

國立勤益科技大學 112 學年度第 1 學期 期中導師會議會議記錄

會議時間：112 年 11 月 1 日（星期三）下午 13：10 - 15：00

會議地點：圖書資訊館六樓國際會議廳

主 席：陳文淵校長

出席人員：全校導師（詳如簽到名冊）

記錄人員：實習諮商心理師江靜芬/組員陳鈺芬

壹、校長致詞

各位導師午安，很感謝張心理師今日蒞臨本校為大家演講，讓各位導師增加相關的知識與注入更多能量。在現今的校園氛圍下，大家與學生互動要特別留意，宜多注意言詞，以避免過度關心產生誤解；尤其涉及性平案件，有時師長雖無性騷擾意向，但若被學生申訴會對自己產生影響，教育部也已明令禁止師生戀，請各位導師遵守相關規範。

下學期開始，希望導師會議一次邀請專家學者演講，一次進行輔導或導師制度相關議題討論。近幾年所辦理的講座與法律及學生心理輔導相關，這也是值得大家參考注意的。感謝各位導師撥空參加導師會議，接下來時間交給講師！

貳、專題演講—「而我聽見你心裡的聲音-傾聽與同理的會談技巧」 摘述

（彰濱秀傳紀念醫院精神科—張榮斌臨床心理師）

一、蘇智偉組長

校長、各位導師大家好，今天很榮幸邀請到張榮斌心理師來演講，他是彰濱秀傳醫院的臨床心理師、彰化心理師公會理事，除此之外他同時兼具健身教練與作家的身分，相關作品為《又是在人間美好的一天》。今天的講題是「而我聽見你心裡的聲音」，請各位導師掌聲歡迎！

二、「而我聽見你心裡的聲音-傾聽與同理的會談技巧」

（請詳見手冊電子檔第 3 至 21 頁）

（一）前言

導師們常被要求要關心學生，與學生的互動過程中須注意尺度，但若過於冷漠也難以產生良好的互動，要傾聽同理學生則需要相關的技巧。輔導學生最終希望的是與學生創造合作模式，解決困難共同前進；大家都知道同理心很重要，何謂同理心，其實最基本的就是理解學生的狀態。而除了同理心之外，今天也將為大家一一介紹相關的輔導會談技巧。

（二）會談技巧

1. 如何學習會談技巧

- 建立目標：每次與學生談話前可先設定目標以利後續談話聚焦重

點。

- 學習概念：開始理解、傾聽時，應注意學生的非語言資訊，包含姿態、表情、語調。
- 觀摩學習：瞭解執行的方法。
- 練習：透過驗證、練習，加強技巧的運用。
- 實踐：即是透過觀摩、練習等落實在與學生談話的過程。

2. 會談技巧內涵

- 專注
- 開放式引導
- 澄清釋義
- 反映情感：搭配學生的狀況說出其感受。
- 總結：綜合整體狀態以理解學生，有時雖無法一次就完全做到，但可以滾動式修正。
- 技巧整合：以多科重修且延畢、在外租屋常不接電話、喜歡追劇與人互動疏離，父母也管不動的女學生為例，進行基本傾聽程序及五階段整合的練習。

(三) 專注

1. 專注的基本技巧

- 眼神接觸
與學生談話時眼睛要看著學生，展現想聽學生說話的姿態。眼神可三點式移動，譬如眼睛與肩膀之間，或眼睛和嘴巴之間的移動，如此較不會讓彼此感到不自在。
- 專注的肢體語言
請試想一般人專注聽人說話時是什麼狀態？通常我們對越重視的人身體會越前傾，另不宜翹二郎腿表現出防禦姿勢，會影響學生表達的意願。一般而言，在談話時非必要不會帶板夾或書寫資料，談話時注意力及關切對象應是學生。
- 語調
宜平穩不急促，少說「為什麼」，否則會顯得急著想解決問題或產生心理上的急迫感，反而會讓學生產生心理上的防禦，更不易處理問題。
- 言語跟隨
重複學生話語中的重要字詞，學生會感到被聆聽重視，同時產生引導作用。

2. 選擇性專注

- 例句：「我必須跟你說，我有憂鬱症，被逼的話會發作。」
- 選擇你要專注的部份
要選擇該聽的重點在哪裡，重點在『必須』、『我有憂鬱症』、『被

逼的話』；『必須』二字在提醒聽者要注意聽、『我有憂鬱症』可能是真的也可能是擋箭牌。如果『被逼的話』，隱含被逼感覺很不好，無法自己掌控生活。

- 注意避開的部份

練習會談技巧時要思考會被選擇出來討論以及被避開的部分，所以可以練習探索覺察自己何以會這麼做（可到便利商店聽人談話，注意其中的互動交流情形，試著了解其中想表達的重點）。

(四) 開放式引導

1. 區辨開放式與封閉式的問題：在會談過程中，應留意學生比較想談的主題，儘量避免封閉式問題。可以這樣詢問：

- 「你今天發生什麼有趣的事情？」可帶入正向感覺，也有助於建立關係。
- 「你有憂鬱症嗎？」複誦有助於引導其深入討論。
- 「被逼的話？你的意思是什麼？」想知道何以有劍拔弩張的感覺，並藉以了解學生狀況。

2. 適當的開放式引導可以

- 運用在晤談的開始

要注意與學生的關係，雖然精神分析會先觀察學生而非著重談話，但要在關係夠穩定才能如此。關係不夠穩定還是需要先引導，降低學生的不安，藉以理解學生希望討論的目標。

- 幫助學生探討想法或感覺

例如：「被逼的感覺指的是？」

- 引導學生陳述，有助了解學生。
- 幫助學生注意到自己的感覺。
- 幫助找出隱含的思考或行為模式。
- 追隨學生的步調，建立信任感。
- 接受一些未組織的回答或訊息

- 尋找具體細節與內容

受暴者在談話時易有跳躍敘述、講話隱晦、訊息混亂等現象，此時可用封閉式問句組織材料，找出具體細節內容。

- 尋找簡短具體的回答

- 協助幼童時可多運用媒介物

玩具、畫圖皆有助於協助了解其內心想法或感受。

3. 引導的目標

- 發生什麼事？
- 詳細的情形、經過
- 情緒與想法
- 可以的話，協助釐清原因：學生有敵意時，可問不開心是發生了

什麼事嗎？

(五) 澄清

1. 澄清

- 可以加深談話的深度：透過澄清可了解更多內容。
- 主要技巧分別是細微鼓勵和釋義

2. 細微鼓勵

- 非語言式的鼓勵：隨著學生敘述內容的展現，可以搭配輕微點頭、嗯哼表示有在傾聽，鼓勵其再多說一些。
- 語言式的鼓勵引導：「說說看何以心情如此低落？事先有沒有徵兆？」
- 沈默
學生的故事有許多細節，有時宜靜靜聽不可打斷，保持好奇心，遇到轉折處會有助了解整體狀況時再詢問。但沉默技巧不能隨便使用，如學生狀態不好或彼此關係還沒建立則不宜使用，會變成一種心理凌遲。
- 重述關鍵字詞，以鼓勵學生繼續說。

3. 釋義

- 代表有把話聽進去
- 一個有效的釋義包含三個元素：
被助者、關鍵字詞語將被助者的要義表達出來。例如：「今天來學校演講得到一張精緻的照片，覺得被看重。」協助其整理感覺。
- 確認釋義是否準確
釋義錯誤沒關係，修正即可。每個人感受不一樣，要貼近學生，促進學生有被理解的感覺。
- 釋義可以幫助深入談話或是轉移話題。

4. 釋義與解釋

- 『解釋』常常是助人者自己的觀點。
- 儘可能讓學生自己解釋自己的狀態。

(六) 反映情感

1. 反映情感

- 傾聽是同理心的基礎
保持開放的態度是傾聽的開始，也才能進一步同理。
- 反映情感則是建立同理心的重要技巧。

2. 識別情緒與感覺

- 情緒感覺字彙
學生：你不要管我→煩躁生氣。
學生：我希望她不要離開我→不安、擔心、孤單、寂寞，希望被愛、希望有人陪伴。

學生：我不想回家→擔心、迷惘等。

- 混雜的情緒

同一件事情可能造成不同的感受，可能是有趣、無聊、新奇，每個人的感受都不同。例如小孩的冰淇淋掉在地上，可能有失落、生氣、難過……等多種不同的情緒同時出現，但一般人不易仔細區辨。大多數人樂意讓正向的心情進入生活，但憤怒、忌妒等負向情緒多不願正視，可試著加以區別體驗，但不宜進行評價。

- 用隱喻表達情感

對學生來說可能比較難以體會理解，用上此一技巧的機會較少。

- 非語言的表達

有時表現出不想聽的樣子可能是感受到敵意，請留意自己與學生互動時的感受。

3. 反映情感練習

- 命名這些感覺

開法拉利車子的人賺的是骯髒錢→這可能是一種忌妒情緒。

- 將被助者(學生)與情緒結合

- 加入情境，幫助學生釐清立場

讓學生覺察其處境並看見內在的感覺與心理需求，有可能只是不斷重複循環同一種狀況。

- 與學生確認情感，讓其回應、補充或修正

隨時進行滾動式修正，例如有些受暴者可能不自覺的將挨打當作是他與對方維繫關係的方式，輔導過程中可讓對方看見他自己的想法及因應模式。

(七) 總結技巧

1. 在一段時間內專注傾聽學生的談話，再把問題連結起來，然後在正確的重述給學生聽。

但不需期待一次到位，可以慢慢探索交流，找出接近學生的狀態。

2. 幫助被助者與助人者重組訊息與理解問題

將學生可能會有的感覺提出來，學生會覺得被瞭解，並對自己有更清楚地理解。例如：學生可能因生活總是被安排而不想上學，有時叛逆、頂嘴是想找回自己的主導權和控制感。若再對其進行逼迫要求，他會有被掌控的感覺，反抗可能更強烈。學生雖非在意識上故意如此，但這些訊息都需要被釐清、理解。

3. 目的在整合被助者的行為、想法與感覺；也可用來檢視助人者的理解是否有扭曲。

4. 總結時可以運用前面所提的相關技巧

總結成學生可以理解的概念。

5. 注意會談中的主要行為、思考與感覺。

6. 注意核心主題

學生的狀況偏離常態過多時，應先找出核心議題就好，以避免其產生傷害自己或傷害別人的行為為主。

7. 掌握提出總結的時間

要在正確時間提出來，以避免打斷學生的思緒與表達。

8. 反覆確認與修正總結

(八) 技巧整合

1. 基本傾聽程序

• 馬陸效應

試問馬陸哪一隻腳先開始走，牠會不知道怎麼開始走路。所以談話並沒有侷限於固定的程序，應靈活運用各種技巧。

• 可能會依程序進行但不一定都會如此。

各種技巧可靈活交替使用，並沒有固定的步驟。重要的是要能貼近學生談話的內容。例如：問學生為何會偷竊，學生表示：「感覺沒人要我就拿了」，此時可討論偷竊行為背後的衝動現象，而非詢問第一次偷東西是從幾歲開始。

2. 晤談五階段

• 建立和諧關係

若感知有敵意存在於彼此之間，要想辦法將敵意緩和下來，此一現象於非自願學生身上更為常見（可先同理其無奈，但輔導者自己不需為其無奈感到抱歉）。

• 蒐集資料、確認問題與尋找優點

讓學生覺得有人看到他的優點，他會願意發光發熱，有動力往前或進行改變。

• 設立目標

談話時須設定目標，以作為工作的方向。

• 探尋各種方式，找出解決方案

談話重點不宜放在責怪或批評上面，避免雙方一起陷入無力狀態。例如憂鬱症發作時，不斷鼓勵反而會造成壓力，可建議其就醫並尋求藥物協助。

• 實踐與學習上的轉變

幫助者的助人技巧與受助者的狀態，都會在互動過程中有所成長轉變。

(九) 認清自己的角色：當面臨壓力時應看清自己的角色職責

1. 監督者

督導者不會直接接觸學生，確認學生有無受到照顧即可。

2. 轉介者

接觸學生後若確認無法處理應予轉介，後續也應持續追蹤狀態，但非介入諮商歷程。

3. 支持者

持續追蹤以及大方向的關心。

(十) 辨識轉介需求-必須轉介專業處理的情況

1. 嚴重憂鬱

難以靠鼓勵或其他方式加以協助者，應協助其就醫以及尋求專業心理輔導，焦慮、恐慌嚴重時亦應轉介。

2. 自傷傷人危險因子

- 學生割腕自殘應瞭解此行為是否與最近情緒事件有關，了解其最近自傷的原因。轉介要建立在學生知情的情況下進行，未經與學生討論不宜貿然轉介，否則會嚴重破壞關係。
- 通報時也應該讓學生知道
通報前應知會學生，若狀況不明確，不確定是否應該通報時，可尋求學生其他支持系統的協助以保護學生。

3. 精神症狀影響

妄想與幻覺等精神症狀比較不易處理，應進行轉介，例如就診精神科。

4. 長期持續的性格問題

性格問題不易處理，有需要時亦應尋求專業及醫療協助。

(十一) 結語

夠好就好，老師盡到本分，只要確認在當下已盡力協助學生即可!

參、行政單位宣導事項

電子計算機中心：依據行政院相關規範，本校行政主管每年須完成3小時資通安全通識教育訓練，電算中心今年7、8月份已辦理相關課程，目前本中心已建立「資通安全線上學習平台」，煩請各位導師於12/25前完成相關訓練，使用google帳號觀看影片並填寫問卷即可完成。

肆、散會：15時