

## 第二章 輔導的技巧

### 第一節 師生晤談技巧

大專院校的班級導師，在協助學生解決個別困難時，如生活、生涯、學習三主要方面多會以親身經驗，開導學生或指引方向。但若能加上其他的方法，如晤談技巧，則可更有效的幫助學生。

當老師能設身處地的感受學生的感覺，讓學生覺得被了解，學生就能較不防衛的將自己的困境告訴老師，透過老師的引導反應，學生會有更多得機會去探索內心世界。而此時老師便可協助學生分析問題，進而幫助學生訂定解決問題的步驟。

#### 一、晤談的意義

晤談又稱為諮商（counseling），是輔導員是在諮商的情境中，進行有目的的商談。輔導工作的目的在於協助個案自我成長；積極方面，協助學生開發潛在能力；消極方面，在於避免心理疾病的產生。所謂自我成長包括協助學生自我認識、自我了解與接納而臻於自我改變的過程。

晤談具有目的性、結構性、與完整的過程。若能安排在較隱密的空間，避免讓第三者聽到，可以增加安全性，也較容易獲得學生的信任。

#### 二、晤談的態度與關係的建立

欲獲得學生的信任，在談話的態度主要有接納、尊重、真誠、與雙向溝通。

##### (一)接納的態度

指老師對學生的包容，允許學生有不一樣的想法、情緒和行爲。接納學生整個人，包括積極接納的優點、及負面的缺點與限制，如此學生才易於放鬆的去探討內在的世界。值得注意的是，接納並不代表認同，老師可以接納學生做了不好的行爲，並願意去了解他的動機，並不代表老師認可學生這項行爲是對的。

##### (二)尊重的態度

指老師能尊重學生是一個獨特的個體，有個人獨特的人格特質。每個人源自不同的家庭環境，家庭環境和父母的期待塑造不同的人格屬性和價值觀，老師不一定要認同學生的一切，但給予尊重、接納是必要的。

##### (三)真誠的態度

老師談話時，能表現內外一致的態度，學生亦能體會老師是一個活生生而真實的人，真誠內外一致的態度亦可成爲學生學習的態度。

##### (四)雙向溝通

老師與學生晤談時可以試著去了解學生的想法與感受，先聽聽學生的觀念與看法，在老師分享自己的經驗之前，可以先傾聽學生的表達，同理學生的感覺，引導學生探討自己，最後再做整理與歸納。

### 三、晤談過程

輔導工作在於增進學生自我了解，不在於替學生做決定或替學生解決問題；重點係協助學生澄清問題和個人的關係。因此晤談大致可分為幾個部份：

- (一)接納並同理學生的情緒感受；
- (二)協助學生將問題具體化並澄清相關因素；
- (三)運用面質技巧或解釋的技巧，讓學生能接受自己的盲點或一直否認與不敢接觸的部份；
- (四)老師和學生共同討論可能解決的方向、或策略，老師亦可提供自己的經驗或參考架構供學生參考；
- (五)最後讓學生自己決定並規劃行動的步驟。

為使以上學生晤談過程順利進行，以下將簡要說明需要用到的基本技巧。

### 四、晤談的基本技巧

#### (一)專注與聆聽

如果老師學會如何聽學生講話，可說已學會了最基本技巧。談話時，老師表現出對學生的重視，專注的聆聽，對於非語言（或肢體語言）部分則是以臉上表情與動作，來積極的參與學生的談話。此種專注的態度可以鼓勵學生充分表達自己。

#### (二)具體的技術

將學生所談話的內容，使其從模糊不輕的狀態趨向於特定的人、時、事、地，廣泛沒有方向的談話，加以窄化而有方向，也就是談話能了解 What、Who、How、Where、When 等五個 W。使用具體技術，協助學生了解問題所在。

#### (三)同理心（empathy）的表達

同理心指的是輔導者在諮商的情境中，將自己從案主所感受到的情緒表達出來，讓案主知道輔導者對他的了解。實務上同理心可包括部分：簡述語意和情感反映。語意簡述是輔導者用自己的話簡述案主的談話內容；情感反映（reflecting feeling）是輔導者從當事人的談話中辨認其情緒狀態，並精確的表達出來。

#### (四)摘要的技術

指的是輔導者對當事人談話的內容做整理，並用容易瞭解的語言表達出來。做摘要時，可以幫助當事人了解談話的進展，並了解談話所到達的階段。特別是每次談話即將結束時，除了輔導者做摘要之外，也可邀請當事人做回顧整理，幫助輔導者了解當事人在談話中的學習與感受。

### 五、如何面對抗拒

在輔導過程中，遇見學生的抗拒是常有的事。常見的抗拒現象是沉默、不發一語，拒絕開口說話；或顧左右而言他；或下次會談不來了；或用敵對的攻擊態度與挑釁語言，或過度的順從阿諛等。抗拒所表示的意義是：當事人拒絕去面對接觸自己的問題與內在衝突。若處理得當，對輔導者或當事人是危機也是轉機。

當面對抗拒的學生時，老師可參考以下的策略：

- (一)避免自我譴責或認為自己表現不好。
- (二)接納學生的抗拒，試著找出抗拒的心理意義。
- (三)使用反映的技術，表達出學生目前得消極情緒感受。
- (四)使用解釋的技術，藉由對學生主客觀的了解，協助其澄清抗拒的原因與問題的性質。
- (五)已接納和同理的態度，向學生適時的表達老師對此抗拒情況的內心感受，並共同討論解決的方法。

## 第二節 班級學生問題分析

處於大專階段的學生，正值青春期後期與青年期的前期，他們的生理發展已趨於成熟穩定，自我意識更加抬頭；在自我期許上，希望能有更獨立自主的表現，能得到他人的肯定；在人際關係上，尋求親密關係的建立，對異性的交往更加重視。此時學生也開始準備適應「社會人」的角色，許多學生將課餘的時間用來從事兼差打工、家教的工作。因此學生可能出現的問題有下列幾種（詳細輔導策略及方法詳見第一章『各年級學生輔導重點』）：

### 一、學業問題

學業成績的下降是學生出現問題的一個明顯指標。學業成就會影響學生對自我及學校的評價，不能在課業上獲得成就感的學生往往會有學習動機低落、自我評價低、無心課業的表現。

### 二、生涯規劃問題

許多學生對所就讀的科系缺乏瞭解，對未來的前途沒有具體的期望，更有不少人到了面臨畢業時，才驚覺自己沒有學到什麼東西，也不知道未來的進路如何選擇。雖然學校對新生都會舉辦定向輔導活動，也介紹學校內各項服務單位與可用資源，然而效果有限，因此這部份上有賴導師及科系的任課老師啟發與引導。

### 三、性別議題及交往

在大專階段與異性朋友交往的機會增多，加上對親密關係的身心需求，很多學生對交異性朋友充滿期待的心情。對學生來說，在渴求一段美好戀情之際，很少能理性的面對挫折與變數。初次戀情挫敗的學生往往對自我的評價降低，對其他事物失去興趣；也有人反而可以很快的從經驗中成長、重新出發；另外有些人因此對異性持有偏見，或對消逝的戀情一直耿耿於懷。

變調的戀情會造成問題，親密的接觸也是造成問題的原因之一。大專學生同居、未婚懷孕、墮胎等問題，常是學校老師覺得不便過問、卻會相當擔憂的問題。導師不妨在平日多注意男女學生彼此之間的互動，發現表現出不當的言行舉止時，可適時的予以導正；導師也可利用導師時間來安排有關性別議題的討論，或是請輔導老師協助帶領性別的輔導活動。

### 四、人際關係問題

在班級中會有些學生在交朋友上發生困難，總是一個人獨來獨往，也有些學生會受到群體的排擠。通常這些邊緣份子，很少得到其他同學或老師的關注，往往習慣隱藏自己的感受或問題，所以在他們面臨困境時，更加不願求助。

另外，人際關係的問題還包括父母家人的關係與其他對象的關係。其他可能與學生產生衝突的對象（如：老師）也是人際關係的一部份。處理學生人際關係的重點在於協助他們學習良好的溝通方式，也就是如何坦承而直接的方式與他人溝通。

### 五、情緒困擾問題

情緒問題包括因突發事件引起的情緒失調，以及受人格因素所影響的情緒困擾。導致情緒性失調的突發事件包括在親密關係上的重大失落（如：家人、好友去世）、個人遭受重大傷害（如：強暴、永久性的生理損傷），或是其他會引發強烈情緒的事件

情緒調適的長短，因個人的自我強度與因應能力之不同、事件的衝擊性，以及有無人際支持系統而有所差異。

若是班上有同學正遭遇重大變故，導師應注意學生情緒調適狀況。對於經歷創傷事件的學生，導師應主動予以持續的關懷，並告知輔導人員有關學生的狀況，以判斷是否需要更專業的介入處理。另外，有些學生的情緒困擾則是由於本身的自我要求甚高，以及情緒調適能力不足，導致在日常生活中常累積不愉快的感受，而不知如何抒解。

導師可以多給他們想法上的開導，教導一些暗示的正向思考，介紹有益情緒管理的讀物，並協助他們拓展人際關係，找到可以互相支持的朋友。

## 六、人生價值問題

當生活中出現不如意的狀況時，學生會開始思索自己存在的價值與意義，面臨困境的學生並不一定知道如何尋求解答。對人生價值的質疑常因於生活中的種種不如意。導師對於有此困擾的學生，應先瞭解他們的不滿，協助其已積極的態度面對問題，而能由問題解決中肯定自我，並在實踐中體驗其自身存在的意義。

## 七、違規行為問題

導師常處理學生違反校規的問題，如：暴力行為、偷竊、藥物濫用、校外飆車、參加幫派...等。還有些學生可能在課餘時間從事違法或特種行業的工作。行為偏差的學生常無法肯定自我的價值，需要尋求他人的認同，並且對於未來沒有明確的期望或規劃，而且受同儕的影響很大。導師在處理這類學生的問題行為時，需要注意在學生的生活環境中，是否有人能提供正向的角色示範，並能約束學生的行為，並在班級中，安排學生有機會從事能獲得成就感的活動，並且與行為規範良好的學生建立關係。

學生問題雖然有不同的類型，導師仍可從下列的幾個向度來分析學生問題的情況，稱為 **BASICID**：

- (一)外顯的行為 (**Behavior**)：觀察學生是否出現了哪些偏差的行為舉止。
- (二)情緒 (**Affect**)：觀察學生是否有焦慮、憂鬱或憤怒等情緒反應，在情緒的表達與調適方面的能力如何。
- (三)感覺 (**Sensation**) 此向度對於瞭解學生是否有精神疾患是很重要的。觀察有沒有出現幻聽（如：聽到有人對他下指令或咒罵）、幻覺（如：覺得自己皮膚上有蟲在爬，或是覺得報章雜誌都是在談論他）。
- (四)想像 (**Imagery**)：指的是學生對自己的觀感，認為自己是怎樣的人。
- (五)認知 (**Cognition**)：瞭解學生的想法是否有過於主觀偏執的情形，甚至是否有妄想的產生（如：認為自己是神靈轉世，妄想有人要殺害自己）；在言語的表達上，則有可能重複出現思考不連貫及跳躍性的陳述。
- (六)人際關係 (**Interpersonal relationship**)：這是瞭解學生問題的重要指標，導師可以觀察學生在班級的人際交往，是否很疏離孤獨，有沒有與人產生衝突，有沒有能提供情感支持的友伴；學生與家人的關係、是否有親密的異性朋友，以及在校外的交友情形也是要瞭解的地方。

(七)藥物、生理 (Drug)：學生是否有吸毒、酗酒的問題；所以吸煙的問題也須加以重視。

由以上七個向度來觀察學生，可以分析問題的情形，評估可能的處理方式；在分析了解之後，導師可以評估學生問題的嚴重程度，對於有嚴重問題的學生，導師應當轉介輔導人員或精神醫療單位以尋求更專業的協助。

班級學生的問題有不同的類型，也有不同的嚴重程度。在處理學生的問題之前，導師應充分了解問題的情況，也觀察學生的本身。若學生有足夠的能力解決自己的問題，導師只需加以引導及提供資源；若其各方面都有偏差，則需心理治療方面的協助。

嚴重偏差問題學生在出現明顯問題之前，往往已顯露跡象在各方面都能看出其與其他同學的相異。這些學生需要導師的主動關懷，幫助他們適應學校生活。若導師能及早發現這些學生並提供協助，相信他們的問題會隨著自我的成長而漸漸化解。

### 第三節 班級活動的設計及範例

導師可利用班會或師生聚會的時間，透過簡單的活動協助學生自我探索，進而自我瞭解、自我肯定與發展，以下簡單介紹設計班級活動應考慮的事項，並舉例班級活動方案供導師設計活動之參考。

#### 一、老師在設計班級活動時應考慮之事項

##### (一)瞭解學生的特質、需求與程度

在決定班級活動的主題時，首先要考慮學生的特質、需要和其學習及接受的程度。例如學生的性別、年級、科系、需求、認知能力等，都會影響活動的進行及效果。

##### (二)班級動力的發展階段

在設計班級活動時，要注意到班級的結構及氣氛。例如：當同學彼此陌生時，可多用些增進彼此熟悉感的活動，而活動設計也要避免太私人性問題的太探討呈現；而對彼此已經熟悉的班級，則可做一些較深入探索的自我活動，催化同學間的互動及瞭解，並藉由相互的分享、回饋增進自我覺察。通常班級的發展階段為初步接觸、認識、經歷意見紛歧與衝突、最後形成小團體，因此在設計活動要考慮到班級的發展階段。

##### (三)注意方案設計的理念

導師在帶領團體活動時，應先根據學生的需要決定活動主題，再根據主題設計相關的活動，例如性別關係可從了解性別差異、如何與異性相處至感情問題的處理，設計一連串的單元活動，讓學生從中討論、分享、澄清自己的看法。

##### (四)活動安全性的考慮(生理及心理)

活動進行時要注意到身體的安全，對於某些有競爭性質的活動，要注意活動結束後是否會造成學生間的衝突與結怨，要盡量避免此類活動。而在活動過程中會有一些想法或感受的分享，因此要注意同學間是否有鄙視、嘲笑他人意見的狀況。

##### (五)資源取得與應用

活動設計應以易於實施為原則，避免要用到特殊場地、材料，應以簡單易取得且對學生有幫助為原則。

#### 二、班級活動設計範例

以下分別列舉(1)讀書策略與時間管理(2)性別關係等主題的班級輔導活動方案，導師可參酌其理念及活動內容再加以修正已符合各班同學所需。

##### ※班級活動設計範例(一)

活動名稱：有效的讀書策略

適用對象：大一新生

所需時間：50 分鐘

人數：20-40 人

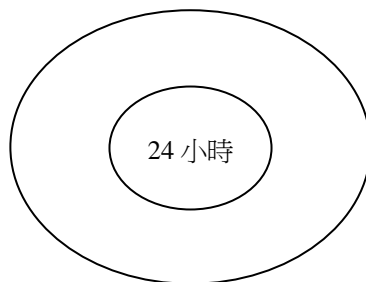
活動目標：1.協助學生做好時間管理

2.了解學習困難的原因及改善方法

活動內容：

活 動 程 序	時間	備 註
1.發下時間分配表（附一），請學生作答	5'	時間可依學生人數多寡，適當調整
2.分組討論（5-6人）下列問題 (1)個人時間分配不當之處，並請其他同學給予意見，以找出加時間管理方法。	10'	
(2)討論個人目前遇到的學習困境（最多3點），及解決的方式。	15'	
3.各組上台發表各組的學習困境及處理方法，台下同學可提供回饋	15'	
4.老師作結論並提供意見	5'	

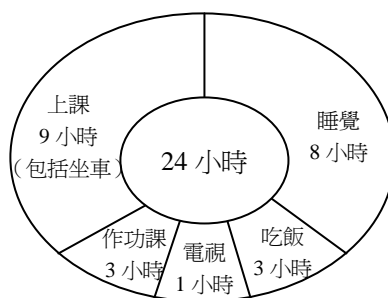
附一 時間分配表



美好的一天

使用說明：1.請繪出代表自己一天的生活時間分配表

例：





## ※班級活動設計範例（二）

活動名稱：感情價值觀拍賣會

適用對象：大學生

所需時間：50 分

人數：5-10 人

活動目標：協助學生澄清自己的擇偶條件，並建立適切的擇偶標準。

活動內容：

活 動 程 序	時間	備 註
1.發下感情價值拍賣清單（附二）並詳細說明規則，給予時間讓學生思考自己想買的項目及價錢。	5'	本活動時間可再延長，讓同學更深入討論自己的價值觀來源。
2.開始拍賣，可徵求一位同學當助理，協助老師將得標者及價錢寫在黑板上。	10'	班上同學最好有某種程度的熟識度，學生較敢表達自己的想法。
3.結束拍賣，並引導同學思考下列問題 (1)最想買什麼，為什麼？ (2)若買到了，花了多少代價，是否值得？ (3)若未買到，原因為何？ (4)若可重新再來，所買項目及金額會不會改變，為什麼？	30'	老師要注意並避免學生間互相批評，嘲笑對方的價值觀。
4.老師作結論與提醒： 沒有人是完美的，對愛情或婚姻不可太理想化；要建立是當的擇偶標準，把握機會。	5'	為使學生充分討論，可適應延長時間，或減少參與人數。

### 附二 情感價值拍賣清單

我對另一半（丈夫或太太）的企求（希望）

項 目	次 序	出 價	得 標 者 價 格
1.有豐足的收入和所得			
2.溫柔而體貼			
3.很會料理家務			
4.肉體上的滿足			
5.陪我做我所興趣的事			
6.傳宗接代			
7.與我父母及親戚相處融洽			
8.外貌姣好			
9.喜歡、懂得照顧孩子			
10.具有多項才華及能力			
11.身材與身高			
12.高學歷			
13.善良而有愛心			
14.用情專一			
15.有社會地位和名譽			
16.年齡差距			
17.八字相配			
18.信仰			
19.良好的生活習慣			
20.高雅的氣質和涵養			
21.容易溝通			
22.安全感			

備註：

- 1.總資本為 1000 萬
- 2.每人購買項目不限
- 3.每樣項目底價 10 萬元
- 4.從第一個項目開始，想購買者即開始喊價，欲購買者可出更高的價錢購買，但須一萬元以上的差價。
- 5.每個項目喊超過三次同樣價錢後，若無人出更高價即成交。