

## 輔導停看聽—談輔導技巧

導師能運用簡單的輔導技巧，引導同學善用正向思維來看待自己所遇人、事、物，導師亦能讓同學更有勇氣地覺察、面對與創造自己精彩的大學生活。

### 導師角色

大學導師的角色是多元的，在大學生四年的學習歷程中，不論是新生適應、學業壓力、人際交友、社團生活、住宿問題、愛情關係、生涯發展……等，都扮演重要的引導角色。導師同時兼具傾聽者、陪伴者、建議者，甚至還需因學生的問題類型進行轉介，讓同學能得到適切地服務，同學才得以妥善解決所遇困境。

導師不僅是良師，還是同學的益友。多元的角色讓導師能陪伴同學在大學四年中，讓同學看見自己長出的一雙翅膀，畢業後勇敢地振翅高飛，飛向屬於自我的無垠天空。

### 輔導之前—導師的準備

#### 一、創造適於晤談的環境

舒適環境的營造，有助於同學放鬆心情、紓解壓力。導師創造友善的環境，能讓同學免於緊張，同學也較能卸下心防來談談自己所遇到的問題或困難。

##### 1. 視覺空間

營造明亮、乾淨、整潔、通風的環境，能讓同學安心、放心地跟導師晤談。

##### 2. 聽覺空間

若空間設備許可，導師能播放一些輕柔、自然、放鬆的背景音樂，小小聲地，以不干擾晤談為前提。輕柔的放鬆音樂有助於同學舒解心理的緊張和壓力。

##### 3. 觸覺空間

導師能給同學一張坐起來觸感舒適的椅子，椅子最好能有椅背，讓同學感覺有倚靠，同學才能呈現較放鬆的狀態。

## 二、創造適於晤談的心情

導師的角色是大學學生輔導工作很重要的一個環節，它也是一項助人的工作。導師的支持，能帶給同學解決問題的動力和勇氣。因此，當導師想和同學多聊聊、多理解同學的困難時，導師或許能先做好以下的預備動作：

### 1. 情緒平緩而穩定

導師在和學生晤談之前，能試著給自己一段時間來穩定自我情緒。舉例來說，若在和學生談話之前，導師剛好和他人發生了一些溝通上的意見相左，這些負面情緒很可能會影響到導師和學生談話的過程。因此，導師維持穩定、平和的情緒狀態，有助於和學生晤談。

### 2. 溫暖的熱忱

導師的熱忱，會影響學生是否有意願繼續談下去。舉例來說，導師若面無表情地，像辦案、問訊那樣搜集資訊，學生可能無法有被理解、被尊重、被接納、被同理的感受。如此一來，導師對學生的了解可能也會僅止於表面。因此，給予學生溫暖的感覺是很重要的。

## 輔導停看聽

### 一、停

同學來和導師談話時，難免會有緊張的情緒，行走到談話空間前，可能也會因快步走路而微喘。此時，導師能給同學一些時間，讓同學先停下來，休息一下，讓同學的心情恢復平穩狀態。

### 二、看

導師能運用視覺來觀察學生的非口語動作，了解學生所想表達的更多訊息。舉例來說，若同學雙手環胸，可能表示同學還是處於警戒或不安全的情形。針對這種狀況，導師能試著給同學更多的溫暖和理解，此舉有助於同學卸下心防。

### 三、聽

#### 1. 傾聽

傾聽和陪伴就是最佳的輔導。很多人會問：「真的嗎？只要傾聽就好了嗎？傾聽很簡單啊！」然而，學會傾聽是一門大學問。我們試著回想一下日常的生活經驗，當我們訴說我們生活的困境時，我們是不是很容易在話還未說完之前，就收到大家一大堆的建議，有時建議中還伴隨著指責。因

此，傾聽不是一件容易的事。傾聽的過程還要有同理心，要能站在學生的立場理解學生的感受，而非批評，或妄下斷語。導師有效的傾聽，能使同學在訴說心情的當下、情緒得到渲洩和釋放。有時，學生在情緒舒緩之後，解決問題的能力也會跟著出現了。

## 2. 陪伴

陪伴是有溫度的，讓學生感受到導師的關懷，學生就會在導師的陪伴、相信和引導下、覺察自己是有能力解決問題的。溫暖、支持、關懷、尊重、包容、接納和陪伴等，這些會是導師輔導的成功關鍵要素喔！

## 輔導的資源與轉介

導師面對許許多多五花八門的學生議題，除了傾聽和陪伴，讓同學被理解、被支持、被同理外，提供學生相關輔導資源，或轉介到與學生所遇議題相關的單位，尋求更適切的服务，將能有效幫助同學找到解決問題的方法。

### 一、校內

#### 1. 心理輔導

導師能協助將同學轉介至諮商暨健康中心(諮商輔導)一文興 4 樓，讓專業的身心科醫師、諮商心理師、臨床心理師、社會工作師等，幫忙同學找到方法度過心理的難關。

#### 2. 健康輔導

導師能協助將同學轉介至諮商暨健康中心(健康輔導)一至善 B1，讓專業的醫師、護理師、營養師等，幫忙同學維持營養均衡和身體健康。

#### 3. 課業輔導

教學發展中心一文興 4 樓，針對不同屬性的學生，提供相關的課業輔導方案。導師能請有需求的同學多加運用。

#### 4. 生涯輔導與就業輔導

校友聯絡暨就業輔導室，能提供給學生生涯與就業相關的諮詢、輔導服務，導師能鼓勵同學多加運用。

### 二、校外

導師也能將以下校外心理諮詢或諮商服務專線，提供給同學參考。

專線名稱	電話號碼
張老師中心	1980(依舊幫您)
生命線	1995(要救救我)
安心專線	0800-788995(請幫幫救救我)
婦幼保護專線	113

## 結語

奧斯卡最佳女主角妮可基嫻(Nicole Kidman)曾說：「我覺得很重要的是，我們不必總是頭抬得高高的，然後說一切都很好。」因為，人生不如意事十之八九。同學不需假裝堅強，但導師能鼓勵同學更勇敢地面對困境，努力克服限制。導師在學生大學四年的生命裡，傾聽同學的心，陪伴同學成長，給予同學適時的協助，將能使同學長出自己的翅膀，勇敢、有信心地飛向屬於自己的未來。