

學生偏差行為的處理模式

王千倖

國立彰化師範大學教育研究所副教授

前言

Glasser認為人都有愛、樂趣、控制權、自由與生存的需求，人一切的行為皆源自於為滿足這些需求所採取的策略和抉擇。個人若能針對自己的需求，做合宜的抉擇以採取有效的行為策略（符合規範），不僅可以滿足自己的需求，而且可以成功的建立良好的人際關係，提升自我價值、自信心，能為自己的行為負責；反之，當個人的抉擇不當，而採取不見容於社會規範的不負責任行為時，就產生所謂的「偏差行為」，此種偏差行為會導致人際關係的破裂，甚至衍生出心理問題，養成逃避責任的習慣。

學生在校的偏差行為亦是如此產生，學生在學校需要被愛，他們希望對自己的學習能有主控權，希望學習活動中充滿了樂趣，期待在學校裡能做自己想做的事。當學生的需求無法滿足時，他們便會採取行動，以獲得他們所需要的愛、控制權、樂趣與自由。例如：學生想獲得教師的注意和關愛，甲生以努力讀書獲得高分博取教師的注意及關愛，而乙生則採取扮演小丑博取教師的注意。甲生的行為通常能為教師所接受，且因需求獲得滿足而有正增強作用；乙生的行為則常被列為偏差行為，造成教師的困擾，導致師生關係的緊張，教師視之為「班級經營問題」，乙生不僅需求無法獲得滿足，反而模糊了自己真正的需要，以為讓教師注意到自己的存在就是最終的目標，而干擾教師教學活動的進行則是唯一的途徑，當教師對其行為不滿而有所懲處時，乙生則會認為一切都是教師造成的，自己是一個可憐的犧牲者，因此不必為其行為負責。

因此，Glasser認為班級經營的重點在於培養學生自律，養成為自己行為負責的習慣，幫助學生為滿足需求做最佳的選擇。當學生有偏差行為時，教師的責任不僅是終止學生的偏差行為，而且在於幫助學生釐清自己的需求，選擇有效的決策使需求獲得滿足，協助學生為自己的行為負責，並針對不當的抉擇做必要的改變。因為學生需要愛，所以溫暖的師生關係，在處理學生偏差行為是絕對必要的，教師應對學生表示關懷及接納的態度，並且在相信學生有能力能夠解決其自身的問題前提下，教師將學生的問題責任權交還給學生，教師只是從旁協助學生選擇能滿足其需要的策略，以解決其問題。所以，Glasser建議教師採用下列步驟以處理學生偏差行為問題：(1)學生確認自己的需要及目標（目的），(2)學生確認自己的偏差行為，(3)讓學生為自己的行為做價值判斷，(4)讓學生擬定行為改變計畫，(5)讓學生對計劃許下承諾，以示負責，(6)徹底執行計劃，不接受任何理由，(7)

評估、修正直到問題解決。

偏差行為的處理原則

學生確認自己的需要及目標（目的）：Glasser（1965）認為人們常會拒絕面對現實，而嘗試在不存在的世界裡尋求需要的滿足，要解決此一問題最重要的就是，幫助當事者正視在現實世界裡自己的行為，以其所認定的個人需求，比較分析其個人的行為是否能滿足其需求。所以，教師處理學生偏差行為時，首先可以藉著詢問學生「『你想要什麼？』或『你需要什麼？』」等類似的問題，幫助學生釐清自己的真正需求。協助學生重新省思自己的目標（的）有助於學生自我判斷其抉擇（行為）的有效性（Froyen, 1993）。

學生確認自己的偏差行為：Glasser認為只有在當事者願意承認和面對自己的行為問題時，他們才會願意為自己的行為負責任，才願意改變自己的行為。大多數人在犯錯的時候總會想否認自己錯誤或為其行為找藉口以推卸責任，逃避承擔後果，此乃人之常情，因此當面對學生偏差行為時，千萬不要問「為什麼？」，而是強調行為本身，因為問學生「為什麼？」乃是給予學生找藉口推諉責任的機會，並且模糊了問題的焦點，下面師生的對話，即是一實際案例：

師：訓導處列印出曠課通知單顯示，上週六第四節理化課你曠課了，做何解釋？

生：我去洗便當盒，很多人皆如此。

師：理化老師說你尚未下課便跑出去。

生：我慢慢走出去，準備吃營養午餐，許多人亦如此。

師：既有許多人如此做，為何理化老師獨登記你一人？想必你有過分之處，學生理當尊重老師，即或鐘響了，在老師未宣佈下課前，不可輕舉妄動，毫無忌憚的為所欲為。

該生一再強調很多人都有相同的行為，因此他不認為自己的行為有何不當，更不必為該行為負責。為使學生對自己的行為負責，教師應強調學生的行為而不是要學生說明理由，因此教師可以藉著詢問類似：「你做了什麼事？」讓學生自己描述自己的行為，幫助其正視自己的行為，使之無所遁形。就上述的例子，教師應幫助學生正視其理化課曠課的行為，而不是他去洗便當盒等行為，更與其他學生的行為無關。

如果學生不肯承認自己的行為而以沈默或「我不知道！」回應教師「你做了什麼事？」的詢問，教師可以藉由「客觀的描述」的溝通技巧，描述教師觀察到或知道的學生行為和情境，然而在描述的過程中應強調「現在」的行為，千萬不要涉及學生過去的偏差行為，沒有人需要或喜歡別人論及其個人曾經犯過的錯或糗事，翻舊帳揭瘡疤只會使當事者陷入窘境，造成情緒上的反彈或自我防衛，容易陷入人身攻擊的陷阱，對於幫助學生承認自己的偏差行為毫無助益，更無法使其為自己的行為負責，反而會形成負面的比馬龍效應。

讓學生為自己的行為做價值判斷：Glasser認為學生在校的一切行為無異於是為了滿足其個人的需求而採取的策略，因此教師必須協助學生藉由審視其行為所產生的後果，思考所採取的行為（策略）是否真能幫助他達到其個人的目標，滿足其需求。教師可以詢問學生：「你如此做是否違反規定？」、「你這樣做，對你自己有何助益？」、「你所做的能滿足你的需求嗎？」、「你如此做，對別人

有什麼影響？能幫助別人麼？」等問題，協助學生進行價值澄清，讓學生感受到自己的行為的確是「損人不利己」或「損人損己」。在討論的過程中，應強調學生的行為所導致的後果是他自己必須承擔。

讓學生為自己的行為做價值判斷是改變其行為的重要關鍵，然而並非每個學生都願意替自己的行為做評鑑，甚或為自己的行為辯護。當面對此類學生時，教師利用「我訊息」的溝通技巧，陳述教師自己對學生行為結果的看法，教師不做任何的價值判斷，只是幫助學生從另一個角度瞭解整個行為並審查行為結果。

讓學生擬定行為改變計畫：Glasser認為任何人都無法改變他人的行為，只能改變自己的行為，只有我們自己可以改變自己的行為。因此當學生經由價值澄清的過程體認自己的行為的確造成問題，而意圖改變自己行為時，教師應該給予學生機會，擬定解決問題行為的策略與計劃。在擬定計劃時，應注意計劃的明確性，清楚的陳述問題行為、改善的策略、評估的標準，此外，更必須明確地指出若未照計劃執行，可能產生的後果。計劃的擬定不僅僅是中止偏差行為，更重要的是要幫助學生學習做最佳的選擇，學習做「自己的主人」及「智慧的決策者」，因此，在擬定計劃的過程中，教師不應告訴學生解決方案，而是以詢問的方式引導學生思考可行而有效的解決之道，對於學生所提出的每一個策略，教師更應引導學生思考「每一個策略所導致的結果為何？各有何利弊？是否能獲得較好的結果，滿足其需求？」

此種由學生自己擬定行為改變計劃的活動，可以滿足學生對「控制權」的需求，在討論過程中，教師僅僅只是輔助的角色，而不是命令者；教師嘗試幫助學生思考、預測每一個策略所導致的結果和利弊得失，共同尋求可以滿足學生需求的替代方案，充分顯露教師對學生的愛，學生對愛的需求也因此獲得滿足。

讓學生對計劃許下承諾，以示負責：學生對自己的行為改變計劃感到滿意之後，教師應再次詢問學生：「你認為這個計劃可行嗎？」當學生確定該計劃的確可行，教師應讓學生在計劃書上簽名，以示同意和負責。

徹底執行計劃，不接受任何理由：藍圖既已完成，緊接著就是照章行事，學生必須按計劃身體力行，而且在執行過程中，必須自我評量，教師可以請學生以寫札記的方式，記錄自己行為改變的成長歷程。計劃執行過程中，學生若有未照計劃約定行事的行為，教師不應接受學生的任何理由，而必須要求學生依計劃所述，自己承擔後果。

評估、修正直到問題解決：若學生一再違反計劃的約定，教師必須請學生再次思考其原因，修正計劃或重新擬定計劃，此時教師絕不可以批評學生，或指責其言而無信，教師應把重點擺在問題解決，教師也不可以心灰意冷，而要堅持到底，直到問題解決，因為有些學生會故意違反約定，讓教師陷入放棄的陷阱中，以規避責任。

結語

Glasser處理學生偏差行為的方式，仍然本著「學生需要愛與控制權」的基本主張，強調培養學生的自律行為和責任感，真正成為「自己的主人」及「智慧的決策者」，而不僅是終止偏差行為而已。然而，此種一對一的個別輔導處理過程相當耗時，教師們可能會質疑，若學生的偏差行為是發生在教學過程中，怎麼辦？難道要教師放下其他的學生，進行這種一對一輔導嗎？那簡直是天方夜譚，根

本不可行。其實，若教師能善用隔離的技巧，問題自然可以克服。

若學生在教學過程中發生嚴重的偏差行為，阻礙教學活動的進行，一般教師最常用的技巧就是隔離行為問題者——讓學生在教室後面或辦公室罰站，在這段時間，有偏差行為的學生往往無所事事，虛度光陰，若該生本就無意上課，此種隔離策略，正合其心意，對於改變其行為毫無助益，從行為改變技術的觀點而論，反而有增強其偏差行為的作用。因此，與其單純的隔離行為偏差的學生，不如將這段隔離的時間作為學生自我反省及擬定行為改變計劃的時間（Edwards, 1993），教師可將Glasser的處理流程以問題方式製作成書面的表格，當學生有偏差行為時，則請學生在辦公室或安靜的地點完成該表格，教師在利用課餘的時間與學生討論，一樣可以達到問題解決的目標。所以，Glasser的處理步驟，雖然需要較長的時間，且偏重各別輔導，但只要教師在方式上巧妙的稍加變化，仍可在沈重的教學負擔下，順利進行；Glasser的方法不僅是「治標」——解決學生的偏差行為，更是「治本」之道——幫助學生成為能為自己負責的人。

參考書目

- Edwards, C.H.(1993). *Reality Therapy/Control Theory*: William Glasser. *Classroom Discipline and Management*. New York:Macmillan.
- Froyen, L.A.(1993). *Covenant Management*. *Classroom Management:The Reflective Teacher-Leader*. New York: Macmillan.
- Glasser, W.(1965). *Reality Therapy*. New York: Perennial Library, Harper & Row.

帶好每個孩子

每個孩子都是寶 帶好他們成就高

帶好每個孩子，是我們的責任：絕不可放棄任何一個孩子，要把每個學生帶上來。

- ☆提高五歲幼兒的入園率，至少達80%
- ☆落實身心障礙學生的特殊教育
- ☆營造生動活潑的國小學習環境
- ☆掌握國高中學生建立思考模式的關鍵年齡
- ☆推動原住民教育，尊重族群文化
- ☆均衡發展城鄉教育，照顧文化不利的學生