

三、教育人員該如何對學生晤談

教育人員必須具備充足的相關輔導知能，以協助藥物濫用學生成功戒除藥癮。進行藥物濫用學生輔導過程，最重要的是營造良好諮商的關係、與善用基本的諮商技巧等。

營造良好諮商輔導關係

教育人員在輔導過程中要掌握以下要素，以營造良好的諮商輔導關係（黃惠惠，1993）：

1. **信任**：信任是一種基本的安全感，能與他人分享自我而不擔心會被拒絕或報復，談話內容適度保密也是構成彼此信任關係的關鍵之一。
2. **接納**：允許每個人自由地呈現自我，同時相信每個人有權利擁有他的思想感覺與價值觀。
3. **尊重**：以「共同參與」的態度與青少年一起處理事情，重視當事人的獨特性與自我決定權。
4. **溫暖**：與「無條件的積極關切」相近，綜合了關心、讚許和喜愛等要素。
5. **真誠**：能不掩飾、不歪曲地表達出自己的感受，表現開放、一致的自我。
6. **雙向溝通**：指晤談過程中所有參與者都有意願和能力去啟動、反應和接受，以促進人與人之間有意義的互動關係。

善用基本的諮商技巧

以下的諮商技術可協助教師進行諮商晤談時更順利：

1. **打破僵局**：打破僵局是指教育人員與學生之間建立一個溝通的橋樑，而非諮商的目的，所以盡量簡要且使對方感到溫暖、緩和情緒，然後教師應儘可能將談話導入主題。打破僵局的題材，可從對學生的言行做入微的觀察著手，例：青少年滿頭大汗和你訪談，可以先關心他的原因，或調整空調使其覺得舒適。
2. **傾聽**：包括行為上的傾聽與心理上的傾聽。
 - (1) 行為上的傾聽：教育人員在行為上宜採取「參與」的姿態，此種姿態包括—
 - ◎ 教育人員的語調與面部表情應表現出穩重與親切感。在訪談過程中，教育人員的語調與面部表情應與所談問題的性質與內容一致。
 - ◎ 訪談時，教育人員與學生的座椅最好呈90度，談話時教育人員宜面向學生。
 - ◎ 教育人員應與學生保持眼睛接觸，但非瞪視對方。
 - ◎ 面談時，教育人員的身體可稍往前傾向於學生，但仍應保持適當距離避免學生有壓迫感，保持開放、非防衛的姿勢，避免雙手交叉抱於胸前。

(2) 心理上的傾聽：教育人員宜主動關注學生的非語言訊息與語言訊息。

◎ 非語言訊息：包括學生的身體姿勢、動作、面部表情、聲音音調高低及說話速度等，學生可能會利用非語言訊息來強調或修飾其語言訊息。此外，學生的語言訊息也可能與其非語言訊息相互矛盾，若教育人員能從中察覺當事人的一些感覺，可主動與學生溝通這些感覺，但要避免過度解釋與過度注意而忽略其他談話內容。

◎ 語言訊息：教育人員不僅要傾聽學生說出的字句內容，同時應掌握其敘述中所隱含的意義。在傾聽語言訊息時要做到完全傾聽，避免選擇性傾聽而造成斷章取義的遺憾。

3. 同理心：教育人員並不挖掘學生話語中隱喻的東西，而是傳達其對學生的感覺與經驗之瞭解。學生的表達中大都包含了經驗（內容）與情緒，所以同理心的運用通常是包含簡述語意及情緒反映兩個部分。

(1) 簡述語意：簡述語意是將學生說話的內容，以教育人員自己的話簡要敘述一次，以表達對當事人語意的瞭解。

(2) 情緒反映：情緒反映則將學生話語中的情緒、感受反映出來，表示對其感受的共鳴性瞭解。例如：「花這麼多時間寫的報告，卻被老師退回，心裡一定很難過。」

(3) 同理心參考原則：

◎ 保持專注與傾聽，先瞭解學生的經驗，然後才能正確揣摩此情境下學生所產生的感受為何。

◎ 情緒反映並非複述學生的話語，所以教育人員宜多涉獵精通表達感覺與情緒的字彙以便隨時運用。一般而言，感覺與情緒可透過不同的方式表達。例如要反映當事人憤怒的感受，可使用的方式包括：

（Ⅰ）透過單字或詞：濫用藥物被抓，你很「生氣」。

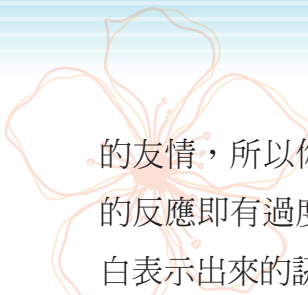
（Ⅱ）透過成語：你覺得「火冒三丈」。

（Ⅲ）透過經驗敘述（即發生在當事人身上的事情）：這次濫用藥物被發現，你覺得被同學出賣了。

（Ⅳ）透過行為敘述（即當事人想採取的行動）：你真想轉頭就走。

◎ 同理心反應除在談話內容中表現出共鳴的感受外，在語調和態度的表達上亦應與內容一致。

◎ 教育人員在此階段宜傳達學生明白表示出來的訊息，避免做過度的猜測與試探。例如，學生說：「我覺得和他們一起濫用藥物的感覺很好，大家都很高興，遇到條子就一起閃哪！看誰倒楣被逮囉！」（微笑）以下舉例兩位教育人員在輔導過程同理心運用情形。教育人員甲：「你很高興和他們一起的時光，就連一塊兒闖點禍也充滿樂趣。」；教育人員乙：「你喜歡這群朋友，為了保有他們



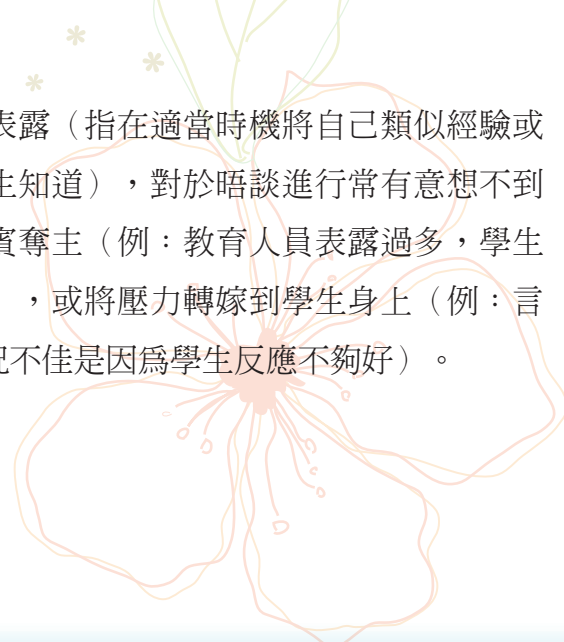
的友情，所以你和他們一起濫用藥物。」以上教育人員乙的反應即有過度猜測的傾向，教育人員甲則是就當事人明白表示出來的訊息反映其經驗與情緒感受。

(4) 如何突破輔導障礙：

若學生在初次晤談時態度消極，對教育人員的關心皆採不回應或以「不知道」、「還好」等字眼帶過，教育人員可斟酌縮短第一次的晤談時間，或將第一次晤談的內容放在生活分享上。教育人員不僅鼓勵青少年說出心情、感受，也可適時分享自己的生活心情。此外，也可運用e-mail將與戒除藥癮相關的訊息傳遞給青少年，或在特別的節日給予青少年小小問候、祝福，都可以縮短彼此的距離。當晤談遇到瓶頸時，可將現實狀況反映出來，邀學生共同調整未來晤談進行的速度與方式。

(5) 自我表露：

教育人員適當的自我表露（指在適當時機將自己類似經驗或感受、行為表露給學生知道），對於晤談進行常有意想不到的助益，但要避免喧賓奪主（例：教育人員表露過多，學生反而成為聆聽者角色），或將壓力轉嫁到學生身上（例：言語中讓人感受晤談狀況不佳是因為學生反應不夠好）。



發問與引導原則

1. 多用開放性的問題發問，少用封閉性的問題發問：

開放性問題開頭建議是「如何」或「你的看法如何」等的語詞，如此可以給予學生一個很大的自由空間思索該如何回答問題，例如：「對於你自己目前的情況，你的看法如何？」。而封閉性問題學生僅能回答是或否，無法知道學生的感受。

2. 發問模式可由廣泛再聚焦：

教育人員對於學生發問的問題可先問一般性的問題，再慢慢進入今日的重點主題。例如：教育人員可先問問學生近日生活狀況，再慢慢切入藥物濫用的主題。

3. 注意關鍵字：

- (1) 情緒性的字彙：例如學生在談到他的家人時，就流下了眼淚。
- (2) 常用的字彙：例如學生說了很多次的「這對我來說真的很傷」、「這件事情真的很難搞定」。
- (3) 次級文化的字彙：例如學生說「用藥很茫」。

4. 使用修飾敘述再發問：

對於當事人感到敏感的問題，可用修飾敘述，以降低學生的焦慮或自我防衛。例如：學生覺得因自己藥物濫用而造成家中的父母親生心理的負擔，則教育人員可問學生說：「最近家中的情況如何？」



5. 確切引導：

(1) 善用以下的字彙來發問：

何時——何時你開始使用藥物的？

何人——其他的人對於你使用藥物有什麼感覺？

何地——在哪一個地點使用藥物？

如何——可以說說你用藥物的情形嗎？

為何——你覺得你自己會使用藥物的原因何在？

感受——你對於自己使用藥物的看法為何？

處理——每次很想要用藥的時候，你都怎麼做？

(2) 範例與策略：

要求描述具體事實：例如：可以說說你目前藥物使用的情形嗎？

要求說明重要因素：例如：使用這些藥物，你覺得對你的身體有什麼影響？

要求說明感受與處理方法：例如：對於自己目前的用藥情況，你日後有什麼打算？

(3) 教育人員可以使用的問話開頭舉例：

▲ 我聽到你說……

▲ 告訴我多一點……

▲ 這件事情給你的感覺怎麼樣？

▲ 我覺得像在對我生氣，我們能不能談一談你心裡的感覺？

▲ 你一直避開我的問題，讓我覺得很懊惱？

對有意願戒除藥癮的學生，除給予關心、支持，還可進一步針對學生濫用藥物行為背後的因素進行探討，當濫用藥物已成癮時，戒除藥癮就不只是意志力的問題，戒斷症狀對身體的折磨與生活的干擾亦是不可忽視的。如何遠離濫用藥物的環境、拒絕藥物濫用的誘惑，如何緩減戒除藥癮過程所導致的身體不適、以及如何加強戒除藥癮意志，皆是針對有戒除藥癮意願的學生可以努力的方向。

（參考資料：湯堯教授的晤談技巧講義）

四、個別輔導學生課程安排示例

當藥物濫用的學生「尚未有改變動機」時，可為學生安排如下的課程：

學習單元	學習內容
第1單元： 改變的階段	運用跨理論模式探討學生學習改變的階段。 學生進行定位練習來確定目前所在的改變階段。
第2單元： 一天的生活	增加學生對於藥物使用的量與頻率的自我覺察。 增加學生自我覺察藥物使用的型態。