

認輔技巧實務與演練— 準備、會談與危機處理

鄭德芳
國立苗栗高中輔導主任
109年11月25日

認輔制度法規來源

- ▶ 教育部推動認輔制度實施要點
- ▶ 中華民國91年10月3日教育部臺(91)訓(三)字第91131655號函修正發布
- ▶ 目的：鼓勵教師志願輔導適應困難學生及行為偏差學生，協助其心智發展，並培養其健全人格順利成長與發展。
- ▶ 依據：教育部青少年輔導計畫。

法規內容—實施方法

- (一) 認輔教師遴選：專任教師、兼任教師、退休教師、學生家長或熱心輔導工作人士，具有專業知能者
- (二) 1.實施對象 以校內適應困難學生、行為偏差學生及中輟復學學生為優先實施對象。
- (二) 2.每位老師以認輔一至二位學生為原則。
- (三) 認輔教師為無給職：惟為獎勵其敬業精神、發揚師道，對積極認輔教師應予以獎勵。

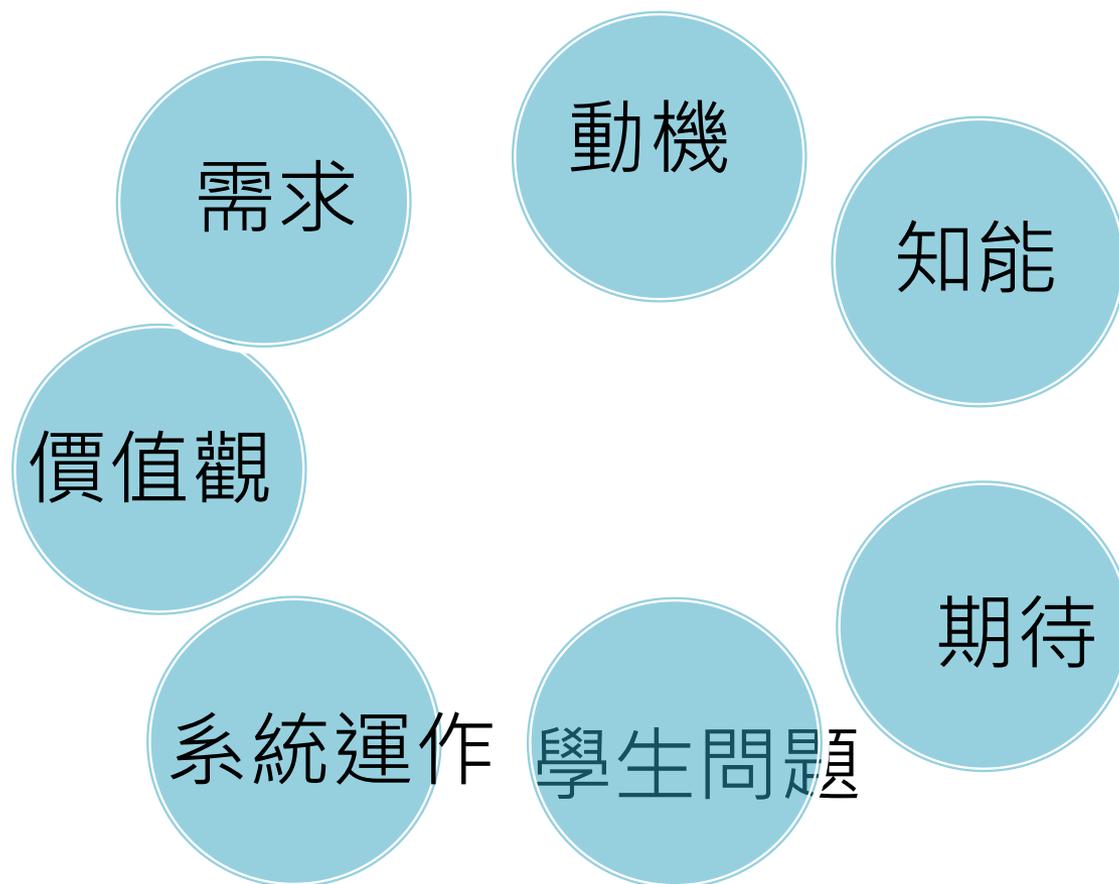
認輔教師工作事項

- (一) 晤談認輔學生：適時進行。
(參考標準—每兩週壹次，每次三十 分鐘)
- (二) 電話關懷認輔學生：晚上或假期間進行。
(參考標準—每月壹次)
- (三) 實施家庭訪問：有必要時進行，平日亦可用電話與認輔學生家長 溝通。

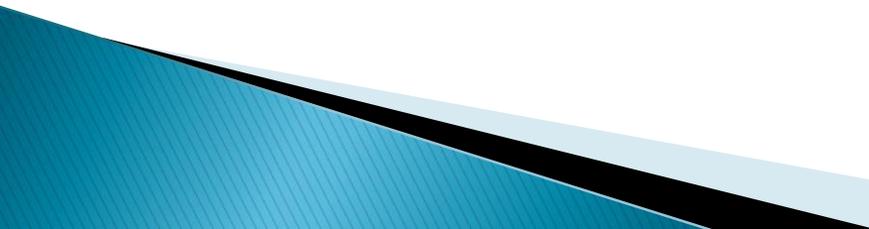
認輔教師工作事項

- (四) 參與輔導知能研習與個案研討會：配合輔導室規劃進行。
- (五) 接受輔導專業督導：配合輔導室安排進行。
- (六) 紀錄認輔學生輔導資料：簡略摘記晤談、電話聯絡、家庭訪問大要（作為敘獎及延續輔導依據）

認輔前的準備



Hill (2005)成功的心理治療4 個階段

- ▶ 初始印象形成：運用支持的技巧，讓案主感受到安全而無威脅 的治療關係
 - ▶ 治療開始階段（ 促進案主探索、發展個案概念化與處遇策略）
 - ▶ 治療核心工作階段（ 理論相關任務、克服阻礙）
 - ▶ 結束階段。
- 

晤談的定義

- ▶ 是一種收集資料的方法，可使來談者表達其思想、感受、情緒、價值觀、判斷力或推理能力，甚至可由此了解來談者對事件的態度或生活背景，並協助其解決問題。

晤談

- ▶ 就晤談人員的態度言，晤談者除應具備專業知識外，在談話過程中亦應保持客觀，勿以偏概全或遽下定論。晤談者應具備有接納、同理心、澄清、情感反映、解釋、面質、及建議等諮商技巧，以協助來談者自我抉擇及自我決定。

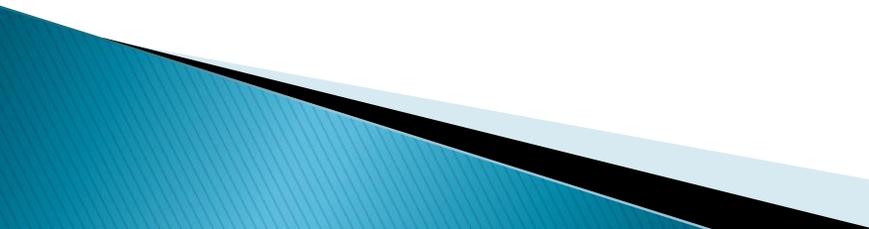
助人歷程三個階段

- ▶ 探索階段：幫助個案探索他們的想法、感覺、行為
 - ▶ 洞察階段：幫助個案瞭解他們的想法、感覺、行為
 - ▶ 行動階段：幫助個案在其探索和洞察的努力下決定所要採取的行動
- 

一、建立良好的晤談關係

- ▶ 良好的晤談關係：以同理、一致、真誠、關愛與支持的態度讓當事人覺得被了解、重視、關心
 - ▶ 當事人願意探索問題
 - ▶ 認輔老師建立關係的方式：
- 

二、蒐集資料探討當事人求助 / 困擾的問題

- ▶ 全神貫注傾聽當事人的描述
 - ▶ 回應當事人
 - ▶ 傳遞對當事人的了解
 - ▶ 此階段蒐集到的是外顯問題的訊息，不是深層的個人經驗
- 

三、深入探討，發掘問題根源

- ▶ 良好關係後引導當事人進入深層的內心世界，探索當事人未覺察的經驗。
- ▶ 探索人格、適應與不適應行為的經驗史、問題解決模式、認知思考邏輯、習慣、壓力等。

四、採取行動解決問題

- ▶ 了解問題根源後，擬定計畫採取行動
 - ▶ 執行行動計劃的陪伴與再討論
 - ▶ 達成目標解決問題
- 

晤談使用的技巧

建立關係

- 基本態度
- 打破僵局
- 結構化
- 專注傾聽

了解問題

- 簡述語意
- 情感反映
- 同理
- 摘要
- 具體化

問題澄清與解決

- 澄清 / 立即性
- 自我表露
- 訊息提供
- 問題解決技術
(學派理論)

基本態度

接納

- 接納學生原本的樣子，允許有不一樣的想法

尊重

- 每個學生都是獨特完整的個體，容許個別差異，相信他有處理問題的能力

支持

- 提供適度關懷與肯定學生的正向行為表現

真誠

- 察覺在談話中的感受，基於促進學生成長的動機，能誠懇的將感覺傳達

雙向溝通

- 傾聽學生表達，同理學生的感覺，引導學生探討自己，最後整理與歸納

專注與傾聽

Egan(1994)認為身體的專注與傾聽包含：

- ▶ 面對當事人(非正對著)
- ▶ 身體姿勢開放
- ▶ 身體稍微傾向當事人
- ▶ 保持良好目光接觸
- ▶ 放鬆的身體姿勢

簡述語意 Paraphrasing

- ▶ 是用自己的話提綱挈領，簡單扼要的將當事人所表達的內容回應給當事人。
- ▶ 可與當事人澄清，更正確了解當事人
- ▶ 可協助當事人了解自己
- ▶ 引導後續的談話方向
- ▶ 例如：「我剛剛聽到你說...是這樣嗎？」

摘要 Summarizing

- ▶ 晤談一段時間後，將兩人談話的要點整理與歸納(包括情感與想法)，回應給當事人。
- ▶ 或是請當事人將兩人談話的內容，做重點式的整理，在表達出來。
- ▶ 可使當事人產生新的看法，設定處理問題的目標。
- ▶ 可澄清對當事人的了解。

情感反映 Reflection

- ▶ 辨識語言和非語言行為中明顯或隱含的情感
- ▶ 將所辨識察覺的情感反映給當事人
- ▶ 協助當事人覺察、接納自己的感受
- ▶ 以簡短而正確的話語，表達出對來談者的情緒或感覺的了解。
- ▶ 例如：聽起來你因為這件事感到難過、很挫折。

同理 Empathy

- ▶ 站在對方立場設想，同理對方內在經驗感受，能設身處地去體會他的感覺
- ▶ 當事人陳述的事實及意思為何？
- ▶ 表達時的情緒為何？情緒強度？
- ▶ 將自己感覺了解的部分，表達出來給對方知道。
- ▶ 同理=簡述語意+情感反映 • 例如：你覺得.....
(情緒) 因為..... (事件)

具體化 Concrete

- ▶ 晤談時發現當事人所陳述的內容有含糊不清的地方，使用**What**、**Who**、**How**、**Where**、**When**等問句，協助當事人在人事時地物等具體化敘述，讓談話內容有方向性。
- ▶ 協助當事人了解問題，產生頓悟

面質 Confrontation

- ▶ 發現當事人語言與非語言行為不一致、逃避面對自己的感覺或想法，語言與行為前後矛盾...等現象，指出當事人的矛盾，協助其有進一步的了解。
- ▶ 良好關係時才使用
- ▶ 良好的面質：反映當事人面對自己的矛盾不一致時的情緒

角色扮演 Role-playing

- ▶ 為協助當事人覺察與抒發情緒、體驗相關人物的感受與想法、學習新的行為或預演將面對的情境，由當事人扮演進入相關人物的經驗中，以達到上述的目的。
- ▶ 需要協助當事人體驗該

自我表露 Self-disclosure

- ▶ 在有益當事人的情況下，可適當將自己的感覺和行為與其分享
- ▶ 可協助當事人對自己的感覺、想法、經驗及行為後果的瞭解
- ▶ 表達的重點在於類似困境的理解，焦點在當事人上，而非分享個人過往故事
- ▶ 例如：「老師以前和你這樣的年紀時，也覺得大人都不瞭解我的感覺……」

提供資訊 Information

- ▶ 為了協助當事人了解問題、做決定或規劃行動計劃時，所提供相關的資訊
 - ▶ 可協助當事人了解自己的問題
 - ▶ 解決問題
 - ▶ 培養當事人主動負責的行為
- 

關於輔導紀錄

- ▶ 撰寫的原則：描述事實或狀況、內容簡潔扼要，註明資料來源。(如家長或同學轉述、自述)
- ▶ 撰寫內容：
 - 時間、地點、原因、目的、主要問題。
 - 輔導時學生呈現的認知、行為與情緒。
 - 會談時的輔導策略、未來的計畫。
 - 您的發現、想法與假設。

錯誤的晤談方式

- ▶ 帶有批判評價的涵義
 - ▶ 無法忍受晤談鐘的沉默
 - ▶ 無法同理個案，或給予不恰當的建議
 - ▶ 無法適當的設限
 - ▶ 不小心違背了專業倫理(適當的保密)
- 

如何辨識學生的問題

- ▶ 從課業學習成績評估
- ▶ 注意學生的情緒與平常有無不同
- ▶ 從其書寫的內容中發現(如週記、學習單、作文)
- ▶ 缺曠課情形
- ▶ 交友互動情形

我訊息的運用

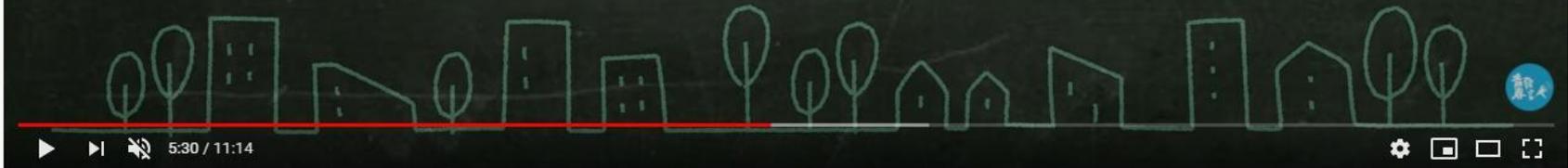


當我們不再

你怎樣

你每次都那樣

而是改用 **我** 為出發點，
聽起來是不是舒服一些？



跟爸媽溝通總是讓你心很累嗎？來試試溝通練習吧！

常見的學生問題

- ▶ 學習低成就
- ▶ 無目標，自我放棄
- ▶ 霸凌(肢體、言語、網路、關係)
- ▶ 肢體衝突、言語衝突
- ▶ 兩性交往、性侵(妨害性自主/合意性行為)、性騷、性霸凌
- ▶ 自我傷害/自殺
- ▶ 人際疏離(被排擠)
- ▶ 家庭功能不佳或失常所導致

發現學生問題時

- ▶ 與學生進行談話了解狀況或成因，但涉及性平事件則不宜了解太多。
- ▶ 判斷是否涉及違法或須通報的情形，若是，則尋求相關處室同仁的協助。
- ▶ 做紀錄，必要時提供給輔導人員

發現學生問題時

- ▶ 必要時填寫轉介單給輔導室
- ▶ 參加個案會議，遵守保密協定
- ▶ 協助個案會議決議事項執行，未開個案會議的話則配合行政要處理的事項執行

與學生互動時要注意

- ▶ 避免傷害性的語言
- ▶ 以同理心為出發
- ▶ 避免過度標籤化的現象
- ▶ 注意肢體互動的距離
- ▶ 要告知學生其行為表現可能涉及的相關規定與法令，一併告知可能未來可能遇到的程序或問題
- ▶ 發現自己無法處理時記得要轉介(盡量書面以茲證明)
- ▶ 隨時要記錄(談話時間、主題、措施)

輔導過程應遵守之相關規定及注意事項

- 一、了解自己扮演的角色與功能：協助學生成長發展、培養其處理問題的能力和技巧。
- 二、和學生共同擬定輔導目標、行為改變過程及方法。
- 三、維護學生權益，在未徵得個案同意前，不與非相關人員談論晤談內容 或洩漏相關資料（包括輔導記錄、往來信件、測驗結果、有關文件）
- 四、了解自己輔導專業知能的限度，避免接受超越專業能力的個案，輔導過程中有困難，請與輔導室相關輔導人員商討、澄清，必要時接受專家督導或個案轉介。
- 五、如果學生有意圖傷害他人或自我傷害者，要立即通報相關單位（學務處、輔導處(室)、導師等），並緊守保密原則。

結語

