

師生近距離—導師生關係建立與輔導技巧

元智大學 學務處諮商與就業輔導組

大學校園中，導師對學生生活有著重要影響，從大一新生的環境適應、課業指導與生涯探索；大二至大四期間，學生的學習策略與態度、學業成就、生涯定向、職涯規劃等發展，皆需導師費心關注；此外，更遑論期間層出不窮關於人際、家庭、壓力、情緒、愛情等之學生心理需求。導師的影響遍及學生生活中大大小小的主題。

但國小到高中求學階段，由於學生集中在同一教室上課，導師可頻繁、便捷地與班上學生接觸。導師不僅可關心學生的課業學習，連學生的在校行為、家庭生活、交友狀況等，也能加以掌握。而到了大學時期，學生自主性與獨立性提高，且選課狀況不一，要聚集全數導生實非易事，加上導師們平日教學、研究工作繁重，能接觸導生的機會、時間其實不多。導師較不易全盤掌握導生狀況，也較難與導生建立穩固關係，這是普遍大學導師會遭遇到的難題。

一、大學生常見議題

學生的學習環境猶如蝴蝶不同階段的蛻變歷程。高中生活彷彿如蝴蝶幼蟲，僅需專注蘊藏知能，提供蛻變動力；而大學生活時，蝴蝶幼蟲已成蛹，面臨的是一種身心轉換的考驗，他們一方面得練習獨立自主、展現自我，另一方面也必須學習與社會脈動銜接，為蛻變成翩翩彩蝶做準備。然而這段蛻變歷程可能面臨以下考驗：

- (一) **生活環境適應：**許多大學新生初次離家，面對陌生的校園、新的生活模式與同儕，不同處境或許帶來不同程度的適應需求，而產生身心症狀，輕者如頭痛、失眠、影響食慾等，嚴重者可能出現焦慮、憂鬱等現象。而諮商與就業輔導組（以下簡稱諮就組）每學年針對大一新生進行「身心生活適應量表」普測，藉此促動新生保持對自己身心健康的警覺性，並提供相關資源協助其適應校園生活。
- (二) **學習方式改變：**大學授課方式及內容與高中階段相差甚多，學習過程重視學生的自主性、創造性及統整性。學生若無法有效調適自我學習方式，課業上可能產生過度壓力，因而影響學習興趣與態度。
- (三) **人際關係經營：**大學生活中，擁有良朋益友相互扶持，是強化學習動力的重要來源，友誼也間接使其對自我存在的價值感更加值。但若因個人議題形成人際疏離或退縮，或因溝通表達問題引發誤解，則可能形成大學生的人際困擾，影響其情緒穩定與自信度。
- (四) **愛情關係議題：**大學階段的學生生理發育已臻成熟，如何經營適當的愛情關係是情感教育的重點。但隨著網路交友普及、性觀念改變等社會現象，在學生尚未發展出完整、健康的關係態度與判斷能力下，常衍生出複雜的情感議題，如：恐怖情人、失戀自傷、未婚懷孕等。

(五) 生涯規劃困惑：生涯規劃是為了使一個人的興趣、能力及潛能得到充分發揮，並能與自己的生活與理想結合。部分學生可能因生涯未分化或家庭、環境因素，對於未來難以做出明確決定。再者，學生若未能與現今產業趨勢銜接，將行動落實於生活，可能變成「想的比做的還多」，導致生活中常出現挫敗結果。

二、大學導師生關係，學生怎麼看？

提及大學導師，或許一般學生都會聯想到以聚餐為主的導生聚會。研究顯示多數大學生若真的遭遇困擾，需要協助時大都以同學或朋友為優先求助對象。學生找導師的動機大多與生涯或課業有關，例如：科目被當、二一危機、想轉系、其他生涯困擾等。而較少主動找導師協助的原因，可能因學生個人面對權威角色較退縮，或師生關係尚未熟絡擔心導師對自己的看法或評價等。

學者麥克奇(W. J. McKeachie) 等曾經歸納大學教師的主要角色為：學問上的專家、學習的引導者、社會化的助成者、成長的輔助者、價值的統合者、人格的陶冶者等六項。除了授業外，導師也是一位啟迪者、諮詢者、導正者與理想行為目標的統合者。

學生是師生互動的重要角色，學生的行為和態度也是影響師生互動的因素之一。更進一步說，導師對學生有期望，學生自然也對導師有所期待，學生的期待往往顯示在導師是否對學生提供關心、讚賞等行為，以及對導師此種行為的滿足程度。意即學生希望導師能夠主動關心，樂意與學生親近，向導師求助時得到適時協助。換句話說，學生期待導師能指導生涯規劃與課業學習，能樂於與學生溝通，也希望導師能夠「了解與尊重學生。其次，調查研究顯示，學生最大的輔導需求為「解決學習危機」、「處理心理壓力問題」、「協助生涯規劃」，由此可知學生的整體需求偏重在「學習」與「生涯」方面。

三、導生班級經營方式

導師與學生的關係能夠產生連結，學生願意對導師敞開自己的想法，通常需要建構在一個安全、尊重、接納、傾聽、關懷、與被讚賞的情境中，相信這些與學生互動的態度，導師們都非常瞭解，且融入在個人的生活態度中。事實上，有時與學生建立關係並非易事，尤其是對主動性低、個人議題較複雜的學生而言。以下提供一些建立關係與對話的簡易輔導技巧，相信對您的學生輔導工作有所助益。

除了餐敘，也提供您一些促進導生凝聚力的活動，以活化導師時間。分述如下：

- (一) 同儕互助小組：**透過抽籤或遊戲方式分組，讓導生組成同儕互助小組，鼓勵同學相互協助與支持，需要時求助導師，藉此有效掌握學生狀況。
- (二) 申請班級輔導：**諮就組將針對您的需求，為您的導生量身打造適合的心理輔導活動，形式可為心理測驗、電影討論、演講座談等，主題則含括自我探索與管理、性別關係、職涯規劃等，提升學生健康生活因子。
- (三) 與導生共同決定導師時間進行方式。**

- (四) 結合您的專長、興趣，共創珍貴回憶：**不論是藝文欣賞、路跑、球類運動、攝影等，讓導生有機會參與，並看見課堂外、真實生活中的您，相信會為您的個人魅力無限加分。
- (五) 創意慶生會：**邀請導生策劃慶生內容，拉近導生間距離。
- (六) 善用網路資源：**研究顯示，學生覺得與導師最自然的互動，是「下課時間的談話」。現金大學生習以網路為主要的溝通媒介，透過文字與圖像交流。除了 office hours，導師如能善用網路資源，相信對提升師生互動關係將有所提升。但也提醒您仍須設定界線，擁有個人時間與空間，避免讓導生過度涉入私人生活，以致身心俱疲。

四、導生個別輔導技巧

有時導師會表示自己未曾接觸助人工作訓練，對於所謂的輔導談話有些疑慮或擔心。事實上，您的態度遠比技巧來的重要，導師真誠的一句讚美或安撫，一個關懷或鼓勵都可能改變學生的態度與情緒，它所帶來的正向迴盪往往超乎您的想像。

以下仍提供簡易技巧，協助您開展輔導性談話：

(一) 談話時的情境安排與行為

1. 座位 90 度角：導師與學生座位安排建議為 90 度角，座位間亦可放置小茶几以增加學生的安全感。
2. 身體微向前傾，自然放鬆：談話時身體可微向前傾，兩手微握，讓學生感受到您樂意傾聽的態度，眼神溫暖，並把焦點專注於學生的口語及非口語行為。

(二) 建立關係的基本技術（同理心）

同理心是輔導時重要的基本態度。是指將心比心，站在對方的立場著想，理解對方的感受，但不身陷於其中的情緒，也不以自己的邏輯去想像。同理心是一種深入、感同身受的理解與表達，讓學生接收到到您是真的了解他。

【例】A 君說：考試快到了，報告又這麼多，我一定唸不完，怎麼辦？

一般人常見回應：趕快唸就對了，想這麼多不能解決問題。

同理心回應：下週就考試了，還要趕報告，你很擔心功課唸不完，也很焦慮不知道該怎麼辦。

(三) 引導

1. 接納：包含口語和非口語的接納。我們接納的是人，是學生，但並不一定認同他的作為或想法。

【例】B 君說：某某同學每次分組都拒絕跟我同組，他是不是想排擠我？

接納的引導：聽起來你對這種情形（或這位同學）有點不滿，願意多說一些你們之間的相處情形嗎？

2. 反應：對於對方的表達，適時以口語或非口語做反應。

【例】👁️.....（眼神溫和且專注，點頭）

表示您正在注意聽，您了解他的意思，接納他的表達。

3. 具體化技巧：導師亦可用具體的發問方式引導學生澄清問題，蒐集資訊。

【例】 WHAT：發生了什麼事，願意說嗎？ WHEN：願意說說看這是什麼時候開始的嗎？ WHERE：這件事通常在什麼場合（或地點）發生呢？ WHY：為什麼這麼在意這件事，你想到了什麼呢？ WHO：想想看，可能有哪些人會對這件事有幫助？ WHICH：想想看，可能有哪些資源會對這件事有幫助？ HOW：之後打算怎麼做嗎？

(四) 支持或鼓勵

對於有改善現況動機及情緒不穩定的學生，有時可以運用支持或鼓勵的技術。

【例】 C君說：我有點懊惱之前只忙著打工而荒廢學業，再一年就要畢業了，我想多花點時間的在課業上……。

支持的回應：對你剛剛所說的，覺得你很有體會也很難得，或許你可以更詳細的說說想法，我很想了解。

【例】 D君說：我最近一直靜不下心，好像做什麼都不順利……。

鼓勵的回應：可以感覺你好像有些焦慮，不過你也說過曾經有過克服類似情形的經驗。焦慮一定會有，我們一起討論看看，相信會改善的。

(五) 問題解決

1. 討論助力與阻力：考量學生在面對問題時有哪些資源（如能力、特質、家庭與人際支援系統等），又有哪些阻力（如非理性想法、偏差的價值觀、錯誤的期待等）。協助他澄清自身情狀，將有助於學生自己面對問題。
2. 形成問題解決策略：在清楚助力與阻力後，可協助學生發展自身的問題解決目標與策略。若目標龐大，則可將其區分為若干小目標，再逐步完成，如此將較能有效解決問題。

(六) 結束談話

與學生的每一次談話，或整個輔導談話結束時也有一些方法可供您參考：

1. 談話結束時，可讓學生對談話內容進行整理及回顧，藉此了解其收穫或是否尚有其他需求。
2. 您可於談話結束時，再次對學生的求助動機或可行做法予以鼓勵。
3. 與學生共同回顧此次來談目的，檢視哪些已達到，哪些尚未達成。
4. 與學生共同研訂，回去後可繼續努力的做法或家庭作業。
5. 若有持續輔導的需要，鼓勵學生下次繼續約談，並定好時間。

(六) 保密與例外條件

導師對於學生的談話內容，有專業倫理保密的必要。就算是出於善意，仍建議您避免在未徵得當事人同意前，即於課堂或公開場合暗示其他同學應多關心當事人，此亦屬變相的洩密行為，可能形成當事人的情緒壓力。

另一方面，以學生的利益為前提，仍有保密的例外條件。如：

1. 評估當事人的困擾不在您能協助的範圍，或超過個人專業能力，如：精神疾病。
2. 當事人將危及自己或他人性命（自傷、自殺/傷人）、自由、財產及安全。
3. 當事人的陳述內容涉及法律責任，如：性騷擾或性侵害、遭受家庭暴力、偷竊、藥物濫用等。

此時建議您立即與校內助人資源聯繫（諮商與就業輔導組系諮商老師、軍訓室教官校安中心等），共同協助與處理。

五、結語

對大學生而言，導師可以是異鄉遊子的父母，是人生領航員，是亦師亦友的輔導者，是衝突的協調者，是民主素養的啟蒙者，是學生的諮詢顧問。鍾文仁教授也曾表示：

「每個學生都來自不同的家庭，有著不同的成長過程，每個個體都是唯一的，每個心靈都是需要被理解、呵護的。」

請您無須擔心是否輔導知能不足，只要在學生的各個發展階段釋放自身能量，對學生來說，就是最珍貴的活水泉源。能有機會參與另一個生命的成長是一件意義非凡的事情，這既非金錢可以衡量，更需要因緣際會。眼看著學生由茫然蛻變為自信，由渾沌進步到清明，相信這將是給導師最好的生命禮物。

六、校內資源推薦

單位	聯絡方式	服務項目
元智大學 學務處諮商與就業輔導組 (系諮商老師)	活動中心3樓R8302 電話：(03)4638800分機2877、2878 信箱：wecare@saturn.yzu.edu.tw	心理測驗 個別諮商 團體輔導 班級輔導 精神科醫師諮詢 安排

參考資料：

- 王心蕾（2005）。從多元背景學生學習與發展需求建構大學導師制實施策略—以國立臺灣師範大學為例。
- 沈宛甄。導師知多少？導師在學校輔導工作中扮演的角色與功能。交通大學諮商中心，導師心知，第四期。
- 林鑫琪、陳瑞玲（2005）。中華大學導師制之研究。教育暨外國語文學報，23，19-41。

導師輔導學生方向與範籌。南華大學學輔中心。

導師輔導策略與面談技巧。新竹玄奘大學心理諮商中心。