



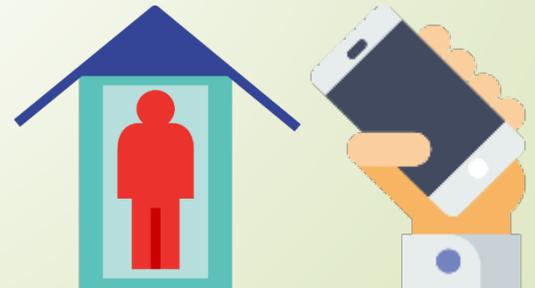
學務處溝通技巧課程

# 準備好和學生相處了嗎？

如何運用輔導技巧與學生建立關係

# 師長眼中的學生...

- 「沒事、不知道、還好、都可以」掛嘴邊
- 3C世代 ( 電腦、手機、耳機、平板不離身 )
- 不太會跟人溝通互動，獨來獨往
- 情緒化 ( 情緒調節能力不好 )
- 迷茫，找不到人生方向
- 上課睡覺一條蟲，下課一條龍



## 和學生相處的困難...

- 媽爸寶
- 代溝，價值觀不同
- 問了也不說，搞不懂學生在想什麼
- 苦口婆心給建議，他們不接受
- 遇到問題都是別人的錯



# 如何了解學生的問題

## 蒐集資訊5W1H

WHO 這件事和誰有關係？他們說或做了什麼？

WHAT 發生了什麼事情？

WHEN 什麼時候發生？持續了多久？

WHERE 在哪邊發生？

WHY 為什麼這個事情對你這麼重要？

HOW 如何影響你的生活？

# 培養問題解決能力

➡ 學生能成為自己故事的「專家」



➡ 你嘗試過什麼方法？哪些方法有用？

➡ 你想要的結果是什麼？對你的生活有什麼改變？

➡ 你希望我怎麼幫你？

➡ 提供建議與資源



# 當問題沒辦法解決時...

「我很抱歉...表達我的困難」  
(傳遞真的很想幫忙的態度)



# 同理（換位思考/感受）

- 建立良好的關係
- 放下預設立場
- 抱持好奇態度，「我想要聽...」
- 安全放鬆的環境（物理/心理）
- 理解、聽懂學生的話
- 穿他的鞋，走他的路



## 同理

V.S.

## 同情

- 接受他人的觀點
- 不評論
- 感受他人情緒
- 連結

- 較無感同身受
- 至少你還有...
- 急著讓別人好過一點「不要想太多，事情沒這麼糟...」
- 很快給建議「你可以...」（你比較沒能力...）

# 自我傷害實務演練

- 時間：2019.10.08
- 請確認貴班同學在E化系統的電話是否正確
- 建立line班級群組
- 通報重點：

當同學有自傷傷人之虞，立即通知校安專線

電話: 06-2785119



## 參考資料

- ▶ It's Not About The Nail

<https://www.youtube.com/watch?v=rF2cUktWwQ8&t=33s>

- ▶ 同理心的力量(繁中字幕)

[https://www.youtube.com/watch?v=E-AfeaRD\\_IA&t=26s](https://www.youtube.com/watch?v=E-AfeaRD_IA&t=26s)

- ▶ 【情侶日常】超令人崩潰的問題：你晚餐想吃什麼？ | 囂搞 Shaogao

<https://www.youtube.com/watch?v=bh--cQ8RgCI&t=57s>

- ▶ 許維素、鄭惠君，焦點解決短期治療基本技巧的奧妙