

網路電玩成癮者之輔導行動策略

游政男

宜蘭縣順安國小

scotty@ilc.edu.tw

摘要

研究者自 93 年 9 月至 94 年 6 月，針對一位網路電玩成癮者的輔導行動策略，從強硬的拔掉網路的措施思維，轉變到以網路與實體交友為主的輔導方法策略轉折。

從行動歷程來看，研究者從開始直接積極介入的個案的問題，希望以迅速、有效率的解決方法。但對於個案並不適合。研究者嘗試著不從問題本身來處理，而改由瞭解遊戲、鼓勵玩遊戲但加入虛擬世界和實體世界互動的策略，讓個案儘量在班級同學間有歸屬感。

從行動的反思來看，從個案的發展發現人際關係是一個癥結，作業不寫、網路遊戲與上課不專心都是人際關係不好的表面癥狀，但個案背後其實是一個孤獨想要交朋友的渴望。

總結來看，人際關係在網路成癮者的案例中佔關鍵性的角色，個案無法在家中得到的互動，增加個案在班級的人際互動，對個案而言，對於網路遊戲成癮症的良好處方。

關鍵詞：網路成癮、網路遊戲、行動研究。

Abstract

The counseling strategy has changed as facing an internet addiction case from September, 2004 to July, 2005. We transformed the measure of cutting off the internet into the assistance of making friends through internet.

At the beginning of the process, we handled the case's problem directly and actively, and hoped to solve the problem with a rapid and effective approach. However, it did not apply to the case. Instead of focusing on the problem itself, we changed our manner. We attempted to understand games, encourage the case to play games, and increase the interaction between virtual world and reality world for him, so that make him have more belonging from his classmates.

Through the reflection of the action research, we have found that the key point to the problem is "interpersonal relationship". The case, who did not do homework, did not concentrate on classes and addicted to on line games, is not skilled with interpersonal relationship. To probe and analyze the case further, he was lonely and had a strong desire to make friends.

To sum up, interpersonal relationship is the

crucial element in the cases of internet addiction. To the case, increasing the interaction to the class is a therapy for his internet-addicted symptom.

Keywords: Internet addiction, Internet games, action research.

1. 個案分析與問題發生

個案的家庭是一單親家庭，父親晚歸，教養的責任主要是落在阿公與阿嬤，但隔代教養的結果，個案很容易從學校和家庭的間隙中，找到他所想要的。

個案在民國 93 年 9 月進入研究者的教育班級中，學業程度中等，經過一個月之後陸續開始出現問題的徵狀，這些徵狀包括有作業不寫或作業隨便寫，或者是作業跳著寫等，繼而伴隨著上課黑眼圈，不專心上課像遊魂。經過家庭訪問、訪談同學、個案本人與輔導資料，很快就瞭解到是電動玩具的關係。

個案使用的電動玩具的種類眾多，主要是以網路互動與免費的特性為主，如彈水阿給，而使用的時間在 93 年 10 月間調查，大約每天回家後開始，中間經阿嬤催促多次，會從二樓下來簡單的吃幾口，而後再上樓繼續打電動遊戲，晚上結束時間則不一定，大約是九點到甚至於整晚不睡。家訪過程中阿公阿嬤一直不能瞭解孫子在做什麼，問孫子，則孫子回答學校網路查作業等理由，阿公阿嬤也瞭解到應該不全是事實，但又不知如果處理這情況。個案在班級上朋友不多，人際關係不良，僅有的幾個朋友還是網路遊戲的網友。

至 93 年 10 月間，個案的情形越來越嚴重，不僅是作業缺交次數、上課不專心的情形越來越頻繁，情形開始惡化到個案會在學校找同學下課後一起在網路上玩、而且有金錢交易，譬如天弊等虛擬貨幣等的情形。身為班導師的研究者勢必要採取措施來防止情形繼續惡化下去。

2. 使用強硬的策略與結果

研究者所採的第一個行動策略是直覺式的，在一次嚴重的師生衝突之後，研究者計畫到個案的家中，將網路線拔掉，這個決定是很匆促的也很直覺的，決定背後的邏輯來自於對於班級繁重職務的一個快速解決的期望。

對一位級任教師而言，日常班級的職務除了對於日常的事務(routine affair)，如課程教學、作業繕

改等，還有為數眾多的輔導案例，諸如處理學生間的糾紛等，而事件的處理方式為避免到事情因為時間的隔閡，而產生「對不上」的情況，因此，速戰速決、謹守今日事今日畢的原則是非常重要的。

分析此個案，其實所犯的錯誤不過是連續不交作業，上課不專心，對多數犯此錯誤的學生，其實，家長是最好的治療劑，通常，透過家庭連絡簿，只要家長配合，這個「病癥」很快就可以「痊癒」，符合到速戰速決的原則。

但這個策略運用在這個案例上，實際的情形是：個案的父親完全無法也不願意擔任約束孩子使用網路的角色，而且，爺爺與奶奶完全充滿了疑惑，因為「孩子不是都在房間嗎？」，訪談後發現，爺爺與奶奶不能理解為什麼孫子在房間內還能結交朋友，而且花的時間有時候還很長，甚至於整晚不睡覺。在學校的教學上，研究者採用要作業補寫完，才能上個案少數喜歡的電腦課，希望養成對自己行為負責的態度。

結果，研究者所給的兩個策略：「將網路斷掉」與「約束孩子電腦的使用時間」，家長完全無法配合，因此，學生不交作業，上課不專心，不僅沒改善，甚至於傷害到原本建立僅有的師生關係，個案的行為還變本加厲，還可能影響到其他學生，研究者勢必要改變策略，否則全班有因此垮掉之虞。

3.反省歷程

研究者反省到之前所歷經的過程

93年9月-->個案進入研究者的班級

93年9月-->個案開始出現作業不正常的現象

93年10月-->個案作業不正常的頻率越來越嚴重並且出現精神不繼的情形

93年10月-->觀察個案，發現個案開始找其他同學，在下課後一起約在網路遊戲見面

93年10月-->進行多次家訪，發現個案的家長完全無法配合約束孩子使用網路的情形而且對網路使用完全充滿了疑惑。

目前進行到此，研究者是充滿了沮喪感的，反省到對於這個問題的形成和之前處理的方法須要有不同的方式，研究者找到一本書：變一問題的形成與解決(夏林清、鄭村棋譯，1996)。

這本書其實在之前就讀過的，內容來自於一個西洋的古老學說—歷經一個月後，圍城的人精疲力盡，被圍城的人糧盡援絕，全城僅剩一隻羊和一袋穀子，此城的首長在此時做出一個最不符合邏輯的判斷，將穀子塞進羊肚子，將羊殺死丟出城外，沒想到居然造成對方退兵，因為敵人已經被一隻「肚子滿是穀子的羊」擊潰信心了。

為何一個不符合邏輯的判斷，居然解決了這個問題(夏林清、鄭村棋譯，1996)。分析此城的首長在此時做出判斷之前和之後的情境，判斷之前問題的形成在於圍城與被圍的兩邊形成一個牢不可破的循環，於是問題永遠是存在的，兩邊加強兵力與

加強防禦力只會加強這個循環的強度，恐怖平衡並不會有任何的改變。但首長做出了一個出乎意料之外的判斷之後，這個循環因為這個混沌(chaos)(林和譯，1991)而起重大的變化，問題因而獲得解決。

這本書的結論：「在人們的生活經驗中，有些事情若能運用常理與合乎邏輯的模式，便可迎刃而解；但有一些問題，趨向戲劇性的變化，唯有透過不合邏輯或非理性的行動，才能使問題得以改善。」這個結論，事實上是符合研究者本身所碰到的困境，研究者開始分析個案的問題循環，如圖1所示：

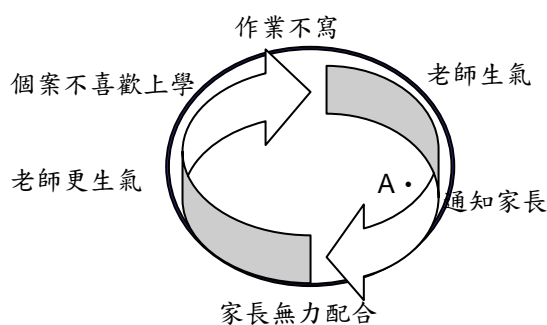


圖 1 問題的循環

這個循環啟始於作業不寫，這會讓老師生氣，然後利用電話或聯絡簿等方式通知家長，當家長無法配合時，讓老師更生氣，破壞師生關係，老師更生氣造成個案不喜歡上學，更不寫功課，造成問題無法解決。對一般的學生而言，當老師生氣後，透過各種管道(A·)，如聯絡簿、電話或家訪等，來通知家長，只要家長配合，這個循環便無法繼續，問題也獲得解決。

但這個案例不同，家長因為對網路遊戲的認識不足、沒有心力教養等因素，造成此循環的不斷延續並越演越烈，應該要做些不同的改變。

4. 策略轉折

研究者決定從網路遊戲開始著手，在訪問過個案的網友，發現：

- (1) 小朋友玩的遊戲種類並不固定，有時是要錢的遊戲(如天堂、RO)，有時是免費的(如彈水阿給)
- (2) 小朋友玩的遊戲時間也並不固定，可能會約定幾點一起玩那一個遊戲，但如果有事不上去也沒有關係，因為他會找別人玩。
- (3) 小朋友玩的遊戲結束的時間也並不固定，可能一起玩個一二小時，但下線也沒關係，因為可以找其他人替代。
- (4) 個案在班上人際關係不是很好，但在網路上很熱心，曾經有網友電腦壞掉，個案還騎腳踏車去幫他修電腦。

研究者決定要直接上網看看怎麼玩，但因為太肉腳，所以找了一位精通網路遊戲的學生(並有多位學生自願)實機操作，發現有幾個和研究者之前想像的電動遊戲不同的：

- (1) 其實所謂的遊戲大部分是很無聊的重覆動作，如打怪，就是一碰到怪物，就用重覆的動作來打它。就研究者的角度，實在沒有沉迷的理由。
- (2) 網路遊戲可以不只一個人打，可以兩個人同時使用一台電腦。
- (3) 遊戲其實不僅是遊戲，它還伴隨著聊天與交易行為，可以贈與或換寶物；可以用虛擬貨幣或現實金錢交易。
- (4) 網路所進行的虛擬交易，會轉變為實體世界的

金錢交易，對此個案已有好幾次的經驗。

研究者瞭解到，「網路遊戲」令人沉迷的部分，不僅是遊戲的本身，還包括網路所帶來的虛擬互動的部分，研究者決定捨棄「上網過度就斷絕網路」的思維，改採用「增加在學校使用網路遊戲的時間」這個非邏輯的策略。

5. 修正策略與實施

首先要解釋一下研究者實施資訊教學的方式，資訊教學每週兩節八十分鐘，每週有固定的教學目標，在學生完成目標，經評鑑合格後，學生可以自行使用電腦，大部分完成的學生是在玩免費的網路遊戲。

研究者首先取消作業補寫完才能玩電腦的禁令，改以只要那一堂電腦課所要的目標達成後，就可以玩網路遊戲。因為，個案的電腦能力不錯，幾乎每次都有四十分鐘左右可以自由的打他最喜歡的電動玩具：彈水阿給。

其次，研究者給了一台不能玩阿給的電腦，這樣個案在完成作業後，勢必要去找他的朋友一起玩。這是故意設下的一個陷阱，用意一方面是希望他要和別人互動，一方面在找出他在班上最親近的網友。個案找到的是位班上前三名、有一點貪玩但自我控制能力強的同學，稱親近網友。

時序已進入 93 年 12 月，班上按慣例重新分配位置，班上的規則是自己選填位置，個案選擇了和他的親近網友當同一組，研究者開始有預感個案將要有所改變，研究者決定從親近網友下手。

研究者請這位親近網友在組裡面儘量邀請個案來參與討論或一起做事，不過這部分效果不好；其次，研究者請這位親近網友在電腦課時，不要進只有他們兩個人的房間(room)，而是要進入班上共有的房間。

這部分要多一點背景知識，彈水阿給允許玩家開獨立的房間，然後和他們的網友一起玩，而開獨立房間有分設密碼和不設密碼的兩種，設密碼當然只能讓認識的人進去，不設密碼就是所有人都可以進去。研究者曾私下訪問學生要不要設密碼，「當然不設，幹嘛設？」

電腦課完成的學生普遍會由一位先開一個 room，然後將那個 room 的名字公布，大家一起玩。個案因為之前大都在補作業，所以沒辦法參與。新策略後，個案因為親近網友的牽線，和同學(同時也是網友)互動良好，笑容也增加了，對研究者的畏懼感有明顯的改善。

終於要處理上課不專心和作業不正常的問題了，研究者私底下請同組的小朋友幫忙。請親近網友提醒要將聯絡簿帶回去，另外兩個女生則提醒個案在沒事的時候不要發呆。而這些策略的實施造成一點點改變。

時間已是 94 年 3 月，也就是下學期開學約三、四週，個案仍在玩電玩、有時黑眼圈、作業有時沒寫、但作業不交頻率變成只有週一而已、黑眼

園的情況也還好、作業沒寫會主動告訴老師，並自己會主動補完、上課比較專心，最大的改變是師生關係變好了。

在下課的時間，小朋友按慣例會圍在老師的周圍聊天，在94年3月的某一節下課，個案突然出現在圍觀的人群中，研究者雖然內心十分高興，但外表與互動並不顯出特別關心的樣子。研究者開始構思團體治療的策略。

5. 實施團體治療與個別治療

在94年3月，研究者決定設計一個簡單的問卷，調查班上使用網路遊戲的比例如表1所示：

表1 班上網路遊戲相關調查結果

| 項目 | 結果 | 備註 |
|-------------|------------------------------------|-----------------|
| 家中有電腦的比例 | 21/33 | |
| 家中有網路的比例 | 14/33 | |
| 使用網路遊戲的比例 | 12/33 | |
| 最常上網路遊戲的日期 | a.星期日 b.星期六 c.星期三 | 期中考期末考的比例最高 |
| 最常上網路遊戲的時間 | a.1630-吃飯前 b.不一定 c.2000-2100 | 採自陳開放性量表，由研究者歸納 |
| 你會不會沉迷在網路遊戲 | 不會 12/12 會 0/12 | 學生自陳勾選 |

在表1所見的是，班上約有三分之一的小朋友使用網路遊戲，這些學生普遍學業都不錯，只有兩位比較差。使用網路遊戲的日期主要是在星期六日或週三下午，簡單的說，只要有很長的空閒時間就是很好的 Game time。另外，在回答「你會不會沉迷在網路遊戲」的問題時，所有有玩網路遊戲的小朋友都勾選不會，連個案也是勾不會，其實這才是最危險的事物。

根據研究者收集到網路成癮的特點，其實至少有一位，其他或多或少，因此，學生對自己的處境並沒有一定的覺知(awareness)(夏林清、鄭村棋譯，1996)，研究者決定製作一些課程來預防班上其他同學網路成癮。

這是一個系列的課程，主要是針對網路交友資訊素養這個議題，內容是一位害羞的學生，稱電桿妹，她沉迷於網路交友而不和真實的人交往，所以被同學取笑為電桿妹。

課程開始透過實體討論來探討她為什麼會有此病徵，與這個病徵的優缺點。課程設計重點在讓學生清楚的瞭解問題的情境，並做初步的討論。學生體驗到電桿妹的困境與問題並且能融入問題的情境中。

接下來，以「電桿妹的啟示」為題，請學生寫在作文本中，並將他轉至網路討論區中。課程設計不請學生直接在討論區作文的原因，是希望學生能

較完整的組織自己的概念，學生不僅要提出自己的看法，也可以分享到別人的想法。

在實施上述課程的同時，研究者利用下課圍觀時間，進行多次持續的晤談，個案在94年5月表示其不喜歡玩阿給了，因為對手太弱，為什麼對手太弱，不是因為個案能力太強，是因為他喜歡到新手區玩，而他喜歡到新手區玩因為那裡人比較多。這一系列的訪問給予研究者一些啟示。

就此個案而言，其實人際互動是非常少的，包括在學校的少數朋友，回家面對隔代的爺爺、奶奶及晚歸的父親，網路遊戲是交友及保護自己的好方法。研究者進行一個新的增加人際互動的活動：我是大善人。

「我是大善人」進行的方式是，如果你今天幫了一個和你不同組的人，則請他在你的聯絡簿寫上事實並簽上他的名字，那你可以蓋一個章。這活動表面上是鼓勵幫助別人，但研究者的主要用意是在增加和陌生人的際互動。

6. 成果

從94年2月開始策略轉折，到94年6月放暑假止，個案在人際關係上面有很大的進步，朋友增多(但和親近網友反而疏遠)，且願意和他人交談，不過，最大的改變在和老師的互動，不僅下課會圍過來，還會主動搭話，也願意幫助老師做事。

在作業方面，個案改變得比較正常，僅週一比較容易不交，會主動來告知，並在當天補完。而上課黑眼圈情形比較少，晤談原因在上網時間減少，並較能控制自己。

當然，對研究者而言，最大的成果在減少困擾，時間可以花在其他更有意義的事務上。

在學期末(94年6月)，班上因表現良好，研究者請全班喝飲料，決定請自願者登記誰要喝什麼飲料，個案很高興的自願舉手，相對於剛接個案的時候的表現，是頗為欣慰的一舉。

7. 討論與反思

時序進入到94年7月，當然和個案的互動仍以Email的方式持續進行著，但畢竟互動的方式已經和從前不同，而且師生也回到默契信任的關係。但反過來看整體的歷程，有些經驗值得省思。

從行動歷程(夏林清等譯，1997)來看，研究者從開始直接積極介入的個案問題，因為某些原因而不具效果。這不代表此行動沒有意義，它還是提供了一個對多數家長可以配合的學生一個迅速、有效率的解決方法。但對於個案並不適合。

從個案的特性與反抗的反應可以體會得到，個案從前的老師已經多次使用過這個策略，但個案的行為事實上沒有任何的改變，代表問題的循環是繼續的，牢不可破的。

研究者嘗試著不從問題本身來處理，而改由瞭解遊戲、加入實體世界互動的策略，讓個案儘量在

班級同學間有歸屬感(belongness)。接著，全班實施網路素養教學，提供學生遇到類似情境的預防針。最後以課間的聊天機會，增加和個案的互動。

網路成癮是一種很特別的病，沒有病毒，但是會傳染。處理網路成癮的問題，從這個案例得到教訓，並不是把網路拿掉就可以了。而就教室經營而言，網路遊戲成癮的問題層面是很大的，因為可能不只是發生在單一學生，透過班級網絡，會傳染到其他學生，於是班級瓦解，勢必對教師的班級經營造成重大的危機。

從個案的發展，發現人際關係是一個癥結，作業不寫、網路遊戲沉迷與上課不專心，都是人際關係不好的表面癥狀，但隱藏在問題背後的，其實是一顆孤獨、渴望友誼的無助小男孩的心。

人際關係在網路成癮者的案例中佔關鍵性的角色，雖然個案無法在家中得到更多的互動，研究者嘗試增加個案在班級的人際互動，就此案例而言，幾乎修正了所有不想要的習慣，所以，提昇人際關係才是對於網路成癮症的良好處方。

參考文獻

- [1] 林和(譯)。1991。Gleick, J.著。混沌。台北：天下文化。
- [2] 夏林清、鄭村棋(譯)。1996。P.Watzlawick,& J.H.Weakland,& R.Fisch 著。變：問題的形成與解決(Principle of problem formation and problem resolution)。台北市：張老師。
- [3] 夏林清等譯。1997。行動研究方法導論—教師動手做研究。台北：遠流出版社。