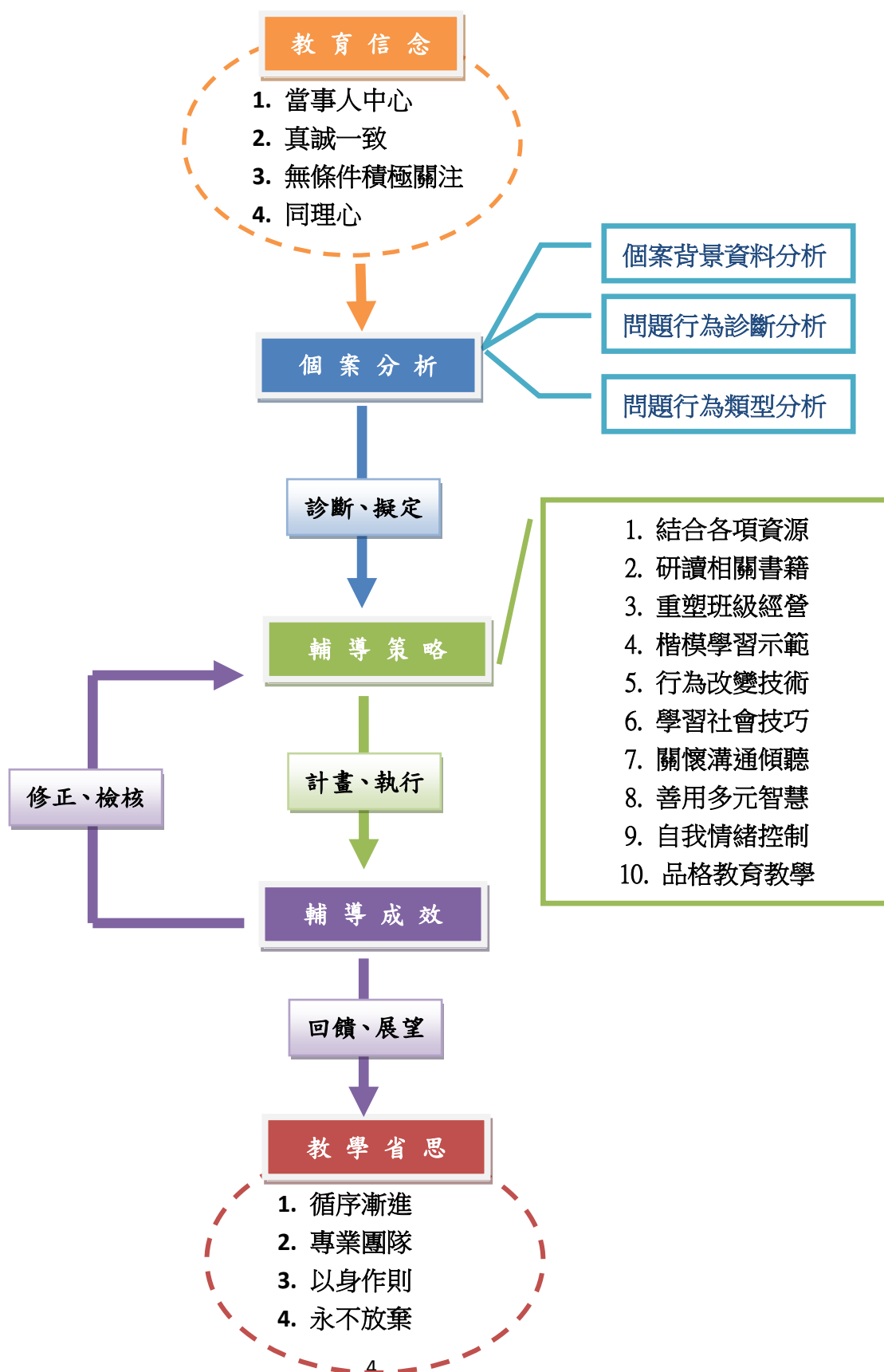
三、無條件積極關注

教師對孩子的關心是沒有任何條件的，教師關愛孩子是出自於內心，而非因為利益或附有其他目的。教師對個案所作的輔導並未牽涉到任何利益，而是出自無條件的關懷，接納個案所有一切的行為，尊重個案所有一切的決定，用積極的態度去看待個案任何有可能改變的機會。

四、同理心

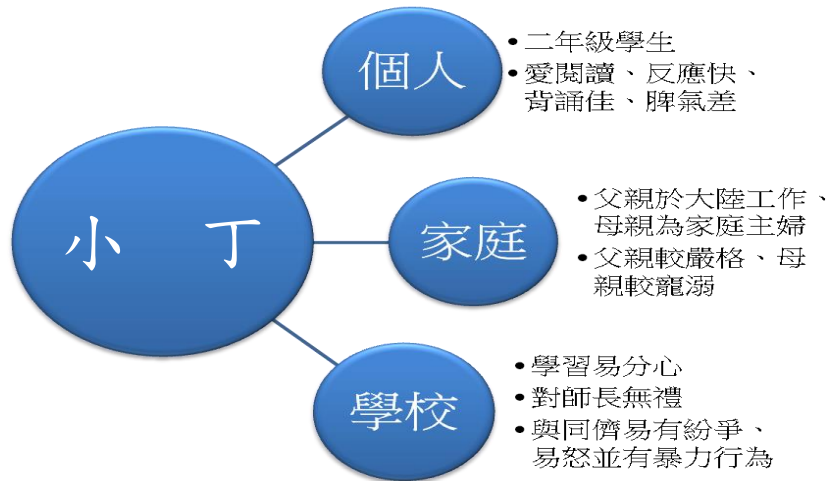
教師在對孩子的痛苦除了同情之外，更能表示設身處地了解當事人的心境。當教師表示同感、瞭解和反映個案的內心感受，個案亦會更瞭解自己的思想，感受和行為，而更能控制自己，不但能解決目前的問題，也更能適應新環境和面對新挑戰。

參、實施架構



肆、個案分析

一、個案背景資料分析



(一)個案背景資料

1. 就讀年級：二年級
2. 課業表現：中等
3. 學習能力：背誦能力佳、反應快，喜歡歷史故事，相關的課外知識頗豐
4. 日常行為：挫折容忍力較低，易生氣、衛生習慣差
5. 醫療鑑定：媽媽曾表示有就醫，教師卻未曾收到醫院給予的相關問卷或診斷書。校內身心障礙鑑定家長也拒絕參加。

(二)家庭教導狀況

1. 家庭結構

小丁為家中獨子，父親長期在大陸工作，管教以母親為主。母親為家庭主婦，和個案相處時間較長。

2. 親子互動

父親約三個月回台一次，回台停留時間也不長，因此較無法得知父親與小丁之間的互動關係，僅聽聞一年級導師表示，父親對待小丁較嚴格，小丁也比較畏懼父親。二年級上學期父親返台期間，小丁的行為較穩定且受到約束，說明小丁懼於父親的威嚴。

母親為家庭主婦，家中也僅小丁一個孩子，因而母親多數的時間都花在孩子身上，造成過於關注小丁的情形。如：一年級時，母親常在教室外觀看小丁上課的情形。二年級開學初，小丁母親中午都會來找導師聊小丁的狀況，若是整天課或沒遇到老師，也必會電話聯絡。

3. 教養方式

觀察下列事件後，研究者認為母親的教養方式過於寵溺與縱容，母親在處理小丁的錯誤行為時，常會藉口其他因素造成，而非孩子本身的問題；且當研究者向母親溝通小丁一些不合宜的行為時，母親常會噗哧一笑，不以認真、嚴肅的態度看待小丁的錯誤。

(1) 母親每天早上會幫小丁背書包到教室門口，若下午有上社團課，母親中午送飯時也會幫小丁把書包裡先背回家。研究者曾建議讓小丁自己背書包，後來母親較少送小丁進教室了，但有次上學時於校門口巧遇小丁，發現母親在進校門前將書本從自己背的袋子裡拿出，再放置小丁書包裡。

(2) 當同學之間發生爭吵時，母親會認為小丁的不當行為來自對方的欺壓所造成的，如：上學時，同學看到小丁會說：「小丁來了！小丁來了！」，母親認為同學故意且不友善的言行，造成小丁無法忍受而有暴力行為的產生。

(3) 有天星期二下午，小丁和同學發生爭執，被研究者訓斥一番後生氣的放學回家，晚上研究者接到母親來電詢問事情原由，研究者闡述過後，母親回應說：知道小丁被老師罵而哭，所以已經有告誡小丁「老師今天上一整天的課很累，所以你不應該再惹老師生氣。」母親雖有告誡卻將錯誤歸咎於教師。

(4) 一年級導師曾轉述小丁一年級分組時，沒有同學願意和小丁一組，之後透過老師勸說才有同學願意接納他，但小丁卻說：「要同一組可以，但我要當組長。」當時母親在教室後方觀課，看到此情形不但沒有不悅卻反而微笑以對。

綜而言之，母親並非完全放任小丁的不當行為，也會給予適當的告誡，但是母親的告誡的方式卻常將小丁本身的錯誤歸責於其他因素，研究者認為這是造

成小丁不當行為無法改善的根本原因之一。

(三)學校生活狀況

1. 學習情況

小丁上課注意力不集中，時常找同學講話、擅自拿同學東西或是在桌下偷看課外書、在課本上畫畫，說些與課堂上無關的事，面對老師的糾正會顯出不耐煩的表情、回瞪老師或發脾氣的動作。

2. 師生關係

小丁常有不服管教的行為產生，如：頂嘴、發脾氣、瞪眼、噙老師…等。時常測試老師的底線、挑戰教師的權威，如：有次教師在指責小丁的過錯後，小丁雙手抱胸頂嘴回說：「哼！我再給你教也只有一年！」並時常在老師面前小聲說一些不雅或批評的話，斜眼看老師，回話口氣也很差，造成師生之間的關係緊張。

3. 同儕互動

聽聞小丁一年級時常與同學發生衝突，班上有兩位同學因此轉學，所以人緣和形象都欠佳。二年級時，雖然下課同學仍會願意和他一起玩，但遊戲過程同學常會讓小丁當鬼，小丁認為同學是故意抓他，不喜歡一直當鬼，所以每次當鬼或輸球時都會大發脾氣或打人。

一年級導師表示，小丁對同學會有一些不友善或挑釁的動作，例如：故意在同學耳邊小小聲講一些批評的話，激怒同學，而面對教師的詢問，小丁則一概否認，因為無第三者聽見，造成同學感到委屈而厭惡小丁。有幾次小丁午餐時趁著離座故意去看同學的便當，評論菜色，讓同學感到很不舒服。

研究者也觀察到小丁時常會趁著離座拿美術用品時，故意去碰撞別人的桌子或趁同學不注意時動手拿別人的學用品，如果同學報告老師，小丁則回噙：「你有證人嗎？」。反之，同學不小心碰到小丁身體，小丁則會認為對方是故意的，然後回以暴力行為。綜上所知，小丁同儕關係常處於緊繃狀態，同學間的互動也欠佳。

二、問題行為診斷分析



(一)生活習性欠整潔

1. 座位凌亂不收拾

小丁的座位非常凌亂，筆常散落在地上卻不撿，書包亂放常害同學跌倒，自己也常從書包上踩過，桌子無法排列整齊、椅子不會靠攏，下課時也不會將書面收拾乾淨。



小丁的座位

2. 衛生整潔習慣差

小丁有時會挖鼻孔再放進嘴巴裡，也會用舌頭舔手掌，常把衣服當抹布，手髒就往衣服上擦。服裝儀容不整，遇到天氣熱或流汗會把制服脫掉剩下裡面的汗衫，或是把制服的鈕扣全部解開。早餐會帶到教室食用，常打翻飲料，飯粒吃得滿地都是，垃圾也是隨處亂丟。

(二)課堂分心秩序差

1. 聊天畫畫不專心

課堂中小丁會不斷找同學聊天或是一直問與課程內容無關的事情。除了愛講話，小丁也常在課堂中偷看課外書或在課本上塗鴉，隨意離座丟垃圾。

小丁午休情況

2. 午休吵鬧不睡覺

小丁午休不肯睡覺，堅持要和同學併桌躺在桌子上，老師不答應，小丁便自行趴在桌上，並用踢椅子發出聲響。



(三)同儕互動負面多

小丁一年級時和同學有許多爭執與摩擦，研究者發現班上同學普遍存在討厭或排斥小丁的情形，小朋友常會對研究者說：「以前的好朋友都是因為小丁才轉學的。」「小丁很喜歡打人。」「小丁會亂發脾氣。」也常聽到「老師!小丁又弄我!」「小丁碰我!」等言詞。

儘管同學不太喜歡小丁，可是遊戲時仍會讓小丁加入，但小丁卻常和同學起衝突，只要不順小丁的意或同學不小心碰撞到小丁，他就會舉起拳頭打人，或是故意用肩膀去撞同學。因此小丁與同儕的互動很差，以負向行為居多。

(四)暴力行為易動怒

小丁不當行為中最嚴重的即是暴力攻擊，當小丁與同學發生衝突時，往往無法心平氣和的溝通，而是直接掄起拳頭攻擊同學。小丁和同學對話中也常帶有暴力傾向及恐嚇的言詞，如：「我一定會報仇!」、「我要打你!」。由於小丁常有不當行為，所以同學自然也常批評小丁，而面對他人的批評，小丁往往使用暴力解決，而這又讓同學更加厭惡、排斥小丁，造成惡性循環。



(五)不服管教欠禮節

研究者剛接觸小丁時，可以明顯感受到小丁品行有待加強，尤其是禮節方面，例如：前方有同學擋住去路時，會直接叫同學「走開!」、或說「為什麼你不滾開?」，也會對同學罵髒話。而在與老師對談或相處時，小丁常以很差的口氣

回應說：「你為什麼罵我？」…等，說話時會雙手抱胸、斜眼看老師，面對規勸，聽耳不聞或以「哼！…」開頭做回應，對老師沒大沒小、發脾氣。

(六)自我中心小霸王

研究者觀察到小丁缺乏同理心，無法設身處地為他人著想，也無法體諒他人，常認為大家都應該聽他的，例如：在教室走道中同學不小心碰撞到小丁，小丁會發脾氣故意用力撞回去，並叫同學滾開；若走道中已有同學在那無法通行，小丁則會故意走過去把同學撞開，老師曾告誡小丁繞道而行，但小丁回嗆：「為什麼不是他走開，我就是要走這裡啊！」

三、問題行為類型分析

研究者依上述診斷結果將小丁不當行為事件分類記錄如下表：

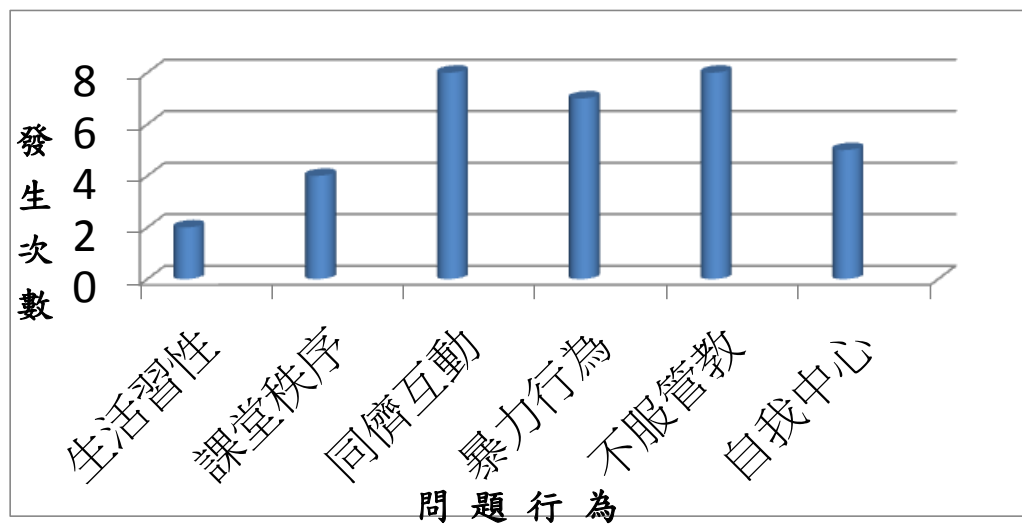
日期	事件描述	類型
9/4	由於小丁上課塗鴉，所以老師請小丁下課留下來將課本擦拭乾淨，但鐘聲一響小丁卻一溜煙的跑走了。	不服管教 課堂分心
9/10	小丁到校不抄連絡簿，老師糾正小丁，小丁卻回說：「你管我。」老師嚴厲告誡小丁注意禮貌，小丁被罵後眼眶泛紅，此時同學小軒大笑：「哈哈！小丁哭了。」小丁聽到後立即衝去小軒身旁舉起手要揍人，幸而老師及時制止，小丁則生氣大叫：「我沒有哭」。	不服管教 暴力行為
9/11	小丁早上到校不抄聯絡簿，老師在旁不斷督促，小丁仍不肯，還發脾氣雙手抱胸斜眼瞪老師嗆說：「我再跟你相處也只剩有一年了。」	不服管教
9/11	小丁對同學態度很差，老師告訴小丁：「你對同學不好，同學也不喜歡你，你個子小，如果被欺負或被打怎麼辦？」小丁狠狠的回說：「沒關係，我會報仇。」	負面同儕 互動
9/12	小丁晨光時間轉身亂畫後面同學的桌墊，老師口頭制止無效，動手拍一下小丁，小丁才坐好。 第二節一下課，小丁忽然出手揍了後方同學小庭一拳並喊：「都是你害我被老師打。」老師制止小丁，否認並說明沒印象打過小丁。小丁大發脾氣回說：「有，早上，而且很痛」。老師才明白起因，老師解釋說：「早上拍你是提醒你坐好，不是打，而且現在你打同學，同學也會痛啊！」小丁大聲說：「我	不服管教 課堂分心 暴力行為

	<p>很小力！」說完立即轉身又揍了小庭一拳，然後衝出教室。老師追出把小丁帶回教室，請他先站在身旁，並馬上電話聯絡母親告知小丁情緒失控。老師請母親先和小丁談一談，談完後，母親告訴老師已告誡、安撫小丁並會立即來校處理，老師認為小丁應有聽進母親的勸告，便跟小丁說：「老師再給你一次機會好嗎？」但小丁回說：「哼！我救兵來了。」便立即衝出教室，老師通知輔導室處理。</p> <p>第三節上課，小丁怒氣沖沖地走進教室，還一直在座位中穿梭來回瞪著同學，幾分鐘後，輔導老師將小丁帶離教室。</p>	
9/14	<p>小丁第一節下課回教室，將上半身制服脫掉只留汗衫，老師告誡小丁服裝儀容不整，請把制服穿回，小丁不願意並發脾氣說很熱他不想穿。</p>	<p>不服管教 生活習性 欠佳</p>
9/18	<p>午休時間小丁想睡地墊，老師說不行，小丁吵說以前都可以，老師不答應，小丁便趴跪在桌上，並用腳一直踩椅子發出聲音，老師只好把椅子挪開，但小丁還是堅持趴在桌上。</p>	<p>不服管教 生活習性 欠佳</p>
9/21	<p>第一節下課小丁和其他兩位同學玩球時發生紛爭，上課後老師請三位小朋友到教室後方說明事情經過，當小韋正在描述事由時，小丁忽然衝到小辛身旁揍了小辛一拳，老師過去制止並詢問為何打人，小丁說：「他在笑我。」老師說小辛不一定是在笑你，小丁卻堅持說：「他一定是故意笑我，以前我被老師罵他都會笑我，他是故意的。」</p>	<p>暴力行為</p>
10/5	<p>小丁玩遊戲時和同學發生衝突發脾氣想打人，教師告誡小丁不可以隨便使用暴力，並輔導說：「如果換成是你被打你有什麼感覺？」小丁卻回說：「我會報仇打回去。」</p>	<p>負面同儕 互動</p>
10/22	<p>第三節一上課，小丁從外面追打小辛到教室，小辛很害怕，老師制止後詢問原因，小丁認為每次玩遊戲小辛都會故意抓他，所以他很生氣。</p>	<p>暴力行為</p>
11/14	<p>小丁和小嘉兩人在玩球時發生衝突，兩人打架，教師將兩人送至學務處。</p>	<p>暴力行為</p>
11/29	<p>第三節一上課小丁一路哭回教室大發脾氣，說同學都欺負他，讓他一直當鬼。</p> <p>老師詢問後，同學說是因為小丁搞不清楚遊戲規則才會被抓，並沒有故意抓他。</p>	<p>負面同儕 互動</p>
12/4	<p>打掃時間時，小魚站在椅子上擦前門，小丁硬是要從前門過，</p>	<p>自我中心</p>

	把小魚撞倒，兩人發生爭執，老師請小丁向小魚道歉，小丁道歉了卻沒有誠意，老師請小丁再到一次歉，小丁卻不肯且發脾氣大聲說：「為什麼他不從椅子上下來讓我過。」小丁堅持同學應該要先讓他通過。	不服管教
12/4	生活課時，小丁於課堂中對同學比出挑釁的動作，把食指和中指放於太陽穴附近，以及將拇指在脖子上劃過去。	課堂分心 負面同儕 互動
12/5	第三節上課，小丁進教室後便開始大發脾氣說同學遊戲分組時不公平，都把爛的分在他那組，但同學說是用猜拳方式分組，但小丁依然覺得不公平，老師說：「如果跟比較差的同學一組，你可以教他們。」小丁噙說：「他們根本都不會玩，一直犯規。」老師告訴小丁：「如果你覺得同學犯規不會玩而你不願教它們，你可以選擇不跟他們玩。」但小丁又表明自己想跟強的同學玩，老師輔導小丁說：「你只想跟強的同學玩，但你又怪人家分組不公平，亂發脾氣，你有問過強的同學想跟你玩嗎？」(當下同學表示以後都不願意跟他玩)	自我中心
12/19	昨天小丁遊戲時不小心打到同學，老師請小丁道歉，而同學也願意原諒他，但今天換成同學不小心碰到小丁，小丁卻大發脾氣，老師請同學道歉後，問小丁願不願意原諒同學，小丁斷然拒絕說：「我不要。」	自我中心 負面同儕 互動
12/27	第二節上課鐘響，小丁生氣的跑進教室，同學都紛紛躲避，老師請小丁過來，小丁卻故意在走路的時候碰撞小西。老師責怪小丁為何碰撞小西，小丁生氣回說：「是他擋路。」老師問說為何不走別的路，小丁大叫：「那為什麼小西不讓開？」老師：「那為什麼不是你讓開？」小丁不肯認錯推說：「走道那麼小一定會碰到。」之後老師詢問小丁生氣的理由，原來是小丁與小嘉兩人吵架，小丁把氣出到其他同學身上。	自我中心 負面同儕 互動
12/28	美勞課小丁未帶色紙跟老師索取，老師請小丁先幫忙將地上的塑膠袋丟掉才給色紙，小丁卻大發脾氣：「為什麼我要撿，那我不要色紙了！」老師告訴小丁：「老師給你色紙，你也是不是要該有付出呢？平時老師也常常幫你撿筆，現在請你幫忙，難道你不可以幫一下嗎？」小丁聽完後才心不甘情不願地去丟塑膠袋。	自我中心 不服管教
1/18	課堂中，老師請小朋友將自己的檔案夾歸位，小丁趁機跑去	課堂分心

	和小璿講話，小璿鄰座的小魚認為小丁干擾到他，使用力推了小丁，小丁生氣想反擊回去，老師立即制止並處理紛爭，在處理的過程中小丁雖然沒有發脾氣，但卻嘲笑被氣哭的小魚!	暴力行為 負面同儕 互動
3/1	小丁和小嘉玩遊戲吵架，小丁認為小嘉都故意抓他，所以大回教室大發脾氣。	負面同儕 互動
3/8	小丁和同學玩紅綠燈，因為一直抓不到人，所以大發脾生氣，還遷怒打了小魚，小魚哭著跑去學務處，小丁則後方繼續追打。老師事後詢問小丁打人的原因，小丁說：「因為我不爽一直當鬼。」	暴力行為

表一 小丁問題行為分析



小丁不當行為由表一可知主要為「不服教師管教」與「負向同儕互動」，其次為「暴力行為」，因此研究者以此擬訂輔導策略，以期改善小丁之問題行為。

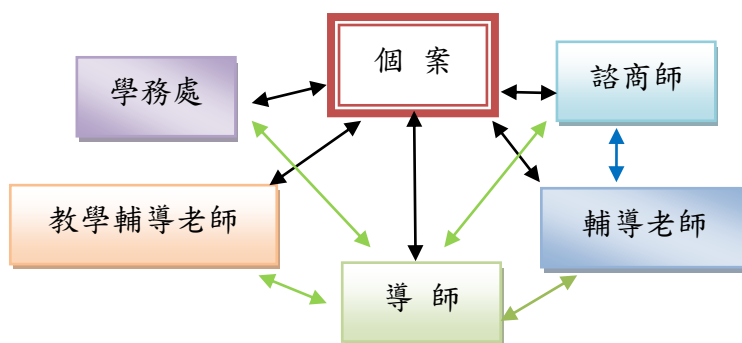
伍、輔導策略



一、結合各項資源

(一)提報輔導服務

導師配合學校輔導系統提出輔導服務，由輔導室進行個案管理，並由輔導老師安排小團輔活動，導師同時進行認輔工作，結合諮商師心理輔導，透過各項資源的運用，讓小丁能獲得專業的協助。



校內外資源的運用方式

(二)校內輔導協助

1. 與學務處密切配合

導師於開學初小丁出現幾次不當行為後，即開始尋求學務處生教組的協助，導師告知小丁，若暴力行為再犯，會將小丁送至學務處並通知家長帶回，並同時請求生教組協助處理並給予嚴厲告誡。幾次下來，明顯對小丁產生嚇阻作用，每當導師說要將小丁送至學務處時，小丁的不當行為都能獲得約束或讓情緒失控的狀況減緩。

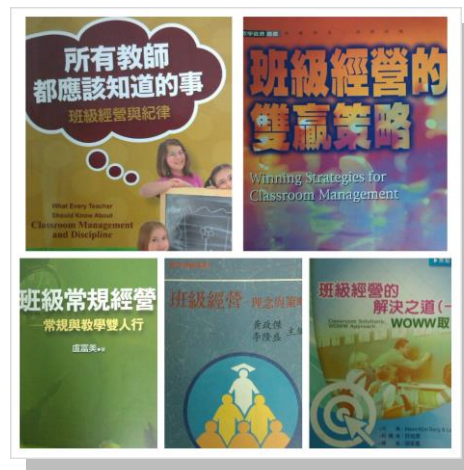
2. 教學輔導老師經驗分享

由於研究者是新進老師，故學校有安排教學輔導老師(洪如杏老師)進行教學協助，所以研究者常向洪老師尋求班級經營或個案輔導的協助，加上洪老師剛好位於隔壁班，一年級時見過幾次小丁的不當行為，因此能針對小丁的狀況給予研究者許多實質上的建議與協助。

二、研讀相關書籍

面對小丁的不當行為，研究者尋找相關書籍或期刊文章，期望在處理小丁的問題時能有更專業與有效。

(一) 班級經營類：〈班級經營的雙贏策略〉、〈班級常規經營〉、〈班級經營的解決之道〉、〈所有教師都應該知道的事-班級經營與紀律〉、〈班級經營-理念與策略〉。



(二) 教學輔導類：〈學生攻擊行為-預防與管理〉、〈班級團體輔導〉。

(三) 期刊文章類：〈高職生情緒智慧與情緒調整策略之研究〉、〈國小六年級學童自尊、情緒調節與友誼之相關研究〉、〈認識情緒障礙〉。

三、重塑班級經營

研究者剛開始教導本班時，發現並非只有小丁一人有狀況，而是整個班級毫無秩序，普遍存在「隨意離座」、「彼此叫囂」、「座位髒亂」、「惡意批評」...等紊亂的情況。

英文老師曾說一年級時教室像是垃圾場；同學年老師也說一年級時班上總



是吵鬧不休，如：在圖書館大聲喧嘩、隊伍亂七八糟、不聽老師管教；家長也表

示以前晨光時間小朋友都到處亂跑；加上一年級時小朋友與導師過於親密，如：跳到老師身上要老師背、拉著老師的領帶走…等行為，造成師生界限模糊，管教不易。

研究者認為輔導小丁的第一步應是先整頓整個班級，因為若良好的班級經營，即便再乖巧的孩子，也會受到不良影響，因此研究者由最基本的班級經營著手，先制定班規，讓小朋友明白何謂正確的言行舉止，再制定明確的獎懲制度，立即增強良好行為並重新建立合宜師生互動與關係。

四、楷模學習示範

1. 同儕楷模

研究者在小丁的座位附近安排較乖巧且上課認真的小朋友，第一、比較不受小丁干擾，不理會小丁上課聊天的邀約；第二、小丁分心時，鄰座的同學能馬上提醒他；第三、希望小朋友成為小丁的楷模，讓小丁向同儕看齊。

2. 教師示範

研究者幾次糾正小丁得不當行為後發現，小丁並不是不做好而是不知道該如何做好，尤其是生活習性方面，例如：小丁在天氣熱時會衣衫不整、隨意脫衣服而不覺不妥，一開始導師口頭告誡小丁把衣服穿好，但仍無法完全改善，後來導師請小丁觀察老師和同學的穿著，並說明衣服要怎麼穿才是正確的。

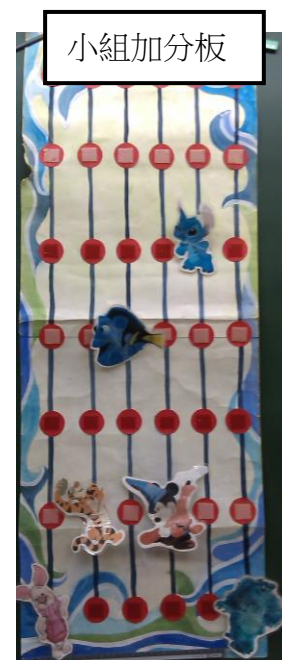
小丁的座位非常凌亂、書包亂放，常害同學跌倒，口頭告誡成效都不佳，老師便親自示範如何整理座位把書包放好。

五、行為改變技術

研究者以人本心理學為教育信念，在輔導策略上則採用行為主義的行為改變技術，利用正增強的方式達到行為塑造的目標，策略如下：

(一)獎懲制度

1. 獎勵方式



對低年級學童而言，以獎勵達成行為目標是十分有效的，適時使用此技巧能提高學童正向行為。研究者將獎勵分為兩部分：一是個人獎賞、二是小組獎勵。個人獎賞主要針對個別行為，例如：作業字跡端正、午餐食用完畢…等；小組獎勵則是透過分組競賽給予表現好的組別加分，例如：座位整潔、上課發表、作業繳交…等，個人表現佳或分組第一、二名都可以獲得榮譽獎章。

2. 懲罰方式

處罰意指某行為出現時，給予嫌惡刺激，通常用來減少該行為未來發生的可能性(林麗純譯，1996)。研究者使用的懲罰方式有：口頭責備、課後反省、抄寫班規、扣榮譽卡分數…等。處罰主要成效只是暫時壓抑不當行為，因此研究者在處罰時也會同時給予輔導。

(二)增強作用

1. 物質性增強：小組競賽每周前兩名，研究者會給予食品獎勵。
2. 代幣式增強：個人良好行為或小組競賽前兩名可蓋榮譽獎章，集滿十點或二十點可換獎品。
3. 社會性增強：利用晨光時間，表揚讚美表現良好的小朋友。
4. 活動性增強：利用綜合課安排團體活動或戶外教學，獎勵全班。

小丁原先對於榮譽卡並不在意，甚至丟棄、遺失，也曾說：「扣(分)就扣，又不會怎樣。」因而研究者特別加重小組加分的部分，小丁好面子，如果因為自己造成小組被扣分，會被同學指責覺得沒面子，研究者也在小組獎勵上加碼，除了獎章點數又發放餅乾，餅乾對小丁誘因大，因此小丁生活習性、課堂秩序…等不當行為，多數都能獲得改善。

六、學習社會技巧

輔導教師透過小團輔活動的方式教導小丁社會技巧、控制自我情緒。此外導師在班上也教導小丁運用「SMILE」原則增進與同儕的互動(改編至Carol Cummings, 2002)，方式如下：

Smile:微笑。請小丁練習多微笑，而不是總用瞪人或發脾氣的方式。

Mistake: 錯誤的地方。請小丁想想為什麼生氣或爭吵，是什麼地方出錯了？

I-Message:我-訊息。請小丁心平氣和的告訴對方自己的感受。

Listen: 傾聽。請小丁靜下心來聽聽對方怎麼說。

Eye Contact: 眼神接觸。請小丁看著對方的眼睛說話或道歉，展現誠意。

七、關懷溝通傾聽

研究者觀察每當發生爭執時，無論對錯，同學總是會先怪到小丁身上，小丁常感到委屈不公而發脾氣或打人，因此研究者在輔導小丁時會表明自己關懷的情感：「小丁，老師很關心你，你可以先不要生氣嗎？」「小丁，老師會保護你，所以如果你和同學吵架，不要動手，先回來跟我說，我會幫你。」藉此建立導師和小丁之間一對一關係，同時運用I-message溝通方式，將自己的期望、感覺說給小丁聽，如：「小丁，你上課一直講話干擾到我了。」「我很難過你又打架，我希望你下次先跟我說好嗎？」盡少使用「你…」的用語來指責，避免激起反叛或不服的心理。

在溝通上，導師也採用「主動傾聽」的策略，並訓練運用「FOCUS」原則訓練傾聽他人，策略如下：

Face: 面對講話的人。請小丁直視說話的人。

Organize: 組織談話內容。請小丁慢慢說、用完整的語句表達。

Connect: 連結講話內容。將語句和事件連結，正確的說出感受。

Use Questions: 使用提問。運用發問，詢問對方原因或了解對方的想法。

Solve: 解決問題。請小丁聽完描述後，試著解決問題。

八、善用多元智慧

每個人都有屬於自己的智慧光譜，研究者依據Gardner的多元智慧試著觀察與發掘小丁不同的長處，給予正增強，培養小丁的自信心：

語言	小丁喜歡閱讀書籍，尤其三國演義，因此認識的成語量頗多，在上國語課時，研究者會補充成語，並讓小朋友練習
----	--

多元智能		造句，小丁在成語造句方面表現很好，研究者也藉此公開給與讚美和肯定。
	邏輯數學	小丁反應能力快，資質不差，但上課不專心，所以無法完全吸收上課內容，加上缺乏耐心所以數學成就並不高。因此研究者在發問時會說：「這題很難，一定要找聰明的小朋友回答。」再借機請小丁回答，小丁好面子，所以一定會想辦法答出，此時再給予讚美，小丁便會非常開心並認真上課。
	空間	研究者會請小丁幫忙送文件到各處室，並藉此訓練空間感，也借機和小丁培養師生關係，增進師生互動。
	運動知覺	小丁很喜歡玩籃球和踢足球，這兩項運動也都表現不錯，因此研究者將允緒小丁帶球到校做為獎勵，鼓勵小丁多運動並教導同學，藉此增進人際互動。
	音樂	小丁音感較差常走音，所以不愛開口唱，但小丁聲音響亮，因此研究者會特別在全班面前鼓勵小丁聲音洪亮，慢慢小丁開口唱歌的次數增多，上課專心度也提升許多。
	人際	小丁的人際智慧較差，不太會與他人溝通，但小丁是個很重義氣的孩子，因此研究者會輔導小丁：「如果別班欺負我們班，我知道你一定會幫忙，那你應不應該欺負自己的同學呢？」「如果你把小嘉當兄弟，你應該要幫他、教他，而不是和他吵架。」
內省	小丁自我反省的能力很差，都會把錯怪到同學身上，因此配合品格教育課程與悔過書，讓小丁學會反省自己的行為。	

九、自我情緒控制

小丁控制能力較差、常發脾氣、互動能力欠佳，有情緒障礙的傾向，因此導師利用Goleman的情緒智慧理論，嘗試教導小丁學會控制自己的情緒，方法如下：

1. **自我覺察**：導師告訴小丁：「你是一個有智慧的小朋友，有智慧的人會懂得用智慧去判斷事情的對錯。」亦即希望小丁在面對事件發生的同時先動腦而不是先發脾氣。

2. **處理情緒**：面對較輕微的摩擦，小丁尚可以覺察自己的情緒，但較嚴重的衝突，小丁則是不管三七二十一，見人就打或大吼大叫。因此導師教導小丁如果發脾氣了，第一件事就是趕快回教室找老師，多數時候小丁回到教室時情緒已

較緩和，導師再慢慢輔導小丁，避免同儕直接承受小丁不當的情緒及暴力行為。

3. **自我動機**：小丁有時會有自暴自棄的傾向，認為大家都對他不好，把他當成壞學生，怎麼努力都沒用。因此研究者會先肯定他的優點，利用機會公開讚美，也會常說：「你想不想當好學生？」「你是不是好學生？」「你有沒有覺得自己進步了？」小丁好面子，所以都會有肯定的答案，透過這樣問答的方式，讓小丁將自己的優點說出口，進而激勵自己、認同自己，提升自我動機。

4. **認知他人情緒**：小丁缺乏同理心，無法體會他人被自己欺負時的痛苦，因此導師以同理心方式重塑小丁欺負同學的情境讓小丁體會他人的感受，例如：當小丁嘲笑他人時，老師會假裝嘲笑小丁，再問問小丁心中的感受，如果小丁不高興，老師就反問同學是不是也會不高興？此外，研究者也訓練小丁觀察老師的情緒，問問看老師現在是高興、生氣或難過，原因是什麼？如果當你發現老師生氣或難過，你應該怎麼做？藉此教導小丁要去觀察同學的情緒，當同學難過時就不應該嘲笑或落井下石。

5. **社會技能訓練**：面對頻繁的爭吵，導師要求小丁觀察同學互動的方式並思考為什麼別人都不會吵架呢？透過觀察的方式培養小丁處理人際關係的技巧，用旁觀者的角度去學習同儕互動。輔導方式如下：

- 1.提供適當的思考架構：重視歷程的引導而非只有行為的指導。
- 2.啟發學生向善的學習動機。
- 3.從學生不足或扭曲的思考角度著手：了解小丁的思考方式。
- 4.依學生的能力提供適當的學習方式。

十、品格教育教學

研究者發現班上學生普遍缺乏禮儀，小丁更是嚴重，因此研究者設計品格教育課程，期望小朋友具備良好禮儀。研究者利用晨光時間播放影片「常禮舉要」，並述說禮儀的故事，讓孩子學習適當禮儀，再配合學習單進行反思與行動的工作。

小丁的學習單

有禮人人愛

二年 班 () 號 姓名: () 家長簽名: ()

常說：「請、謝謝、對不起。」美好印象留心中。小朋友，大家都喜愛有禮貌的人，而言語常常是讓人最直接感受到禮儀的部分，現在請你將一天中，曾經對人說過的「請、謝謝、對不起。」記錄下來，反思自己是否做到良好的禮儀。

請

1. 我對(外公)說: 不(請)給錢

謝謝

2. 我對(葉小)說: 請你我看他的字

謝謝

1. 我對(林)說: 謝謝你給我

作

2. 我對(王)說: 謝謝你對我

的

對不起

1. 我對(文)說: 對不起我

打到他了

2. 我對(張)說: 對不起我

到她了

◎我共說了(6)句請、謝謝、對不起，我給自己的表現打(100)分。

◎評語：

你是禮儀小達人!	<input checked="" type="checkbox"/> 再努力一些會更好!	<input type="checkbox"/> 請常說好話!
----------	---	---------------------------------

彬彬有禮我最行

二年 班 () 號 姓名: () 日期: () 家長簽名: ()

禮儀好行為：早上向老師、同學問早 日期: (<u>三</u>) 月 (<u>六</u>) 日 - (<u>三</u>) 月 (<u>十五</u>) 日 自我評鑑: <input type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到 同學評鑑: <input type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到 同學簽名: (<u>廖晨安</u>) 老師評鑑: <input type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到
禮儀好行為：上課舉手再發言、不打斷他人說話 日期: (<u>三</u>) 月 (<u>十</u>) 日 - (<u>三</u>) 月 (<u>十五</u>) 日 自我評鑑: <input type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到 同學評鑑: <input type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到 同學簽名: (<u>廖晨安</u>) 老師評鑑: <input type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到
禮儀好行為：上課時，經過別人教室，我會安靜並快速通過。 日期: (<u>3</u>) 月 (<u>18</u>) 日 - (<u>3</u>) 月 (<u>22</u>) 日 自我評鑑: <input checked="" type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到 同學評鑑: <input checked="" type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到 同學簽名: (<u>彭晴晴</u>) 老師評鑑: <input type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到
禮儀好行為：在圖書館，我能安靜的閱讀。 日期: (<u>3</u>) 月 (<u>25</u>) 日 - (<u>3</u>) 月 (<u>29</u>) 日 自我評鑑: <input type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到 同學評鑑: <input type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到 同學簽名: (<u>何厚瑋</u>) 老師評鑑: <input type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到
禮儀好行為：我不取笑同學，也不專罵或批評同學。 日期: (<u>4</u>) 月 (<u>1</u>) 日 - (<u>4</u>) 月 (<u>9</u>) 日 自我評鑑: <input type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到 同學評鑑: <input type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到 同學簽名: (<u>文白軒</u>) 老師評鑑: <input type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到
禮儀好行為：我不說髒話、不雅或不恰當的話。 日期: (<u>4</u>) 月 (<u>1</u>) 日 - (<u>4</u>) 月 (<u>9</u>) 日 自我評鑑: <input type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到 同學評鑑: <input type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到 同學簽名: (<u>李允安</u>) 老師評鑑: <input type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到
禮儀好行為：我不會跟老師、長輩頂嘴。 日期: (<u>3</u>) 月 (<u>1</u>) 日 - (<u>5</u>) 月 (<u>14</u>) 日 自我評鑑: <input type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到 同學評鑑: <input type="checkbox"/> 完全做到 <input checked="" type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到 同學簽名: (<u>廖亭瑩</u>) 老師評鑑: <input type="checkbox"/> 完全做到 <input type="checkbox"/> 偶爾做到 <input type="checkbox"/> 都做不到

陸、輔導成效

輔導小丁九個多月以來，雖然小丁尚無法成為人見人愛的模範生，但這段期間以來小丁的進步的確是有目共睹。

一、家長正向回饋多

聽聞一年級導師、學年老師和行政處室表示，一年級時小丁母親與教師的互動多為負面，常在教室外觀看教師上課，也常到行政處室反應教師教學不當。

二年級開學初，偶爾也見家長出現在教室外，中午放學後也會來詢問小丁上課狀況，晚上也常常與導師電話連絡，這些情形約到十月中後才漸減。

上學期末，家長向導師表示：「小丁很信服老師，甚至覺得老師偏心對他比較好，現在上學也比較快樂了。小丁回家還說『老師說我很棒，搞不好我可以當模範生唷!』。」家長開心小丁的改變，也給予研究者許多正面的回饋。下學期初，家長也多次在連絡簿裡感謝老師對小丁的教導與付出。

二、生活習性變整潔

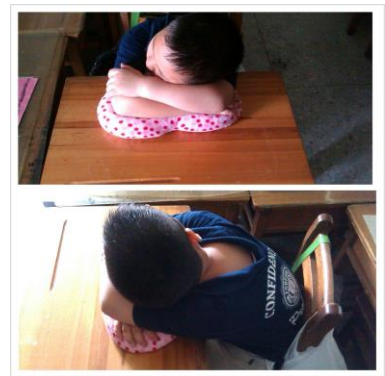
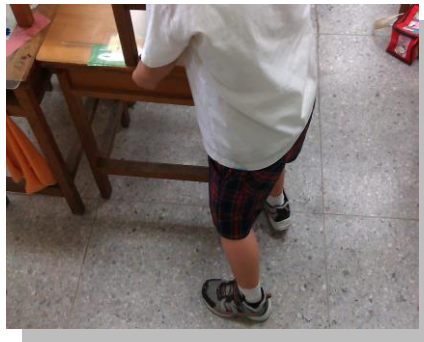
因為獎懲制度的關係，所以每當老師檢查座位時，小丁會很快把桌面收拾乾淨、桌椅排整齊，甚至還會動手幫忙同組同學。下學期初，有天下課研究者發現老師沒說要檢查座位，但小丁的桌椅卻排得很整齊，老師好奇詢問小丁，小丁說：「現在我每節下課都先把桌子排好才下課。」看來小丁的行為已從外在制約變為內在動機，後續研究者也觀察到小丁不僅桌椅排好，連書包和球袋也能掛好。

以前午休小丁多是吵鬧不睡，而後因為獎懲制度小丁怕被罰所以不敢再趴在桌上，幾次午休後，研究者發現小丁不僅能乖乖趴好還能真的睡著。



小丁的座位整齊、乾淨

小丁下課後主動排桌椅的情形



小丁午休能乖乖趴好

三、人際互動有溝通

雖然三月初小丁和同學還是有吵架的行為出現，但是次數已經減少許多，到四月幾乎沒有發生嚴重的爭執了。有次研究者發現小丁遊戲時和同學又發生爭執，但小丁卻沒有大吼大叫，而是能平和的向老師說明事發的經過，如果遇到是自己犯錯也願意向同學道歉。

四、同儕認同與肯定

上學期末，小丁的不當行為已經改善很多，有天下課小伯跟研究者說：「我覺得小丁好像變好了。」國語課練習造句時，也有小朋友說：「以前小丁不乖，現在變乖了。」研究者於下學期五月初利用小丁請假缺席時，調查同學對小丁的觀感。全班共26人，請假2人（含小丁），二年級轉學生2人，統計資料如下：

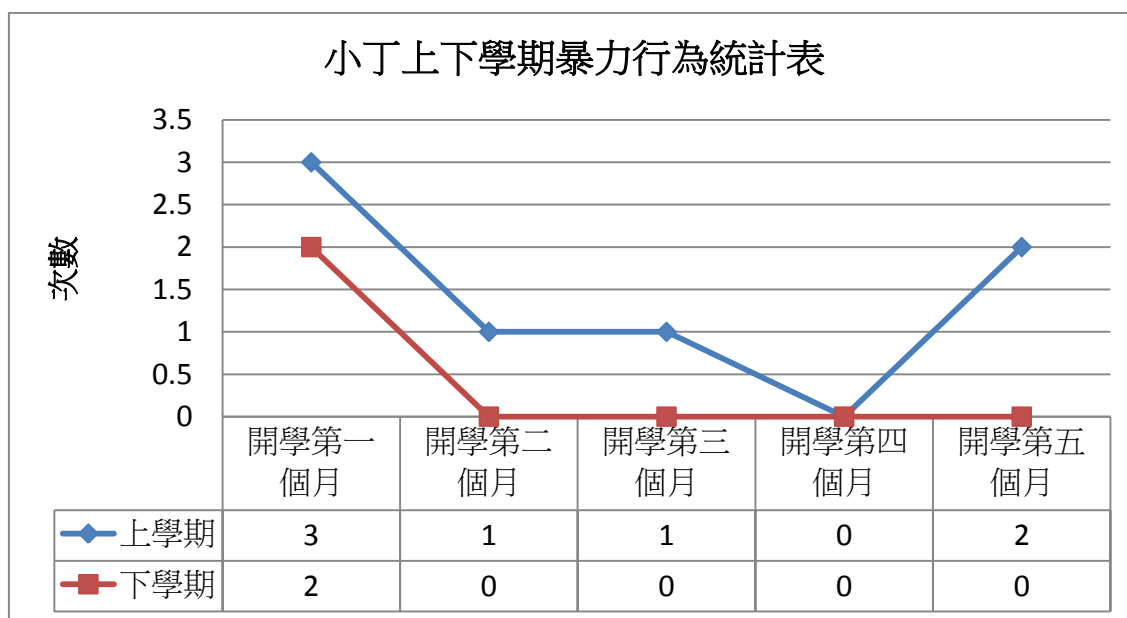
表二 同儕對小丁認同統計表

項目	贊同人數/全部人數	比率
1.一年級時我認為小丁很不乖	21/22(扣除小丁、缺席和轉學生)	95%
2.一年級時我不想和小丁一起玩	20/22(扣除小丁、缺席和轉學生)	90%
3.我覺得現在小丁變好、變乖	24/24(扣除小丁和缺席)	100%
4.我現在願意和小丁一起玩	22/24(扣除小丁和缺席)	91%
5.我可以和小丁當好朋友	14/24(扣除小丁和缺席)	58%

由統計資料可知班上小朋友普遍認為小丁變乖了，並且有超過半數的同學願意和小丁當好朋友。

五、暴力行為少又少

研究者將小丁於二年級上、下學期發生暴力行為的次數製成下表：



由上表知，小丁上學期較嚴重的暴力行為共計有七次，下學期則計有二次，雖然小丁下學期仍有暴力行為，但相較於上學期次數明顯減少，且在四、五月則是完全沒有，說明小丁暴力行為已逐漸改善當中。

有次小丁和隔壁班同學因玩籃球發生爭執，如杏老師告訴研究者在處理的過程中可以明顯感受小丁和以前一年級時臉上充滿暴戾之氣的感覺差很多，能講述

活動過程，並心平氣和提出解決的方法。

六、師生關係變良好

上學期初小丁對老師的態度惡劣，說話常大吼大叫沒有禮貌，也曾整整瞪了老師一節課，師生關係常與於緊繃的狀態中。而在輔導的歷程中，小丁與老師之間的關係逐漸改善，也慢慢信任老師，不再對老師口出惡言，到上學期末，小丁還會主動跟老師問早，有天早上小丁還特別走到老師桌前大聲問早說：「我剛剛進來忘記說早安。」下學期，小丁開始會來和老師閒話家常，分享課後的社團活動或是生活瑣事，師生互動變頻繁也更親密了。

七、上課專心愛發表

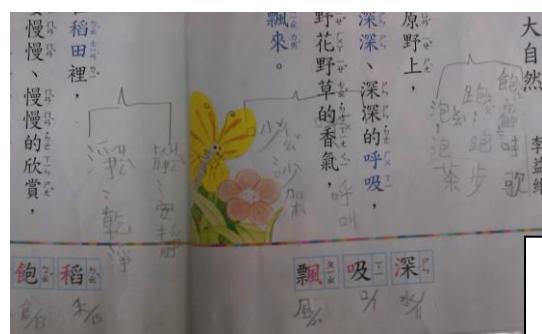
透過小組加分的方式，小丁漸漸能將注意力放在課堂中，有時國語課小丁舉手發言的次數可高達五次以上，而且也會將上課內容在課本裡做筆記。

有次母親特地寫聯絡簿說：「前天的數學學習作小丁寫錯被扣分，小丁原本是寫對的，是媽媽教錯，把對的改成錯的，小丁說他上課有認真聽，怕被老師誤會，所以要我寫聯絡簿幫他告訴老師。」由此可知，小丁的學習態度變得積極許多。

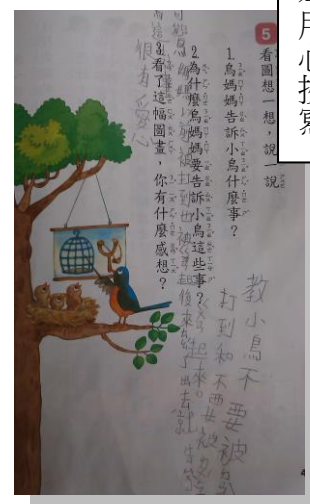
八、情緒控制不亂來

有次小丁哭著跑回教室說小億打他，老師反問小丁有沒有回手？小丁否認，原來是小億不小心打到小丁，但小億沒跟小丁道歉，小丁等不到小億的道歉不知怎麼辦才哭著回來找老師，以前只要有人不小心碰到小丁，小丁一定是加倍奉還，現在小丁已學會能控制情緒，雖然還不太會處理紛爭，但已進步許多。

上學期末小丁上課不乖被老師責罵，之前小丁如果被罵就會斜眼瞪老師或發



國語課本用心抄寫



脾氣，但那次老師卻發現小丁臉上沒有不悅的表情，而是乖乖聽老師說完後：「我知道了，老師我可以下課嗎？」到下學期已很少見小丁大發脾氣的情形了。

九、自我肯定榮譽心

小丁開始時對榮譽卡不太在乎，後來透過物質性的獎賞及團體約束力後才開始讓小丁重視榮譽卡的功用，因為對獎章的重視後，小丁很多不當行為自然就改善了。從「我的反思與成長」表中也可得知小丁對自己有較高的評價與肯定，未來也願意繼續展現良好行為。



小丁榮譽卡照-已集到 44 點

十、勇於認錯願分享

下學期有天下課小嘉在拖地時被小丁撞了一下，小嘉跑來告狀，老師正想罵小丁時，小丁卻馬上告訴老師：「我有撞他但不是故意的，而且我有道歉。」求證小嘉和其它同學的確有聽到小丁的道歉。相較於以前，小丁撞到小瑜一直不肯認錯還問小瑜：「為什麼不是你讓路？」的惡行，真是天壤之別。

有次小丁被罰不能下課，正當老師以為小丁又要跑走時，小丁居然是去拿籃球交給小玄說：「我不能下課，球借你去玩，快去吧！」

我的反思與成長

項 目	是	差不多	不是
以前 1. 我一年級時，比較調皮、不聽話。	✓		
2. 我可以感受到一年級時同學不喜歡跟我玩。	✓		
3. 以前我和同學玩遊戲時常吵架。	✓		
4. 以前我生氣時會想要打人。	✓		
現在 1. 我現在比較聽話、守秩序。	✓		
2. 我覺得現在同學比較喜歡跟我玩。	✓		
3. 現在我和同學玩遊戲時比較少吵架。	✓		
4. 現在我生氣時比較不會動手打人了。	✓		
5. 跟一年級比起來，我覺得同學對我的態度有變好。	✓		
6. 現在的我比較願意聽從王老師的教導。	✓		
7. 現在下課時我會主動對齊桌椅、收拾桌面。	✓		
8. 現在的我上課比以前認真。	✓		
9. 我願意爭取榮譽並重視榮譽卡。	✓		
10. 如果沒有加分，我也願意有好表現。		✓	
11. 我覺得如果我繼續維持現在的好表現，未來我也有可能成為模範生候選人。	✓		

小丁的反思與成長表(五月 17 日填表)

四月三十日是戶外教學和野餐的日子，前一天小翰請假所以沒帶食物，小丁聽到後說：「中午媽媽會幫我帶果汁，我可以倒一半到小翰的水壺。」當天下午野餐，小丁也真的把果汁和小翰分享，老師在連絡簿裡寫：「小丁，今天老師很感動，你真的很棒！願意把自己最愛的果汁和同學分享。」小丁還回了：「應該的！」小丁和同學的關係不僅變好，還能真心誠意樂於助人，真的很棒！

柒、教學省思

一、循序漸進

當教室裡發生問題教師總是想要立刻排除，但求快的方式往往招來反效果。在輔導小丁的過程中，研究者同樣希望小丁的問題行為能立即改善，但是許多問題行為的背後牽涉到孩子的思考模式，如：小丁對老師噙聲、不友善的態度，來自小丁長期認為教師偏心、不公平。要改變這些根深蒂固的想法非一朝一夕可成，教師需要耐心在一次又一次的事件中引導、矯正並傳遞給孩子正確的觀念，求好而非求快，在每次的問題行為發生時，有系統的處理，建立孩子對教師的信任感，進而才對孩子有適度的期待與要求。

二、專業團隊

每位教師有自己的哲學觀、個人所喜好的常規模式及不同的教學理念，在小學包班制的情況下，教師常易陷於個人教學的迷思之中。一開始在輔導小丁的過程中，研究者也是處於單打獨鬥的困境中，認為管理好學生是身為導師的基本條件，而忽略周遭可利用的資源及協助，幸而今年學校為新進教師安排了教學輔導老師，研究者常與如杏老師研討班上學生情況，也更進一步聽從輔導老師的建議向學校行政及輔導教師尋求支援。

在此次的輔導過程中，研究者明白專業的團隊的確可為孩子帶來更多的幫助，尋求支援不代表教師能力不足，而是說明願意踏出教室裡的小王國、懂得妥善運用、整合各項資源的教師才是真正關愛學生的高效能教師。

三、以身作則

倡導和諧溝通法的Ginott指出有效的常規訓練最重要的成分是教師的身教(盧富美，2002)。凡要求學生要做到的，教師必須先以身作則的做到，亦即要給孩子提供良好的示範，讓孩子有學習和模仿的榜樣。

小丁部分問題行為的發生來自「沒有人告訴他那是不當的舉止」或是「沒有人告訴他如何做才是正確的方式」，缺乏正確學習的楷模，因此在輔導過程中，

研究者常會透過親身示範來教導小丁合宜的舉止。在身教的過程中，可發現小丁的接受度較高，成效也較好，因而也讓研究者在教學上時時警惕自己要帶給每位孩子最好的身教。

四、永不放棄

教育工作是個潛移默化的工程，在輔導的過程中可能很長一段時間都見不到成效，讓教師感到灰心。在輔導小丁的過程中，研究者不只一次感到挫折，尤其是好不容易與小丁建立好關係後，暴力行為在看似已改善的情況下，下學期初一開學後卻又發生兩次嚴重的暴力行為，讓研究者一度萌生放棄的念頭，而在尋求教學輔導老師的協助後，研究者持著「再試一下」、「再堅持一下」的想法繼續輔導小丁的問題行為，或許是因為不放棄的念頭讓小丁感受到教師持續不間斷的關懷，在下學期三月後小丁的行為逐漸穩定下來，四、五月也不再見到暴力行為，甚至小丁常會來和老師說話、分享生活中的瑣事，從中研究者深刻體會到輔導工作是趟漫長的旅程，唯有堅持不放棄才能見到種子發芽後的燦爛花朵。

捌、結語

研究者第一年來到附小也是第一次任教二年級，在適應新環境與新課程中接手了人人眼中的「問題後母班」，在接手之初便耳聞不少班上的「豐功偉業」，研究者一方面要收拾一年級的殘局，一方面也要安頓二年級的不安，面對一個燙手山芋般的班級，對研究者而言是項極大的挑戰。幸而在任教的過程中，學校行政、學年教師和輔導老師都給予許多幫助、鼓勵與肯定，讓研究者能順利的帶領班級。

現在，班上班級氣氛融洽許多，孩子們也一步步上軌道，不僅能展現出守秩序的行為，也朝著教師所訂定的教學目標前進。小丁雖然還有許多要改進的地方，但他的確是不斷的在進步與成長，研究者在社群中分享小丁的案例時曾說：「短短的十個月，雖然我無法把小丁從一個小惡魔教導成小天使，但是我很高興

我讓小惡魔回到人間變回正常人了。」小丁的問題不可全歸於在學校教育，家庭教育同樣也須負起責任，研究者認為在短短的幾個月內，小丁能有目前的表現已屬不易，雖然小丁離知書達禮的模範生尚有一段距離，但至少小丁不再是個問題學生。

未來，小丁的學習之路還很長，但是相信只要有教師、行政和家長的配合，小丁會找到屬於自己的一片天。而對於現階段接近輔導的尾聲，研究者明白輔導的結束並不是句點而是逗點，研究者會將此歷程的教學經驗轉換成能量面對未來不同學生的挑戰。

小霸王終於找到屬於自己的春天了！感謝小丁、感謝可愛的二年0班，能遇到你們，真好！

參考文獻

1. 林麗純（譯）（1996）。學生攻擊行為-預防與管理（Arnold P.Goldstein, Berj Harootunian & Jane Close Conoley）。台北：五南。（1996）
2. 李弘善（譯）（2002）。班級經營的雙贏策略（Carol Cummings）。台北：遠流。（2000）
3. 胡峯鳳（譯）（2009）。班級經營的解決之道(一)WOWW 取向（Insoo Kim Berg & Lee Shits）。台北：心理。（2009）
4. 高職生情緒智慧與情緒調整策略之研究(2003)。2013年4月30日，取自 http://lib.chna.edu.tw/3_2_eresource/chnabulletin/PDF/v29/41_437-453.PDF
5. 國小六年級學童自尊、情緒調節與友誼之相關研究 http://140.122.69.160/bulletin/3802/3802_pdf/P177-193-%E6%9E%97%E6%85%A7%E5%A7%BF%E7%AD%89+194%E7%A9%BA%E7%99%BD.pdf
6. 張倉譯(譯)(2011)。所有教師都應該知道的事-班級經營與紀律(Donna Walker Tileston)。台北：心理。（2011）
7. 張春興（2000）。教育心理學。台北：東華。
9. 黃政傑、李隆盛（1993）。班級經營-理念與策略。台北：師苑。
9. 認識情緒障礙(無日期)。2013年4月30日，取自 <http://www2.nuu.edu.tw/~stuaffairs/san04/san04/article/tech/95202.pdf>
10. 盧富美（2002）。班級常規經營-常規與教學雙人行。台北：心理。