

臺北市 98 年度公私立高中職「友善校園」 學生輔導工作傳承研討會記錄（第四場）

時間：民國 98 年 9 月 25 日（星期五）8:30-12:30

地點：南港高工行政大樓第二會議室

主題：學輔經驗的傳承-從理論到實務

督導委員：蔡順良教授（師範大學心輔系教授）

參加人員：25 人（如簽到表）

記錄：王溫鋒老師

內容：

壹、主持人致詞

各位與會的老師，大家好，能夠在這個時間參與研習是非常值得肯定，希望各位能夠在這學習很多經驗，現在，讓我們以熱烈掌聲歡迎蔡教授。

貳、教育局長官致詞

各位與會的夥伴，大家好，工作傳承在我們行政體系是非常重要的，最近在通報系統上針對時效有新的修訂，希望學校能夠及時提供資料給教育局瞭解學校的狀況。近期 H1N1 很流行，希望大家都能很平安、健康。很肯定各位夥伴的辛苦，期待今天會有一個很大的收穫，祝大家教師節快樂。

參、演講內容

在座的各位老師大家好，教育工作不能單靠之前的知識，有些教育的理念不斷的演變，如果老師不進修，看事情的角度會有所限制。希望今天的課程內容對各位教師在輔導學生上能有所助益。理論觀點不同，所採取的學生的處理方式也不一樣，但是不一樣不表示不對，身為輔導老師應該知道要怎樣做，才是最重要。

一、如何營造一個友善校園

（一）友善校園的目的：我們之所以要努力營造一個友善的校園，是為了讓老師在這個校園當中能夠安心地從事教育工作，而學生能夠安心的在學校內學習。

（二）怎樣才算是一個友善校園？友善校園裡面是誰對誰友善？老師希望學生對老師友善一點，學生也希望老師對學生友善一點，老師也希望行政單位能多支援教學，而學生也希望學校的行政單位也多給一些幫助，而不是只是給他們規定和要求，所以友善校園的營造，應該是讓在校園中的每一個份子都能在這個校園裡快樂地學習或工作，我們今天的焦點放在『營造友善校園的關鍵』。

有和諧的師生關係，基本上是師、生共同的責任，學生如果聽我的話就不會有問題？這樣子公平嗎？今天的社會中，學生是付錢來學校學習，而我們是拿國家的薪水來教學生，所以一味地要學生來配合老師，那是不可能成為一個友善校園。我們希望學生如何對待我們，我們也必須先如何對待學生。如果學生不會犯錯、什麼都會，何必需要老師。當我們在面對學生犯錯、不會的時候，我們該如何去處理，這才是今天的重

點。

- (三) 友善校園的學生輔導—學輔經驗的傳承因素有二：1. 增加有利於促進師生關係的因素，2. 減少破壞和諧師生關係的因素。
- (四) 輔導學生的兩大方向：1. 降低阻力、2. 增加助力。
- (五) 互相信任：在校園當中要促進和諧的師生關係，信任很重要，要彼此的信任。如果只是要求學生信任老師，而老師並不信任學生，這樣友善校園是不可能產生。所以，在校園當中如何去營造信任氛圍、信任的條件，讓學生感受到他是被老師信任的，讓老師在教學工作中，能夠感受到是被學生信任的。老師如果得不到學生的信任，建立一個和諧的師生關係就只是空談。怎麼樣去建立一個信任的的學校氣氛，基本上需要同理心。
- (六) 當學生發生問題的時候，都有他的原因，有些是心理的，有些是不可抗拒的，我們寧願相信孩子，就算學生說謊，在當下仍需要相信孩子，因為有些孩子在家裡得不到信任，如果老師相信他們的話，會是莫大的鼓舞。所以今天既然談的是學生輔導的問題，面對的學生都是比較偏違規犯過的學生，這些學生從小在家裡、學校裡面缺乏被信任的感覺，如果他在學校裡能夠得到被信任的感覺，那是無上的一個禮物，他是很珍惜的。
- (七) 在學生犯錯當下要相信學生，但是一個有責任感的老師在事後必須透過別的管道去做確認。信任是很重要的，第一時間寧願相信學生，事後再去驗證。基本上，每個人都需要被尊重的，但是我們在學校，面對學生偏差行為的時候，常會一錯多罰，學生如果犯了錯，最客觀的就是校規處罰，但往往都會再加上責備和辱罵，那是老師違反校規的規定。老師常常一錯多罰，當這些學生長大之後，社會就會亂。辱罵是把一個人全面的否定，當老師在辱罵的時候，往往把學生全盤否定，學生需要被肯定、信任，學生犯錯時，用校規處理就可以了，不要再加一些辱罵與責備。
- (八) 所以，友善的校園基本上是和諧師生關係，尊重很重要。當我們在處理學生問題的時候，我們能不能用同理心，站在他的立場去想，並且需給予關懷。和諧的師生關係是要雙向溝通的，我們要營造一個友善校園，雙向溝通很重要。要做一個好的老師，溝通技巧很重要，第一步是要學會聽話，要跟學生有良好的溝通，必須先做一個良好的傾聽者。
- (九) 減少破壞師生關係的因素：造成師生衝突的可能原因，一類是教師的問題，一類是學生的問題。老師的問題跟老師的個性有關，比較有權威性格的老師會希望學生聽他的，常常會希望學生服從他，這樣權威式的一個管理，容易造成師生衝突的導火線。學生的問題基本上是指那些他本身違反的學校的規定，或是一個偏差行為，老師認為他這樣做不對，但不會因為這樣感到困擾或受傷害，這叫做學生的問題。
- (十) 如果是學生的問題，在溝通上，應該是學生主動，因為這是學生的問題，我們應該要營造一個友善校園的氣氛，讓學生願意主動來求助，我們扮演的是一個輔導者角色，基本上是站在被動傾聽的角色，傾聽到底發生什麼問題？當我們了解學生有什麼問題之後，接著我們才能幫助他。當我們對學生的問題了解不夠的話，給的建議通常也會不夠。

- (十一) 如果是老師的問題，我們就要主動。如果是老師教學不足的問題，老師必須主動進修，如果是情緒管理的問題，我們要主動尋求諮詢，如果是學生的問題造成我們的困擾，我們從事輔導的時候，必須讓學生了解他的行為已經影響到我們，這時就必須使用溝通技巧。
- (十二) 「我的訊息」--當學生的行為可能有意或無意傷害我們的心理健康，讓我們的教學受到困擾，這時候我們的輔導技巧就是我的訊息，要把握六字訣--行為--後果--感受。
- (十三) 什麼叫做行為，就是告訴學生：他的某一個具體的行為，已經造成我的困擾，針對這件事情就事論事，不做人身攻擊。使用我的訊息技巧，比較不容易產生師生衝突。揚善於公，規過於私，在學校中，學生的人格還在成長中，不應該使用殺雞敬猴的處理方式來處理學生問題，應該考慮學生的自尊問題。這就是"我的訊息"的溝通技巧。
- (十四) 表現與大部分人不同，會影響到他人的生活，稱為行為適應問題。學生會表現出適應上的問題，通常是反映出他的個人需要，與反映要求是不平衡的。當學生表現出一個行為問題的時候，那是一個訊號，告訴我們：他有問題或者是他遭遇到以他的經驗無法解決的問題。希望老師有個別差異的觀念，不要拿行為偏差的學生與表現良好的學生做比較，因為他與別的學生不一樣。有時候學生出現一些偏差行為，只是為了引起別人的注意。
- (十五) 現實治療行為偏差強調的是 need(被注意)→want(要用何種方式)→action(行為)，當我們要責備學生的時候，必須去想該如何去滿足學生被注意的需求，因為學生的偏差行為，可能是因為某方面的不滿足所引起的。當我們看學生的偏差行為問題，他其實是透過一個不當的行為方式來表現。在阿德勒的理論，行為目的第一個尋求注意，第二個尋求權力，第三個尋求報復。
- (十六) 使用面質技巧，處理學生言行不一致。第一次先讓學生自己訂定一個標準，等時間到了驗收成果，當學生無法達到他給的承諾時，這時主導權就會變到老師身上。這時候再給學生一次機會，並且告知如果沒完成，會受到的處分。如果我們沒有辦法用合理的方式來看待學生的問題，只是一昧地要求學生完成任務，這是不切實際的，有些學生真的無法完成我們要求的任務。
- (十七) 我們看學生的行為的時候，基本上需要幾個背景知識，才不會偏激。人的所有問題，基本上都以生理基礎做為基底，學生出現特殊的表現方式，一定跟過去的經驗、記憶有關，而這些記憶會影響到人的認知。一個人的行為表現，常常會跟內在的想法一樣。看學生問題的時候，最基本的連鎖就是心理動力著重早期經驗，認知著重這個人的主觀想法，再來就是他的行為表現和學習觀點。最後就是進化的觀點。

二、學生行為問題的原因

當我們覺得某些學生的行為不好時，必須站在他的立場設想，也許這些不好的行為，對他的生存是有幫助的。當學生有偏差行為的時候，我們會希望他改掉這些壞習慣，但是在要學生改之前，我們是否能給他另一項可以生存的行為標準。

學生必須要滿足自己生存的需求，必須要有愛與隸屬的感覺，當同學不接納他、老師不接納他，他需要有愛與隸屬感，所以才會加入幫派，或者結交壞朋友。一個人的經驗會影響

他的想法，他的想法會決定他的行為。

- (一) 從生理觀點看學生行為問題：面對學生的偏差行為的時候，必須了解他是否有生理上的限制，人類的行為表現跟遺傳是有關係的。如果學生的偏差行為跟生理有關，就不是他自己能控制的。
- (二) 從演化觀點看學生行為問題：凡是有助於種屬，或一個人生命的延續，或適應的這些行為都會被保留下來，如果一個孩子已經習慣性地表現出一些偏差的行為，這些偏差的行為都可能含有演化的一些基本概念，因為這些偏差的行為對他來說具有生存的意義。所以希望各位老師在看待學生的時候，視野能夠更彈性一點，應該用統整觀來看。
- (三) 從心理動力-認知-行為觀點看學生行為問題：心理動力的觀點強調早期的觀念，一個孩子今天會這樣，一定跟以前的經驗有關，不是學生自己能夠掌控、決定的。所以孩子沒有辦法選擇自己的生存環境，所以他必須在這個環境中生存下來，所以在他的生存環境裡面可能有些偏差行為，但這些偏差行為卻是他賴以維生的動力。
1. 生之本能>死亡本能：這個孩子是充滿積極、進取、友善、有希望的。
 2. 死亡本能>生之本能：這個孩子是朝向自我毀滅。
 3. 需求的滿足是人類行為發展的動力，高層次的行為發展，一定要先滿足低層次的需求。基本上在心理學上強調，如果一個人的需求如果經常能夠得到滿足的時候，會感到愉快，愉快是一個好的感覺。一個學生如果到學校，如果他的經驗是愉快的，表示他某些需求得到滿足，他就願意投入。所以生之本能是跟愉快、好做連結。死亡本能、攻擊本能通常是跟負面的一些經驗做連結，如果一個學生在學校得不到任何掌聲、肯定，將上學是為苦差事，他怎麼可能在學校會表現的很好。所以友善校園的營造，以心理動力的觀點來說，我們如何讓學生在學校裡面得到好的經驗，好的經驗越多，生之本能就會越強，就會有積極的表現。
 4. 從衝突的角度來說，學校應該是一個心理安全的環境，心理安全簡單來說就是免焦慮或低焦慮，焦慮的產生來自心理的衝突，心理衝突越大，焦慮就越大，焦慮大到學生學生無法處理，學生就會啟動自我防衛機轉。當一個學生經常在使用一些自我防衛技巧的時候，意味著他有很多的心理能量耗在自我機轉裡面，當一個學生某些衝突不能表現，他如果知道將這些衝突表現出來，會讓他得到更不好的結果，他就會將他壓抑住。可是當一個人的需求越多未獲得滿足，他的衝突就越多，他的衝動的力量就越強，如果不想讓衝動的力量表現出來，他就必須用更大的力量去壓抑，當一個人用很多的能量在自我防衛機轉的時候，他會慢慢發現他的力量越來越不夠，自我防衛機轉就會失效，失效的時候就會產生偏差的行為。
 5. 偏差行為適應困難，代表學生的能量、能力、資源，不足以幫助他有效的面對解決安全的要求。每一個孩子都有被愛、被關懷的需求。當我們去看一些行為偏差的學生的家庭，會發現這些孩子與父母之間的關係不是那麼融洽，從心理學的角度來說，這些孩子對父母會產生基本的敵意，但是這些基本的敵意不能對父母表現出來，因為他怕父母的報復、處罰。另一個觀點，有父母的時候都得不到，將父母滅了更得不到滿足，所以有些學生就會將敵意轉向同學身上，他必須將那些衝動發洩掉，所以父母如何對

待孩子，孩子到學校的時候就會如何對待同學。有些學生的滿足常常不能夠滿足，所以變成神經質需求，並讓學生變成三種僵化的不適應方式：

- (1) 依賴別人：為了獲得別人的注意，願意幫對方做事。
- (2) 對抗別人：為反對而反對。
- (3) 逃避別人：變成獨行俠。

基本上不同性質的形成，跟早期的經驗有關，當我們看到學生的偏差行為，要想到與他們的早期經驗有關。我們能夠做的是要有「同理心」，當老師對學生能夠表現出同理心，其實本身就是一種心理的治療作用。

三、從學生的生命腳本與投射認同運作機制分析學生的行為問題

- (一) 學生會在學校表現出一些適應不良的行為，通常這些學生的生命腳本都是比較扭曲、不健康，生命腳本最早是與父母之間的關係，而每個學生會帶著他最早的生命腳本到學校，透過與同學、老師的互動去印證，在導師的面前跟在父母面前是否是一樣的。父母是形成生命腳本最重要的人，而老師是改變學生生命腳本的不二人選，當老師無法改變學生的時候，通常就變成父母對他的影響。
- (二) 什麼叫做生命腳本？就是孩子怎麼看待自己、怎麼看待別人以及怎麼看待他跟別人的關係經驗？最早的生命腳本形成的時候，是針對與父母的關係，而在這個關係當中，都會有正向和負向的一個概念。當孩子跟父母在一起的時候，他感受到的都是需求的滿足、好的經驗，而這個好的經驗會導致孩子對父母產生好的印象，這樣一個好的經驗也會讓學生發展出正向的自我概念。對於那些生命腳本比較扭曲的孩子，如果學校不能提供給這些孩子一些正向經驗，那孩子的生命腳本是不會改，行為也是不會改變。孩子需要的經驗是感受到肯定、讚美、成功跟愉快的經驗，只有當生之本能大於死亡本能的時候，孩子才有可能發展出健康的建設性腳本。
- (三) 兒童會把對父母的印象加以內化，變成內在的印象，形成父母的形象知覺。兒童怎麼看待父母，會影像到兒童怎麼看待自己。而父母是一個人對外人的第一個印象，如何看待父母，會影響到往後如何看待別人。孩子隨著年齡的成長，會將這些在原生家庭所建立的形象，帶到學校，孩子通常會將對父母的印象，投射到所認識的老師。當孩子與父母的關係良好，到學校之後也會將老師視為跟父母一樣，就會比較親近老師。如果孩子與父母的關係不良，到學校以後對老師也不會太友善。所以我們應該要注意，當我們遇到一些有偏差行為的學生，我們應該要用不一樣的方式去對待他，讓他得到不一樣的經驗，才能夠讓他改變。

四、認知觀點看學生行為問題：一個人的行為表現跟認知是有關聯的，一個人怎麼想，通常他就會怎麼做。所以我們要試著去改變一個人的想法，才能夠改變一個人的行為。

五、從學習觀點看學生行為問題：行為不論是好還是不好，都是學習而來。行為衡鑑有 ABC 衡鑑法，A：引發事件，B：行為表現，C：行為後果。當我們採用行為衡鑑的觀點來看學生的表現的時候，從刺激來看學生後來的行為，甚至是得到的結果。如何讓不好的行為不要出現，我們必須改變他的刺激。

六、同理心的自我肯定：當學生出了問題的時候，當你要對他說教的時候，在表達你個人的

意思之前，請先站在學生的立場設想，這樣才能改善師生之間的關係。

要跟學生講的事情比較重的時候，學生可能會聽不進去，這時候就必須使用三明治的說話技巧，剛開始必須對學生的優點表示讚揚，這樣學生的防衛心會比較低，比較容易聽進去。再來才是講重點，最後，在結束談話之前，可以再給學生一些正向的鼓勵。這樣學生的偏差行為才比較容易改善。

肆、討論時間

一、假設說這個孩子，一再地給他一些機會，他總是表現負面的反應，我們的耐心要維持到什麼程度？要給他多久的時間？

蔡教授：基本上，像這類的孩子，他會一直試探老師，他想證明每個老師都是一樣的。當你問我要給他多久的時間，我的回答永遠都是「再給他一次機會」。但是你可以在他犯錯的時候，告訴他：如果下次再犯錯會得到什麼樣的處罰，而這個處罰是他在乎的，我們不可能在短時間內改變一個孩子，我們必須讓他一步一步慢慢地去改變。

二、若使用比較強硬的方式要求學生，是否有辦法讓學生改善偏差行為？

蔡教授：這種方式雖然能使學生改變，但是這種改變是假性的，他只是為了要生存，所以去迎合你的規定，但就長久而言，對學生是不好的，他長大以後也會用這樣的方式去對待別人。

臺北市立南港高工 98 年度公私立高職『友善校園』學生輔導工作傳承研討會(第四場)

意見回饋表統計

非常感謝您參與本次研習活動，希望活動的安排與課程的設計能讓您有豐富的收穫。為瞭解本次研習（活動）之成效，並期下一次活動更臻完美，請您依本次參加活動的感受，提供寶貴意見，以供日後舉辦類似活動改善之參考，謝謝您的協助與配合！

臺北市立南港高工敬上

主題：學輔經驗的傳承-從理論到實務

督導委員：蔡順良教授

時間：民國 98 年 9 月 25 日（星期五）8:30-12:30

項目	教學內容	學員同意度				
		1 非常 不同意	2 不同意	3 普通	4 同意	5 非常 同意
講座	課程內容豐富	0	1 6.3%	1 6.3%	8 50.0%	6 37.5%
	講座表達生動活潑	0	1 6.3%	3 18.8%	9 56.3%	3 18.8%
	啟發思考引導學習	0	0	4 25.0%	5 31.3%	7 43.8%
	個人學習收穫良多	0	0	4 25.0%	7 43.8%	5 31.3%
課程	課程內容契合講題	0	0	2 12.5%	7 43.8%	7 43.8%
	課程內容契合當前學生輔導問題	0	0	3 18.8%	9 56.3%	4 25.0%
	課程內容有助增進工作相關知能技巧	0	0	2 12.5%	7 43.8%	7 43.8%
	課程內容有助於提升實務、行政或教學研發工作之品質	0	0	3 18.8%	9 56.3%	4 25.0%
	課程內容有助於提升實務、行政或教學研發工作之創新	0	0	5 31.3%	8 50.0%	3 18.8%
行政 安排	場地安排（含教室設施、輔助器材、住宿分配等相關設備）完善	0	0	2 12.5%	8 50.0%	6 37.5%
	手冊內容及提供資料豐富且完整	0	0	1 6.3%	10 62.5%	5 31.3%
	研習流程與整體時間掌控流暢	0	0	3 18.8%	8 50.0%	5 31.3%
	整體服務非常滿意（含交通接送、停車、服務人員態度、報名方式、餐點及飲水供應之滿意度等）	0	0	2 12.5%	10 62.5%	4 25.0%

其他 建議	<p>1.本研習（活動）對個人未來工作之幫助：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 對實務工作很有幫助 ◆ 可用在輔導學生 ◆ 透過理論介紹，重新省視自己與學生互動的狀態 ◆ 理論基礎更加豐富 <p>2.本次課程中希望增減之內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 增加—行政團隊如何合作落實 ◆ 增加—實務經驗 ◆ 增加—提問的時間 ◆ 減少—參與研習大部分是輔導老師，希望能減少基本課程 ◆ 增加—針對各校推動各項輔導活動所遭遇到的困難與因應做分享 <p>3.希望推薦的講師：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 洪蘭老師 ◆ 陳元華老師 <p>4.希望未來研習之主題或課程：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 友善校園—從友善行政工作、互動、組織完善、工作量、檢討起才能達成行政、教師、學生的友善校園 <p>5.給主辦單位的回饋與建議：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 謝謝教育局的用心 <p>6.給承辦單位的回饋與建議：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 謝謝南港高工友善、溫馨的接待 ◆ 辛苦了，謝謝!
----------	--

※5分代表非常同意；4分代表同意；3分代表普通；2分代表不同意；1分代表非常不同意。

「學輔經驗的傳承-從理論到實務」

活動照片集錦



校長致詞歡迎教授蒞臨及友校老師參與。



陳惠苓主任說明活動流程。



蔡順良教授歡迎與會老師一起討論。



與會老師專注聽講。



蔡順良教授與老師們分享豐富的資料。



蔡順良教授從理論到實務，詳細說明學輔工作的傳承。

