

親師諮詢理論與技巧

簡宇卿心理師
2017/9/10

你有沒有遇過...?

「陳主任，為什麼我的孩子在學校被這樣欺負霸凌？」

「組長，這個家長跑來學校吵架了，說我們不准他打小孩，那小孩這麼壞他要怎麼辦？」

「林老師，家長現在坐在辦公室，來與師問罪為什麼導師讓他的小孩罰站這麼久？」

「老師，不好意思，我白天在加油站上班，晚上回家又要顧五個小孩，我真的管不動小明，該罵得都罵了...」

情境A



「陳主任，為什麼我的孩子在學校被這樣欺負霸凌？」

「媽媽，不是的，霸凌的定義不是這樣，你誤會了，霸凌是長時間的、連續的強凌弱，你的孩子在學校跟別人約做報告，自己沒準備又遲到，大家只是在他遲到的時候沒有等他就先走而已耶....」

「什麼我誤會？我的孩子那天就哭著回家說他被欺負了！大家都排擠他，這不是霸凌是什麼？」

「不是的，媽媽，大家沒有欺負他，只是因為他自己之前在小組討論就不是很積極...」

「什麼不是？沒有很積極就應該要被排擠嗎？你們學校怎麼教的？我要打電話去教育處申訴！」



情境B



「陳主任，為什麼我的孩子在學校被這樣欺負霸凌？」

「對阿！怎麼會這樣，這也是我第一時間的感覺！可以告訴我媽媽你聽到的是什麼嗎？」

「我們家大雄居然在班上被排擠耶？他平常在學校和家裡不都是乖乖的嗎？都很懂事阿，怎麼被同學這樣欺負？」

「對阿，我也覺得大雄蠻乖的，平常也很懂事，我也很好奇這次怎麼回事，怎麼會這樣呢？」

「對阿，就是說嘛，這次大家做報告，他可能最近生病不太舒服，都沒準備資料，大家居然就不理他耶！約好時間去居然大家都放他一個人鴿子耶！他回家好傷心，一直哭一直哭...」

「這樣啊，媽媽你一定很心疼大雄，看到他這樣哭？」

「對阿！真的很心疼！而且他病才剛好還很虛弱...」



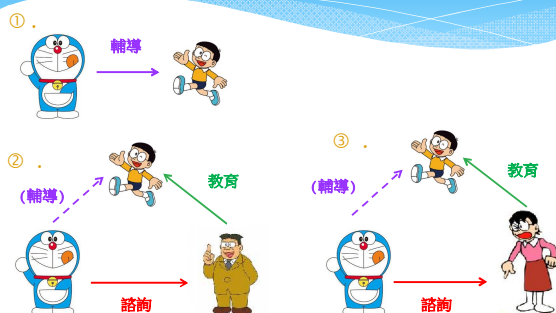
發生什麼事？

- * 發生什麼事？
- * 情境A與情境B有何不同？兩者給你的感受有何不同？
- * 同樣的開頭，何以情境A與情境B的對話會走向不同的方向和氣氛？
- * 哪一種情境讓你覺得舒服？你喜歡哪一種？為什麼？

一種比較專業的說法...

- * 當你在輔導室服務，碰到一些因為『學生』而『情緒有點大』或是『需要一點協助』的大人，被動或主動地來到你的面前，而你需要跟他們聊一聊，我們可以稱之為「**諮詢**」。
- * 跟學生的家長聊一聊，可稱為「**家長諮詢**」。
- * 跟學生的老師聊一聊，可稱為「**教師諮詢**」。

輔導/諮商與諮詢的區別



諮詢的定義

- * 是一種間接服務當事人的方式，為提供諮詢者、被諮詢者、當事人的**三角關係**。
- * 指學校輔導人員對學生的重要他人(如：學校老師、學生家長、學校行政人員)所提供的一種助人方式，目的是**幫助第三者(學生)解決問題即發揮功能**(張德聰等，2004)。
- * 提供諮詢者藉由**增進被諮詢者的專業知能以及客觀性**，讓被諮詢者在對當事人的專業工作或照顧上，能**有效地的處理當事人的相關議題，更勝任他們的職責**(Caplan & Caplan, 1993; Dougherty, 2005, 韓佩凌，2012)。

諮詢的定義

- * 諮詢是**兩個專業人員之間互動的歷程**，其中一位是有特殊專長的諮詢師，另一位是求詢者。求詢者為了解決自身在專業工作上的困境，且**深信諮詢師的專長可以幫助他紓困**，因而**主動採取求助的過程**。在此過程中，諮詢師將致力於協助求詢者**研擬並規劃各項處理策略**，進而**執行有效的步驟與措施**，以解決其所面臨的困境。

<鄒佩麗、黃兆慧，諮詢的理論與實務。心理出版社。P.4。>

情境C

「組長，可以跟你聊一下我們班小明的狀況嗎？」
 「沒問題，我們約好這節課就是一起來討論這件事的。」
 「小明的狀況真的很糟糕，我沒看過這麼叛逆的小孩，他完全不聽從老師的話，總是和我爭論該做什麼、不該做什麼，而他媽完全就跟他站在一起，叫他不必聽我的！」
 「聽起來你至少有兩個問題，小明和他媽。」
 「是的。」
 「碰到這樣的狀況，真的很棘手，沒有家長的支持又會更困難，憤怒又叛逆的小孩真的很讓人緊繃。」
 「對阿!唉!真的很困難，以前家長對老師都很尊敬，會一起幫忙管教小孩，知道小孩在學校不乖回家就是一頓打，不像現在...」
 「我懂你的意思，以前跟現在真的不太一樣。可以多告訴我一些小明的事情嗎?他上課時發生什麼事呢?」

情境C

「嗯，他都不交作業，如果我罵他，甚至只是提醒他，他就會反抗，對我和收作業的同學罵一些很難聽的髒話，很奇怪的是，他其實蠻聰明的，以前一二年級的課業也還跟得上、也會交作業，但最近這一年就狀況越來越糟糕... 他跟脾氣古怪的媽媽住在一起，我覺得他媽媽好像有酗酒的問題，但爸爸好像比較好，只是沒有監護權。」
 「嗯，你提供了很多訊息，所以小明主要的問題是不交作業，用髒話和叛逆的態度來反抗，而且同住的家長也有困難合作，而好的一面是他很聰明，而且他的父親聽起來會是助力。你覺得哪部分是重要、你目前最想討論的呢？」
 「作業好了，如果我可以讓他交作業，我至少會覺得他有在學東西。」
 「所以我們先來討論如何讓他可以交作業，這樣我們就有焦點了。可以請你分享一下，你已經試過哪些方法來讓他多做作業呢？」

情境C

「如果他沒做完，我就不讓他休息，如果他真的做完了，我就讓他在資源教室待一些時間，我也有固定寫紙條給他媽媽，請她回家協助小明完成在學校沒有做完的功課。」
 「你覺得這些方法的效果如何？」
 「是有用，他不喜歡在休息時間被留下來，但會變成為了要趕快下課，就亂寫，如果我要他做好，他就又會變得很有敵意。而媽媽也根本幫不上忙，如果我聯繫媽媽，她會來學校，但是表現的很不耐煩，真的讓人很不舒服！」
 「所以媽媽的態度真的蠻影響你的心情的。」
 「對阿!真的很討厭！」
 「那你比較想討論跟媽媽的相處問題，還是我們剛剛說的功課呢？」
 「還是先討論功課好了!我覺得媽媽的態度一時半刻也改變不了吧!」

情境C

「好，那我們再回到功課，聽起來休息對他蠻重要的!那我想再多了解一下，小明有沒有比較喜歡或拿手的科目呢?」

「有，他數學其實不錯，他很少把數學考卷做完，但是前五題經常能夠答對，還有他唸課文唸的很好、很大聲，還有，他很喜欢跟爸爸一起出去自行車!」

「那小明跟年紀較大或較小的同學相處的怎麼樣?我記得你說他跟同學相處有困難。」

「沒錯，他很敏感，看起來總是隨時要跟人打架，但是他和年紀小的小孩處的比較好，年紀大的我就知道了。他好像有一個姐妹，對她非常好，我目前是有看過他欺負過年紀小的小孩。」

「哇，聽你說了這些，我發現小明其實還是蠻多優點的。他對唸課文和數學在行，當他願意嘗試的時候。然後他有喜歡跟爸爸一起做的活動，這可以當作增強物。還有他對比較小的小孩可能有比較好的社交能力或意願。」

情境C

「說實話，我沒想過他有什麼優點，被你這樣一提醒好像還真的有一些。因為每天都被他聯誼攻擊，真得很難注意到他的優點。」

「我了解，因為我沒有每天處在像你一樣的壓力中，所以也許比較容易看見他的優點。」

「沒錯，當他一直翻翻話，還作勢要丟我東西，真的是很令人有情緒，一個小孩到底是哪裡學到這麼多聯誼話?我懷疑他媽媽也是這樣跟他講話的，家長真的是完全幫倒忙。」

「這種狀況令人很有壓力，真的很需要幫手。那現在讓我們一起來想想，有什麼方式可以讓小明多體驗到成功的經驗，以避免他因為挫折而生氣和攻擊;還有也可以將爸爸拉進來幫忙，而減少找媽媽;另外也需要討論一些方式，在他發作時，你不會因為情緒失控，而讓關係惡化、班級大亂。」

情境C

「這真的是需要，但我不知道該怎麼做。」

「好，讓我們先看看你已經知道的。小明有時後願意坐五六題數學題，那如果當你分派這些題目時，他沒有抱怨或鬧事，而做完六題，他可不可以得到額外休息時間呢?先是他連續三天，每天都做六題，然後接下來兩天做七題，然後八題、十題。」

「那我可能需要私下一對一的跟他談，而不在全班面前。有觀眾的時候他絕不會合作。我必須單獨和他討論這個計畫。」

「嗯，這真是個好方法，看來你真的蠻了解他的。」

「可是，他休息時要去哪呢?他不想去資源教室，我也不能讓他單獨在操場或走廊，或是讓他一個人早點走。」

「低年級學生是不是比你們先走?如果他行為特別好，你覺得讓他跟低年級一起走是可行的嗎?」

情境C

「我不確定他的課後照顧老師會不會答應，但可以問問看，還也要看低年級的學生會不會排斥，需要跟低年級導師討論一下。」

「你覺得這些調整和彈性是有可能的嗎?對這些老師來說?」

「大家都知道小明的狀況有多糟，只要可以讓情況不要再惡化，我猜大家多少會願意，只是要先討論。」

「嗯，我想你一個人承擔這樣的狀況也很久了，我們試試看，讓大家一起協助小明。」

「其實已經有其他老師在幫忙了，體育老師和社會老師都有在幫我特別注意和管教小明。」

「那真是太好了，那我們可以集合這些老師，一起討論一致性的策略，像是如果所有的老師對小明的聯誼都採取同樣的反應，像是忽略，或是所有的老師都在小明有好的學業表現，特別是能夠跟上功課進度時，給他一些休息時間，這樣對小明來說，會更明確、更不會混亂。」

情境C

「這聽起來不錯!我等一下就來跟其他老師討論!」

「另外，你提到小明的父親，有沒有可能連絡他的爸爸，從他這邊找一些合作的方法，讓小明更願意寫功課?」

「我以前都是跟媽媽連絡，但爸爸有來參加過懇親會，應該可以連絡看看。不用再和媽媽講話，我就覺得輕鬆多了!她真的給我很大的壓迫感!」

「如果媽媽讓你這麼有壓力，我猜小明跟她相處也會有類似的感覺，而這樣的壓力在家憋久了，來學校就爆發了。」

「有可能喔，突然覺得小明也蠻辛苦的。」

「我相信媽媽一定也有她自己的壓力，只是我們目前不清楚是什麼，但很棒的是，你願意在這麼有壓力和不愉快的狀態下，仍試著為小明想一些辦法，仍替他想，這真是不容易。」

情境C

「這是做老師最基本的職責阿!就算家長和學生再怎麼令人不愉快，老師還是不能放棄任何一個學生。」

「你很有當老師的使命感!」

「這是在我的高中老師身上學到的，我高中的時後很叛逆，幾乎要放棄考大學了，是她啟發我、沒有放棄我，所以後來我想要成為一個老師。」

「難怪你能堅持不放棄小明，也許是這樣的力量在背後支持著你!」

「我想是的!」

「好，那我們就照今天討論的試試看，下禮拜同一個時間，再來看有什麼需要調整或修改的。」

情境C

(一週後)

「嗨，林老師，這禮拜如何呢？」
 「喔！發生了好多事，但小明的暴怒少了很多。然後阿，當我打給小明的爸爸，他告訴我他計畫要爭取小明的監護權，因為他認為小明在學校一直有狀況，他想要多跟小孩相處。」
 「嗯，所以小明有更多和爸爸的相處時間了嗎？」
 「有阿，他現在週末都在爸爸那邊。」
 「那小明在班上的狀況如何呢？跟其他老師的相處還好嗎？」
 「上次我們談完後，我跟其他老師討論，大家都同意只要小明有完成部分的作業，就讓他有額外的時間和二年級一起下課。我們還決定，如果他沒有辦法冷靜講話，老師們就會護送她去安靜的房間，當他準備好再回來。他目前只被帶去過一次，而且也有幾次得到額外的休息時間了，罵髒話的頻率也減少很多。」

情境C

「你也很有行動力的馬上聯繫爸爸、和其他老師討論，聽起來他的家庭和在校上的狀況都有進步，真是太好了！」
 「真謝謝你上週跟我討論，給我意見！」
 「不客氣，我想是因為你很願意尋求幫忙，這很需要勇氣，所以我們才有機會為小明做些不同的事情。」
 「那你今天有什麼先跟我討論的嗎？」
 「我想討論小明上課的注意力問題，他很容易分心，像是玩筆、丟橡皮擦之類的...」
 「好，那我們今天就從這邊開始討論吧。」

<改編自：鄭佩麗、黃兆慧，諮詢的理論與實務。心理出版社，P.291-298。>

諮詢的歷程

* 諮詢的歷程，至少要具備三要素：

- 1.能解決問題
- 2.有諮詢師(輔導主任/組長/老師)、
求詢者(家長/老師)、
案主(學生)三個角色介入
- 3.能促進改變

<鄭佩麗、黃兆慧，諮詢的理論與實務。心理出版社，P.14。>

諮詢的歷程

- * 建立關係
- * 評估與資料收集
- * 確認問題
- * 選擇策略
- * 評估後效

非絕對線性，有時會以螺旋狀的方式來回進行，如：建立關係的動作會橫跨整個諮詢歷程，選擇策略後求詢者可能會在討論中又給出新的訊息，而又回到資料收集與確認問題階段。

建立關係

* 建立關係的動作可橫跨整個諮詢歷程，它比較不像一個步驟或階段，比較像是**所有助人工作的基礎和保護網**，若沒有信任安全的關係，求詢者在諮詢歷程中容易有不安全感、防衛、抗拒等現象，而諮詢者也會感到很難協助求詢者、困難建立合作同盟。

* 可採用**傾聽同理、正向賦能、自我揭露**等技巧。

建立關係

* **傾聽同理：**

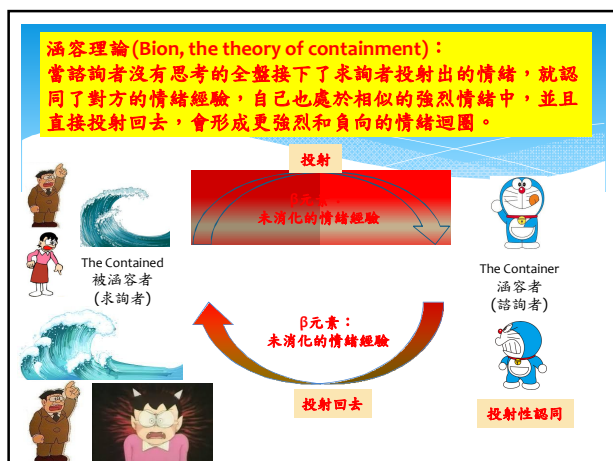
- * 當學生有狀況，家長或老師主動或被動需要求助時，通常會有**挫折、羞愧、無助、生氣、罪惡感、掙扎、擔心**等情緒，這些情緒若沒有先被理解和接納，將會不斷重複出現、干擾整個諮詢歷程。
- * 什麼是同理？
 - * 站在對方的位置去感受、用對方的眼睛去看世界。
 - * 不是同情，也不是評價，只是想像自己如果是他，會有什麼感受，然後把這樣的想像說給對方聽。(感同身受)
 - * 同理可以建立關係、減少對立、創造合作解決問題的契機。
 - * 痛苦先是被了解，就會變成截然不同的樣貌與意義。
 - * 情緒先是被同理，就能達到緩和與轉化的效果。

情境C

「組長，可以跟你聊一下我們班小明的狀況嗎？」
 「沒問題，我們約好這節課就是一起來討論這件事的。」
 「小明的狀況真的很糟糕，我沒看過這麼叛逆的小孩，他完全不聽從老師的話，總是和我爭論該做什麼、不該做什麼，而他媽完全就跟他站在一起，叫他不聽我的！」
 「聽起來你至少有兩個問題，小明和他媽。」
 「是的。」
 「碰到這樣的狀況，真的很棘手，沒有家長的支持又會更困難，憤怒又叛逆的小孩真的很讓人緊繃。」→傾聽同理、建立關係
 「對阿！唉！真的很困難，以前家長對老師都很尊敬，會一起幫忙管教小孩，知道小孩在學校不乖回家就是一頓打，不像現在...」
 「我懂你的意思，以前跟現在真的不太一樣。可以多告訴我一些小明的事情嗎？他上課時發生什麼事呢？」

情境A

「陳主任，為什麼我的孩子在學校被這樣欺負霸凌？」
 「媽媽，不是的，霸凌的定義不是這樣，你誤會了，霸凌是長時間的、連續的強凌弱，你的孩子在學校跟別人的做報告，自己沒準備又遲到，大家只是在他遲到的時候沒有等他就先走而已耶....」
 「什麼我誤會？我的孩子那天就哭著回家說他被欺負了！大家都排擠他，這不是霸凌是什麼？」
 「不是的，媽媽，大家沒有欺負他，只是因為他自己之前在小組討論就不是積極...」
 「什麼不是？沒有很積極就應該要被排擠嗎？你們學校怎麼教的？我要打電話去教育處申訴！」→沒有建立關係就開始教育與糾正，容易讓本來可以做家長諮詢的情境變成...危機處理情境。



情境B

「陳主任，為什麼我的孩子在學校被這樣欺負霸凌？」
 「對阿！怎麼會這樣，這也是我第一時間的感覺！可以告訴我媽媽你聽到的是什麼嗎？」
 「我們家大雄居然在班上被排擠耶？他平常在學校和家裡不都是乖乖的嗎？都很懂事阿，怎麼被同學這樣欺負？」
 「對阿，我也覺得大雄蠻乖的，平常也很懂事，我也很好奇這次怎麼回事，怎麼會這樣呢？」→沉穩的涵容和同理的回應，可以有效建立關係、緩和情緒，得以進入理性對話、解決問題。
 「對阿，就是說嘛，這次大家做報告，他可能最近生病不太舒服，都沒準備資料，大家居然就不理他耶！約好時間去居然大家都放他一個人鴿子耶！他回家好傷心，一直哭一直哭...」
 「這樣啊，媽媽你一定很心疼大雄，看到他這樣哭？」
 「你說的沒錯！真的很心疼！而且他病才剛好還很虛弱...」

家長常見的心情...

- * 阿?怎麼了!? (緊張緊張)
- * 只要被老師叫來，大概沒好事!
- * 老師會數落我小孩教得不好!
- * 老師很兇，一定會罵我(我國中每天都被叫到訓導處罰站，還被打，老師都很可怕!都會欺負人!)
- * 我這個當媽的真失敗，又要去學校，鄰居部落都知道我不會教小孩，好丟臉!
- * 老師叫我去學校要幹嘛，好恐怖，不知道小孩又出什麼事了...
- * 我的小孩怎麼這麼糟糕，真是很不成材，都是我的錯，是我不好，我真的很沒用。
- * 這又沒什麼!學校實在很大驚小怪耶!

家長常有的表現

- * 道歉：抱歉，是我不會教，回去會好好教
- * 防衛：你要罵我，我就先罵你!老師要數落我的孩子，所以我要想盡辦法證明我的孩子沒問題，有問題的是老師。
- * 閃躲：不接電話、約了又消失未到。

諮詢邀請或初次碰面時，定調諮詢關係非上對下、教育指導、批評指責，而是共同合作、互相討論的平等關係，指出雙方的目標都是為了學生更好，而不是糾出學生的問題是誰的責任的敵對關係。

「阿嬤，謝謝妳今天願意過來，今天不是要罵小華的，老師們都覺得小華是個很聰明的孩子，最近他好像心情有些不穩定，老師們一下子也很困惑、不知道該怎麼辦，所以需要阿嬤的幫忙，能否請阿嬤多告訴我們一些小華在家的習慣和最近的生活有沒有什麼變化?」

「媽媽，妳願意特別請假到學校來，一定是很關心在乎大雄，我知道妳有些跟導師不同的想法，如果願意的話，可以跟我談談，看看有什麼是我可以幫忙或一起想辦法解決的?」

老師通常會有的心情

- * 覺得自己的專業被質疑
- * 覺得挫折、對自己的專業能力感到懷疑(為什麼以前都有辦法管好學生、現在沒辦法)
- * 覺得生氣(不被尊重、被質疑、被家長否定)
- * 覺得丟臉(覺得自己無法搞定班上和家長，還要求助輔導室，覺得不好意思)
- * 覺得無助(不知道該怎麼辦、需要方向和建議)
- * 覺得傷心沮喪(為這個學生付出了這麼多的心力，他居然還這樣對我，真的很不值得)

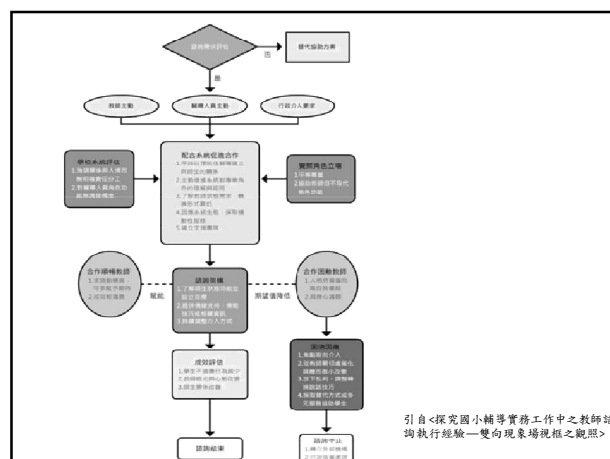
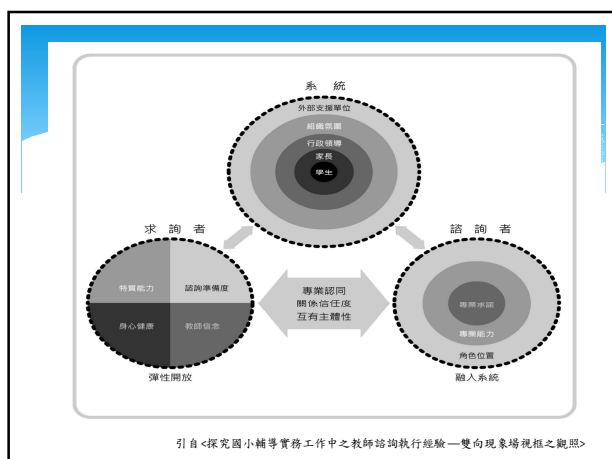
老師常有的表現

- * 求助專業：與輔導室或其他老師討論。
- * 防衛：其他班的學生都沒有出問題，只有我的班有這樣的問題，家長又不合作，可能還會指責我很差，我要先指出他的孩子有多差勁、家長有多過分，免得別人以為我不負責任的老師!以為是很不會教!我很差!
- * 閃躲：不用輔導室的幫忙，我自己就可以了!

諮詢邀請或初次碰面時，定調諮詢關係非上對下、教育指導、批評指責，而是共同合作、互相討論的平等關係，表達對老師專業和用心的肯定，並感謝老師願意信任、放下身段求助。

「林老師，班上學生有這樣的狀況妳一定很頭大，以我對妳的了解，我相信妳已經做過很多努力和嘗試了，妳也有很豐富的教學經驗，也許這次的狀況比較特殊，孩子早年是家暴兒，最近最疼他的阿嬤又剛過世，情緒真的比較難控制，不是妳對他不夠好或是不夠用心，他本來就需要多一點時間慢慢平復，我們一起來想想，可以怎麼幫忙她，讓她可以跟班上和老師更和平相處吧!」

「謝謝妳願意花時間跟我討論，吳老師，也謝謝妳對輔導室的信任，我相信妳對學生的了解比我們多，可以請妳多說一點最近觀察到小英的行為嗎?」



建立關係

- * **正向賦能：**
- * 協助被諮詢者看見自己與學生的潛能與優勢，以激發正向能量與自我效能感。
- * 諮詢中常若家長/老師慣於放大學生的不足，容易造成挫敗感，而影響諮詢效能。
- * 先讓家長/老師先能洞察自己優勢，藉由激發家長/老師的正向效能，能建構一個正向的氛圍，且能觀察到學生的長處，藉由雙向正面的激盪，來增進彼此的效能感。

〈正向心理取向家長諮詢之賦能動力模式，韓佩凌，師大心輔所博士論文，2012。〉

情境C

「好，那我們再回到功課，聽起來休息對他蠻重要的!那我想再多了解一下，**小明有沒有比較喜歡或拿手的科目呢?**」

「有，他數學其實不錯，他很少把數學考卷做完，但是前五題經常能夠答對，還有他唸課文唸的很好、很大聲，還有，他很喜欢跟爸爸一起出去自行車!」

「那小明跟年紀較大或較小的同學相處的怎麼樣?我記得你說他跟同學相處有困難。」

「沒錯，他很敏感，看起來總是隨時要跟人打架，但是他和年紀小的小孩處的比較好，年紀大的我就知道了。他好像有一個繼妹，對她非常好，我目前是有看過他欺負過年紀小的小孩。」

「哇，聽你說了這些，我發現小明其實還是蠻多優點的。他對唸課文和數學在行，當他願意嘗試的時候。然後他有喜歡跟爸爸一起做的活動，這可以當作增強物。還有他對比較小的孩子可能有比較好的社交能力或意願。」

→找到學生的優勢

情境C

「這真的是需要，但我不知道該怎麼做。」

「好，讓我們先看看你已經知道的。小明有時後願意坐五六題數學題，那如果當你分派這些題目時，他沒有抱怨或鬧事，而做完六題，他可不可以得到額外休息時間呢?先是他連續三天，每天都做六題，然後接下來兩天做七題，然後八題、十題。」

「那我可能需要私下對一的跟他談，而不在全班面前。有觀眾的時候他絕不會合作。我必須單獨和他討論這個計畫。」

「**嗯，這真是個好方法，看來你真的蠻了解他的。**」

「可是，他休息時要去哪呢?他不想去資源教室，我也不能讓他單獨在操場或走廊，或是讓他一個人早點走。」

「低年級學生是不是比你們先走?如果他行為特別好，你覺得讓他跟低年級一起走是可行的嗎?」

→找到老師的優勢和潛能

情境C

「這是做老師最基本的職責阿!就算家長和學生再怎麼令人不愉快，老師還是不能放棄任何一個學生。」

「**你很有當老師的使命感!**」

「這是在我的高中老師身上學到的，我高中的時後很叛逆，幾乎要放棄考大學了，是她啟發我、沒有放棄我，所以後來我想要成為一個老師。」

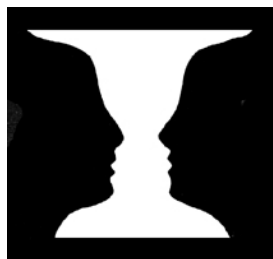
「**難怪你能堅持不放棄小明，也許是這樣的力量在背後支持著你!**」

「我想是的!」

「好，那我們就照今天討論的試試看，下禮拜同一個時間，再來看有什麼需要調整或修改的。」

→點出老師的正向力量，激發老師的自我效能感。

一個圖像的兩種角度



- * 作弊
 - * 不知羞恥?
 - * 因為知恥，覺得考不好很丟臉，又擔心做不到，才作弊?
 - * 想要被父母肯定、不想要父母失望、不知道怎麼唸書
- * 家暴小孩：
 - * 喪心病狂的家長?
 - * 愛小孩心切，除了打不知道還可以怎麼辦?對自己要求很高的家長，要求自己不可以交出沒禮貌的小孩?

評估與資料收集

- * 了解問題的現況、可運用的資源、求詢者的期待、透過諮詢可否達到求詢者期待，解決問題。
- * 評估的過程需蒐集基本資料，如：**學生的原生家庭狀況與影響、家庭系統的互動模式、學生的早年經驗、在班級表現、與導師及班級的互動模式等。**
- * 蒐集資料的面向：
 - * **人、事、時、地、物、如何、為何**
 - * 例一：媽媽說大雄六年級回來住，是誰決定?當時發生了什麼事?何時決定?如何決定?為何做出此決定?
 - * 例二：媽媽又打了小孩，打了誰?在哪裡打?當時小孩說了什麼?媽媽說了什麼?拿什麼打?怎麼打?媽媽當時的心情和想法是什麼?



情境C



「組長，可以跟你聊一下我們班小明的狀況嗎?」
 「沒問題，我們約好這節課就是一起來討論這件事的。」
 「小明的狀況真的很糟糕，我沒看過這麼叛逆的小孩，他完全不聽從老師的話，總是和我爭論該做什麼、不該做什麼，而他媽完全就跟他站在一起，叫他不聽我的!」
 「聽起來你至少有兩個問題，小明和他媽。」 **→蒐集資料**
 「是的。」
 「碰到這樣的狀況，真的很棘手，沒有家長的支持又會更困難，憤怒又叛逆的小孩真的很讓人緊繃。」
 「對阿!唉!真的很困難，以前家長對老師都很尊敬，會一起幫忙管教小孩，知道小孩在學校不乖回家就是一頓打，不像現在...」
 「我懂你的意思，以前跟現在真的不太一樣。**可以多告訴我一些小明的事情嗎?他上課時發生什麼事呢?**」



情境C



「好，那我們再回到功課，聽起來休息對他蠻重要的!那我想再多了解一下，**小明有沒有比較喜歡或拿手的科目呢?**」
 「有，他數學其實不錯，他很少把數學考卷做完，但是前五題經常能夠答對，還有他唸課文唸的很好、很大聲，還有，他很喜歡跟爸爸一起出去自行車!」
 「**那小明跟年紀較大或較小的同學相處的怎麼樣?**我記得你說他跟同學相處有困難。」
 「沒錯，他很敏感，看起來總是隨時要跟人打架，但是他和年紀小的小孩處的比較好，年紀大的我就不知道了。他好像有一個繼妹，對她非常好，我目前是沒有看過他欺負過年紀小的小孩。」

→蒐集資料，評估學生的優勢能力、人際關係、社交能力

確認問題

- * 諮詢者與求詢者共同釐清明確的問題所在，以及希望透過諮詢達成的目標。
- * 為了使諮詢更有功效，諮詢者與求詢者須依據下來指標來衡量問題：
 - * **合理程度**：界定的問題之合乎邏輯的程度。
 - * **可行程度**：界定的問題在實際上可執行的程度。
 - * **意願程度**：求詢者願意在此問題上投入心力的程度。
- * 確認問題：可採用複述、澄清、簡述語意等技巧。



情境C



「嗯，他都不交作業，如果我罵他，甚至只是提醒他，他就會反抗，對我和收作業的同學罵一些很難聽的髒話，很奇怪的是，他其實蠻聰明的，以前一二年級的課業也還跟得上、也會交作業，但最近這一年就狀況越來越糟糕...他跟脾氣古怪的媽媽住在一起，我覺得他媽媽好像有酗酒的問題，但爸爸好像比較好，只是沒有監護權。」 **→確認問題(合理、可行、有意願)**
 「嗯，你提供了很多訊息，所以小明主要的問題是不交作業，用髒話和叛逆的態度來反抗，而且同住的家長也有困難合作，而好的一面是他很聰明，而且他的父親聽起來會是助力。你覺得哪部分是最重要、你目前最想討論的呢?」
 「作業好了，如果我可以讓他交作業，我至少會覺得他有在學東西。」
 「**所以我們先來討論如何讓他可以交作業，這樣我們就有焦點了。可以請你分享一下，你已經試過哪些方法來讓他多做作業呢?**」

確認問題

- * 確認問題的過程，求詢者常會在許多主題間跳來跳去，凌亂地呈現各種訊息，或是不斷發洩情緒，討論看似往前進時又突然回到原點，這類狀況會使諮詢者感到困惑和混亂。
- * 此時，諮詢者可能需要在建立關係(同理、正向賦能)與確認問題(澄清、複述)之間來來回回多次，才有辦法使諮詢往下走。

情境C



「如果他沒做完，我就不讓他休息，如果他真的做完了，我就讓他在資源教室待一些時間，我也有固定寫紙條給他媽媽，請她回家協助小明完成在學校沒有做完的功課。」

「你覺得這些方法的效果如何？」

「是有用，他不喜歡在休息時間被留下來，但會變成為了要趕快下課，就亂寫，如果我要他做好，他就又會變得很有敵意。而媽媽也根本幫不上忙，如果我聯繫媽媽，她會來學校，但是表現的很不耐煩，真的讓人很不舒服！」

「所以媽媽的態度真的蠻影響你的心情的。」 →再次建立關係(同理)

「對阿!真的很討厭!」

「那你比較想討論跟媽媽的相處問題，還是我們剛剛說的功課呢?」

「還是先討論功課好了!我覺得媽媽的態度一時半刻也改變不了吧!」

→再次確認問題(合理、可行、有意願)

選擇策略

- * 諮詢者與求詢者共同討論求詢者曾經做過什麼、何以這麼做、結果如何、討論有效與無效的原因、過程中的正向感受、其他影響的環境因素等，以選擇適合的策略。
- * 選擇的過程，可詢問開放式問題，如：妳覺得這件事的可行性如何?妳有想到怎麼做嗎?妳想怎麼開始呢?這樣做的話，妳覺得小明的反應會如何呢?
- * 盡可能以引導和對話的方式進行，即使求詢者希望諮詢者直接給建議，仍鼓勵求詢者自由地說出自己的想法。

情境C



「說實話，我沒想過他有什麼優點，被你這樣一提醒好像還真的有一些。因為每天都被他的講話攻擊，真得很難注意到他的優點。」

「我了解，因為我沒有每天處在像你一樣的壓力中，所以也許比較容易看見他的優點。」 →再次建立關係(同理)

「沒錯，當他一直翻講話，還作勢要丟我東西，真的是很令人有情緒，一個小孩到底是哪裡學到這麼多講話?我懷疑他媽媽也是這樣跟他講話的，家長真的是完全幫倒忙。」

「這種狀況令人很有壓力，真的很需要幫手。那現在讓我們一起來想想，有什麼方式可以讓小明多體驗到成功的經驗，以避免他因為挫折而生氣和攻擊；還有也可以將爸爸拉進來幫忙，而減少找媽媽；另外也需要討論一些方式，在他發作時，你不會因為情緒失控，而讓關係惡化、班級大亂。」

→再次確認問題(摘要)

情境C



「這真的是需要，但我不知道該怎麼做。」

「好，讓我們先看看你已經知道的。小明有時後願意坐五六題數學題，那如果當你分派這些題目時，他沒有抱怨或鬧事，而做完六題，他可不可以得到額外休息時間呢?先是他連續三天，每天都做六題，然後接下來兩天做七題，然後八題、十題。」 →介紹策略

「那我可能需要私下一對一的跟他談，而不在全班面前。有觀眾的時候他絕不會合作。我必須單獨和他討論這個計畫。」

「嗯，這真是個好方法，看來你真的蠻了解他的。」

「可是，他休息時要去哪呢?他不想去資源教室，我也不能讓他單獨在操場或走廊，或是讓他一個人早點走。」

「低年級學生是不是比你們先走?如果他行為特別好，你覺得讓他跟低年級一起走是可行的嗎?」 →選擇策略、討論可行性

情境C



「我不確定他的課後照顧老師會不會答應，但可以問問看，還有也要看低年級的學生會不會排斥，需要跟低年級導師討論一下。」

「你覺得這些調整和彈性是有可能的嗎?對這些老師來說?」

「大家都知道小明的狀況有多糟，只要可以讓情況不要再惡化，我猜大家多少會願意，只是要先討論。」 →選擇策略、討論可行性

「嗯，我想你一個人承擔這樣的狀況也很久了，我們試試看，讓大家一起協助小明。」 →正向賦能、選擇策略(拉進系統資源)

「其實已經有其他老師在幫忙了，體育老師和社會老師都有在幫我特別注意和管教小明。」

「那真是太好了，那我們可以集合這些老師，一起討論一致性的策略，像是如果所有的老師對小明的講話都採取同樣的反應，像是忽略，或是所有的老師都在小明有好的學業表現，特別是能夠跟上功課進度時，給他一些休息時間，這樣對小明來說，會更明確、更不會混亂。」 →選擇策略(列出計畫)



情境C



「這聽起來不錯!我等一下就來跟其他老師討論!」

「另外，你提到小明的父親，有沒有可能連絡他的爸爸，從他這邊找一些合作的方法，讓小明更願意寫功課?」

「我以前都是跟媽媽連絡，但爸爸有來參加過懇親會，應該可以連絡看看。不用再和媽媽講話，我就覺得輕鬆多了!她真的給我很大的壓迫感!」

→選擇策略、討論可行性

「如果媽媽讓你這麼有壓力，我猜小明跟她相處也會有類似的感覺，而這樣的壓力在家憋久了，來學校就爆發了。」

「有可能喔，突然覺得小明也蠻辛苦的。」 →正向賦能、解釋心理動力

「我相信媽媽一定也有她自己的壓力，只是我們目前不清楚是什麼，但很棒的是，你願意在這麼有壓力和不愉快的狀態下，仍試著為小明想一些辦法，仍替他想，這真是不容易。」

選擇策略

* 選擇策略時，最好能把握以下原則：

- * 在選擇抑制技術前，能先使用正向技術。
- * 盡可能採用較不複雜的策略，求詢者使用原先就熟悉的方法會比學新的方法容易。
- * 幫助求詢者學習新的技術前，要先考量求詢者的能力、背景、意願與適用性。
- * 盡可能選擇能在短時間內即可達成目標的策略。
- * 選擇策略時須考量對環境、當事人身心是否造成潛在傷害。
- * 能幫助求詢者在系統中有效運用資源或拓展新資源。

選擇策略

* 有些比較危急的狀況，需要諮詢者直接點出危險性與建議，當問題太嚴重而無法馬上改善時，可以選擇：

- * 把大目標變成小目標
- * 先從容易做到的開始
- * 要讓家長/老師了解這麼做的原因為何

* 例一：不打小孩→不打到會致命→不打到被通報→用罵的取代用打的→生氣但可以好好說

* 例二：不跟小孩講話→可以講事務性的事情(如：去倒垃圾)→可以講小孩有做到的事情(如：你今天有倒垃圾)→可以稱讚小孩(如：你今天有倒垃圾，很好)→可以表達正向情感(如：你今天有倒垃圾，媽媽很開心你說到做到)→可以有情感交流(如：你今天在学校好嗎?有什麼開心的事情?不開心的事情?)

評估後效

* 在開始採取所選定的策略與計畫後，若隔一段時間，諮詢者與求詢者可以一起討論實施成效、調整原來不妥之處、再擬定修改成新的策略與計畫。



情境C



「這是做老師最基本的職責阿!就算家長和學生再怎麼令人不愉快，老師還是不能放棄任何一個學生。」

「你很有當老師的使命感!」

「這是在我的高中老師身上學到的，我高中的時後很叛逆，幾乎要放棄考大學了，是她啟發我、沒有放棄我，所以後來我想要成為一個老師。」

「難怪你能堅持不放棄小明，也許是這樣的力量在背後支持著你!」

「我想是的!」

「好，那我們就照今天討論的試試看，下禮拜同一個時間，再來看有什麼需要調整或修改的。」

→約定下次諮詢時間，作為評估與追蹤



情境C



(一週後)

「嗨，林老師，這禮拜如何呢?」

「喔!發生了好多事，但小明的暴怒少了很多。然後阿，當我打給小明的爸爸，他告訴我他計畫要爭取小明的監護權，因為他認為小明在學校一直有狀況，他想要多跟小孩相處。」

「嗯，所以小明有更多和爸爸的相處時間了嗎?」

「有阿，他現在週末都在爸爸那邊。」

「那小明在班上的狀況如何呢?跟其他老師的相處還好嗎?」

「上次我們談完後，我跟其他老師討論，大家都同意只要小明有完成部分的作業，就讓他有額外的時間和二年級一起下課。我們還決定，如果他沒有辦法冷靜講話，老師們就會護送她去安靜的房間，當他準備好再回來。他目前只被帶去過一次，而且也有幾次得到額外的休息時間了，罵髒話的頻率也減少很多。」

→評估後效



情境C



「你也很有行動力的馬上聯繫爸爸、和其他老師討論，聽起來他的家庭和在班上的狀況都有進步，真是太好了!」

「真謝謝你上週跟我討論，給我意見!」 →正向賦能

「不客氣，我想是因為你很願意尋求幫忙，這很需要勇氣，所以我們才有機會為小明做些不同的事情。」

「那你今天有什麼先跟我討論的嗎?」

「我想討論小明上課的注意力問題，他很容易分心，像是玩筆、丟橡皮擦之類的...」

「好，那我們今天就從這邊開始討論吧。」

→評估後效、產生新的策略與計畫

小提醒



- * **當遇到棘手的狀況：**
 - * 同理的語言，就像一個保護的容器把翻騰、難以控制的情緒涵容起來，當情緒被理解，就好像翻騰、無邊界的海浪被一個大碗好好的安全裝起，慢慢的會平靜下來。
- * **當無法同理對方的時候：**
 - * 呼吸呼吸、深呼吸，或先暫時離開，讓自己翻騰的情緒有個空間安靜下來。
- * **當自己也需要被同理的時候：**
 - * 趕快找朋友家人、同儕、長官或專業督導支持協助
 - * 平常有規律的自我沉澱或放鬆的時間

講完了，謝謝大家!



THE END

參考資料

1. 諮詢的理論與實務。鄔佩麗、黃兆慧。心理出版社。2006/01/01。
2. 正向心理取向家長諮詢之賦能動力模式。韓佩凌。師大心輔所博士論文。2012。
3. 探究國小輔導實務工作中之教師諮詢執行經驗—雙向現象場視框之觀照。劉麗娟。國立彰化師範大學輔導與諮商學系所博士論文。2016。
4. 遊戲治療—建立關係的藝術。Garry Landreth，高淑貞譯。桂冠。1994/04/01。
5. 喬伊的返校之旅：對問題孩子的全新觀點。Ross W. Greene, Ph.D.，劉淑瓊譯。張老師文化。2010/03/01。