

## 如何轉介學生到諮服中心

導師是站在第一線的學生輔導工作者，在與學生接觸的過程中，往往會碰到一些不易處理的棘手問題，此時諮輔組便是一個可快速提供您支援或協助的單位。

### 一、何謂轉介？

當您在處理學生問題時，您覺得學生問題特殊，或超過您能力所能控制與處理，可將之帶到諮輔組，交由本組輔導老師處理的過程稱之為轉介。

### 二、甚麼時候應該轉介？

1. 當學生的問題需要其他專業的介入或協助時，如：精神疾病、經常使用藥物或酒精...等。
2. 當學生處於危險狀態時，如：有自殺(傷)或傷人傾向、嚴重情緒困擾...等。
3. 當學生不願意接受您的輔導或協助時。
4. 當您覺得輔導無效時。
5. 當有情感轉移或反轉移現象，不適宜繼續輔導時。
6. 當您覺得需要助力時。

### 三、如何轉介？

1. 發現需要協助的學生。
2. 導師進行初步晤談與處理。
3. 徵求當事人接受轉介意願。
4. 告知諮服中心，並填寫轉介單進行轉介。

### 四、如何徵詢當事人接受轉介的意願

「這個問題很重要，老師也很關心，可是這個問題老師不知道如何幫忙。我有個建議你參考看看，你是否願意到諮輔組找輔導老師談一談，他們的專業或許對你的問題有所幫助，他們也會對你的問題保密，你覺得呢？」  
-----聽聽學生對接受輔導的想法與意願

### 五、學生拒絕接受輔導的處理方式

1. 了解其感受與想法。
2. 澄清觀念：澄清「去諮輔組就表示自己的問題很嚴重或心理有問題」的觀念。
3. 鼓勵學生嘗試與輔導老師談看看，一開始可以選擇比較不具威脅性的話題，如不喜歡可以拒絕繼續接受輔導，或者換另一位輔導老師試試看。

4. 陪同學生一起到諮輔組。
5. 由導師在不透露學生姓名的情形下詢問諮輔組輔導老師該問題的處理方式。
6. 尊重個案決定。
7. 詢問學生可以接受誰的協助，什麼樣的協助。
8. 與輔導老師共商對策。
9. 持續關懷、追蹤學生適應情形。

## 六、轉介後要做什麼？

轉介後導師的角色由第一線輔導者轉變為「支援者」或「協助輔導者」的角色，但是由於與學生接觸的時間較多，關係也較為密切，若能與輔導老師相互支援搭配，應能提供學生更好的協助。您可以做的事情有：

1. 持續提供學生關心與鼓勵。
2. 觀察學生的改變，並告知輔導老師。
3. 支援配合輔導老師的輔導策略。
4. 必要時與家長保持聯繫。
5. 必要時解答班上同學因個案而引發的疑問或恐慌。

## 大一生常見的適應問題及輔導策略

### 問題一：有環境適及思鄉的情緒困擾

#### 策略：

1. 請學長姐帶領，認識校內各系所、行政單位、餐廳等設施，以及校外生活資源，如：交通、書局、休閒、用餐等生活地點。
2. 鼓勵學生盡量嘗試新的事物。若有需要，可詢問導師和教官，或宿舍管理員、諮輔組協助。

### 問題二：對課業產生焦慮及適應不良的情形

#### 策略：

1. 觀察學生課業報告的撰寫情形，協助學生找出其學習上的缺失。
2. 教導學生查詢資料、重要工具書和期刊的方法。
3. 教導學生時間管理的方法。
4. 協助學生做好讀書計畫，提出大學四年所想達到的具體目標。在各學期開學後，依目標決定選修課業，從該學期的選修科目中，分配各學科的重要次序，並列出各科讀書目標，並擬定自我檢核的方法。
5. 學生可直接詢問該科目老師，請教讀書方法；亦可參閱學長姐的作業，了解寫報告的格式及方法。

### 問題三：人際適應問題

#### 策略：

1. 建立學生正確的交友觀：人際關係包含同性與異性，勿侷限了自己的交友圈；要主動和他人親近，別被動等待他人出現。真正的自我瞭解、自我接納、自我欣賞，才能用健康的態度和他人交往。
2. 讓學生了解溝通原則：瞭解自己對他人或事件的感受和想法，並具體清楚的加以表達；尊重並接納對方有其他想法及立場，勿一味要求對方接受自己的意見；適當的說「不」。
3. 諮輔組提供心理測驗及個別諮商，協助學生了解自己的個性特質和人際互動模式。

### 問題四：異性交往的憧憬

#### 策略：

1. 建立學生正確的兩性交往態度：在自然的環境下，廣泛認識異性；嘗試正向的表達自己，瞭解自己交友的心態，以及自己所追求的異性條件。
2. 相互尊重：懂得欣賞、接納，不要期待或強迫對方符合心中的形象。
3. 以「對方」可接受的方式照顧他，避免關心變成他人負擔。

### 問題五：社團的選擇

#### 策略：

1. 思考興趣、性向及能力後才加入。
2. 衡量從社團中獲得什麼?先確定自我所需，在積極參與。
3. 注意時間安排，以免本末倒置，忽略了原有的學習本份與角色。

### 問題六：情緒適應困難

#### 策略：

1. 對經歷創傷事件的學生，導師應主動予以持續性的關懷，並判斷是否需要更專業的輔導。
2. 導師可提供不同的思考觀點，讓學生更彈性的看待生活中的事件。
3. 與諮輔組合作，由輔導老師提供更深入的協助。

## 如何預防學生自殺

當您發現學生開始有以下明顯的特徵時，可能就代表學生有自傷或自殺的傾向，此時學生可能需要您高度的關懷，以防止任何遺憾的發生。

### (一)外表：

體重減輕、表情平淡、疲倦、眉頭深鎖、垂頭喪氣、憂鬱、悲傷、退縮、不想動、儀表不整、注意力不集中，有時顯得激動及坐立不安。當情緒由悲哀轉變成正常或高昂時須特別小心，此為高度危險期。

### (二)思想：

感到無助、無望、空虛、無能及強烈之孤獨感，有沮喪、失望之感覺，無價值感、自尊心低落、思考及綜合能力減低、自責感深、仇恨感、憤怒，有時無法控制自己的衝動行為。

### (三)言語：

說話慢、不願與人溝通、表現出想死的念頭，可能直接用話語表示，也可能在文章、作詩、詞曲中表現出來。

### (四)行為：

1. 突然的、明顯的行為改變。
2. 憂鬱症狀毫無理由的消失，或是顯現出憂鬱的徵兆。
3. 立遺囑、交代後事，或是寫告別信給至親好友。
4. 清理自己所有的東西，將自己心愛之物分贈他人。
5. 閱讀有關死亡的資料。
6. 對所有周遭事物失去興趣。
7. 社會隔離，如少與家人、鄰居、親戚朋友往來、從社交團體中退縮下來。
8. 突然增加酒精的濫用或藥物的濫用。
9. 顯現出不滿的情緒。
10. 睡眠、飲食規則變得紊亂，失眠、顯得疲憊、身體常有不適、生病。

### (五)環境：

1. 重要人際關係的結束，如男女情感發生變化、友情變質等。
2. 家庭發生大變動，如財務困難、搬家。
3. 顯現出對環境的不良因應，並因而失去信心。

**當發現學生已經有了自傷或自殺的意圖時，以下的處理原則提供給您作為處理時的參考!**

1. 和學生討論他最近的生活事件，讓學生可以在不受批評及沒有否認的態度下表達他的感覺。
2. 如果懷疑學生有自殺或自傷的意念，請直接面對問題，表達對學生的關心與懷疑，教師可以用推演的方式，讓學生面對自己的自殺或自傷意圖，例如：「接下來你要怎麼做？」。
3. 了解學生對你的反應，如果他能接受並且在情緒上有所改進時，繼續現存的策略；若你覺得無法應付，保持冷靜並尋求幫助。
4. 若你感覺到學生有自我傷害的想法，立即轉介到諮輔組或合適的機構。
5. 鼓勵學生和家長討論他的感受。
6. 幫助學生找出他自己的力量以及可用的資源。
7. 表現出冷靜態度已做為學生模範，否則他們會學習你的緊張及不舒服。
8. 向學生指出活著就是一種希望，告訴他/她不是孤單的，並且拉長談話的時間，盡量將時間延遲緩和學生的情緒，要求學生多想幾天再做決定。
9. 協助學生從一小步的改變做起，千萬不要與學生一同深陷情緒的死結中。

**當學生開始有明顯的自傷或自殺行為時，請您盡量的避免以下的處理方式!**

1. 發現學生有自殺的訊息，請不要假裝不知道，也不要過度誇大或緊張。
2. 請不要懷疑學生的自殺意圖，麗如說出：「你不是騙人的吧!」或「…你不是開玩笑的吧!」的話。
3. 請不要對學生做道德的勸說：「如果你真的這樣做，很多人會傷心的」或是說「你這樣傷害自己，你覺得對得起…?」
4. 請不要否定學生的態度：「…會有這麼嚴重嗎?」
5. 請不要試圖影響學生之決定：「你這樣…，真的很不值得…」。
6. 請不要立即相信學生真的想死或自我傷害，應假定並告訴學生目前正處於「自我困惑」或「無力感」的狀態。
7. 請不要把自己當作唯一能解決問題的人，而不斷地試圖勸說學生。
8. 請不要輕忽學生當下的情緒反應，也不要忽視學生的決定。
9. 請千萬不要給學生做不到的承諾。
10. 請不要一味的談論自己過去的經驗，應把焦點問題放在學生身上。
11. 請不要用激將法挑釁學生想自殺的念頭。
12. 請不要大事化小事，小事化無事，縮小學生的問題。

## 學習適應困難學生的認識與協助

每個人因其人格特質、挫折容忍度和抗壓性不同，加上成長環境與家庭教育方式的差異，致使每個人面對困難時的因應模式或行為表現不盡相同。當發現學生處於下列狀態時，導師可多加關懷學生以了解其處境，並給予適當的協助。

### 一、學習適應困難學生之辨識線索

1. 當學生有幾科的成績都呈現不理想或偏低時，可瞭解學生是否在學習策略或方式上適應不良，或是有其他的原因。
2. 想到要讀書、報告或考試時，就呈現疲憊的感覺，或是神情顯得壓力大、憂心忡忡、憔悴與情緒低落的狀態。
3. 對於學習結果懷負面預期且感到自卑與迷惘，認為時間不夠用，害怕無法改變自己的學習狀況，追不上同學而感到壓力很大。
4. 學生看起來很認真、用功，拒絕許多活動想專心讀書，致使人際疏離，但是即使整天與書為伍，學習效益卻仍低落。
5. 對學習感到題不起勁(懶得動)、教略或厭煩的感覺。
6. 認為應該讀書或寫作業，縱使有焦慮或時間壓力催促事已應該行動，但是容易分心、拖延、忍不住想找其他事情做(例如:上網聊天、看小說或電影等)，學習進度遲緩，呈現膠略與放縱的現象。
7. 學習壓力過大，心理影響生理，使睡眠品質不良，會想靠外在物質補償或補眠(例如:吃東西或睡前喝酒)；排便呈現便秘、時而腹瀉的不正常現象。

### 二、如何協助適應困難的學生

許多導師面對學習適應困難的學生時，很自然的會想從讀書計畫、學習方法、資料蒐集、報告撰寫方式……等技術面與行為面著手。除此之外，倘若導師也能從心理輔導方面著手，您會發現改變的效益事加成的。以下我們將提供一些建議供您參考。

1. 利用客觀工具檢視學習方法與讀書策略。  
當導師發現學生有學習適應不良的現象時，可請諮商中心或學生輔導中心為該學生實施此測驗，導師則可在學生同意分享測驗結果的情況下，給予適當的引導與協助。
2. 有意義的人生觀與使命感，利於學習動機之發展。  
可利用新生希望多方嘗鮮的期待，安排不同的訊息傳遞方式，踏實且具體的思考職涯規劃。
3. 培養學習之獨立性與自主性，以適應學習環境與制度的變遷。  
可以利用導師時間說明大學學習與以往的差異、學長學姐或同學分享和

討論各科的學習方法與習慣、分組的方式經驗自然交流。借力使力的方式會使導師的工作更輕易。

4. 培養學生的自信心。

自信心亦有助於興趣的培養，許多孩子都是在接收到讚美後，在相關方面感到「我可以」，而快樂的投入學習，興趣因應而生，自然投入更多心力與時間，致使獲得更多的成長。

5. 協助學生去除對授課老師的主觀情緒。

有些學生因為聽其他學生對授課老師的負面分享，使學生對學習產生害怕，無形中增加學習壓力與抗拒，降低學生與老師互動和請益的意願，增加師生疏離。

6. 協助學生瞭解自己的性向與興趣，必要時指導學生轉系。

協助學生瞭解自己的能力與價值觀，培養相關興趣，有助於規劃和選擇適合自己的課程與學習。

7. 資源的應用與轉介。

每個人都各自有其專長和不熟悉的領域，當在學習輔導的過程中遇到非自己專業或能力可及時，則可整合學校資源，共同商議與協助解決策略。



## 復學生與轉學(系)生的認識與協助

一味傳學生與轉學(系)生的生活及課表，是否能有良好的適應，除端是學生本身的個性特質外，也必須倚賴周遭環境涓注善意。傳學生及轉學(系)生在性質上雖有不同，但協助方向相去不遠。

### 一、觸發因子

一般而言，休學原因約略可分為「需長期休養治療」及「清寒」兩項。前者的原因複雜，包含心理或生理因素，或是身心交互影響使得學生需長期休養治療；後者則會牽涉家庭經濟狀況及家庭互動問題。導師可經由會談中去瞭解造成學生休學的原因，是否已得到妥善的治療或處理。

至於轉學(系)最常見的原因除了「興趣不合」外，也有可能是「家人期待」，或是學生常見的「人際適應」議題，這些都可能是造成轉學(系)的原因。

### 二、協助方式

#### (一)基本資訊資料

基本資訊指的是學生學級變動相關資訊，這部分可由教務處提供，瞭解的易處在於導師對於班上新進同學不至於一無所知，並奠定後續接觸時的基礎。復學生可就「休學原因」、「休學為期多久」進行瞭解；轉學(系)生可就「由何校(系)轉來」、「轉校(系)的原因」進行瞭解。

#### (二)會面晤談

若導師能在剛開學時，撥出時間和新進同學做個別的會面晤談，表達關心，並適時提出建議，將可提高學生對新環境的信賴感，增進適應，導師對班上的情況也能多所掌握。會面晤談的頻率沒有一定，但建議至少期初、期中、期末各一次，才不致於和學生過於生疏而降低輔導效能。

### 三、資源整合

復學生及轉學(系)生在協助上可運用的資源如下:

1. 教務處可提供導師新學期班上復學生及轉學(系)生的名單及基本資料。
2. 授課教師級導師可就學生狀況保持聯繫，多注意傳學生及轉學(系)生在成績、出席率，或情緒上是否有異狀。
3. 班上導生可協助導師注意班上復學生及轉學(系)生在生活上、課業上是否遇到困難，並告知導師。
4. 針對傳學生及轉學(系)生有選課規劃及未來進入職場的相關疑義，生涯發展中心可接受導師或學生的諮詢討論。
5. 軍訓室可協助復學生及轉學(系)生的生活適應，如住宿等相關事宜。
6. 導師與家長保持適當的互動，可幫助導師更瞭解學生狀況，思考學生的需求，並給予適當的協助。

## 各年級生涯輔導重點

隨著階段發展，會產生不同的生涯危機，而不同年級，也有其所遭遇的生涯困境；以下針對不同年級，導師常見的生涯輔導重點解說如下：

### 一、大一學生

#### (一) 自我評估

首先學生需思考的問題是「我真的要轉系嗎」，先澄清自己轉系的目的與意願，方能瞭解自己的需求。可以進行下列方式進行自我探索：

1. 入學動機：問自己，什麼讓自己選擇這所學校與科系，澄清自己的初衷。
2. 學業表現：若有學習困擾，可先與老師討論，協助自己確認本科系是否符合自己的能力和興趣。
3. 學習意願：思考自己對目前所學習專業課程感興趣的程度，感受自己目前的學習態度。
4. 生涯規劃：可與導師、學長姐討論，詳細瞭本系的課程、未來發展與畢業出路，並與自己對未來的期待與規劃相較，評估兩者間符合的程度。
5. 心理測驗：若學生對自己感到茫然，對自己的興趣與能力感到模糊，可寄一學生至諮商中心接受興趣及性向測驗，並進一步與輔導老師討論，對自己的興趣及能力進行更深入的瞭解及澄清。

#### (二) 擬定轉系計畫

1. 選擇目標：先選擇自己感到有興趣的科系，可選擇 1 至 2 個，但不宜太多，避免模糊自己的目標。
2. 蒐集資料：提升欲轉入科系的瞭解，如下：
  - (1) 可先到欲轉入的系辦公室瞭解該系的課程內容、未來發展，並與該系助教或老師討論，作進一步的瞭解。
  - (2) 從該科系的課表中，選擇幾門自己覺得感興趣的課程，先去旁聽，實際的體驗該科系的授課方式與內容。
  - (3) 認識該系的同學，瞭解其學習的心得及對該科系的看法，並就自己所重視的部分蒐集資料。
3. 將原就讀的科系及欲轉入的科系相比較，可借助學生具體的寫出兩個科系各自的優缺點與可能要遭遇的困難，並尋找自己克服困難的相關資料及可行性，再評估轉系或繼續留在原系。

### 二、大二學生

#### (一) 科系認同的建立

上了大學少了升學壓力，卻失去學習目標。導師可引導學生省思自己所修習的課程，並從中發展自己對所學科系的認同。

1. 學到什麼：讓學生思考自己從學習中的收穫，發現自己的成長，可增強其在休息課程的正向經驗。而在享受收穫的同時，也表達自己對此科系未來發展的期許，強化學習的動機。

2. 期待的符合程度：修讀目前科系課程的實際經驗與初入學的期待是否符合?符合的程度有多少?如有差異，如何看待這些差異?協助學生調整自己的理想與實際的距離，設立更符合自己的學習目標。

## (二) 修輔系或雙主修

當學生接觸的領域越多，或考慮到未來的就業問題，可能發展出更多元的興趣，因此學生長萌生修輔系或雙主修的念頭，在其選擇的過程中，導師的著力點有：

1. 透過討論，引導學生澄清自己修輔系或雙主修之動機，確認修輔系或雙主修符合自己的需求。
2. 學生在選擇過程中，有時易忽略自己的限制，如：時間的安排、經歷的配合、雙重的課業壓力等，甚至是否有延長修業年限的準備，這修都是學生在選擇前須先考慮的。
3. 蒐集有關於修習輔系或雙主修的規定，確認自己是否符合申請資格，以及所需具備的條件。
4. 可予以修輔系或雙主修的學長姐分享期修讀的經驗與心得，已獲得更豐富的資訊，作為選擇的參考依據之一。

## 三、大三學生

### (一) 確認學習興趣

1. 引導學生從目前學習的經驗中，辨識出自己的興趣、能力及未來可能的方向，再依此選擇投入的科目領域。
2. 欲升學的學生則須選擇報考的科系，若是與其原修讀科系相關，則如何準備考試是主要的問題，包含：書面資料、筆試科目與口試技巧等；若是打算轉換科系，則應先瞭解自己的興趣，選擇欲報考的科系將是首先面臨的問題。

### (二) 蒐集相關資料

1. 對於打算升學的學生，蒐集相關的升學資訊是十分重要的，如：投考的系所、報考的資料、考試準備的方向。這些資訊，除了學生自己至欲報考的學校與系所蒐集資料；坊間補習班亦是可運用的資源，其對於升學資料之蒐集與統整尚稱完整。
2. 透過社會相關職訓機構，如：青輔會、勞委會職訓局、各地職訓中心等，獲取職場世界的人才需求狀況及瞭解其所提供的技藝培訓，皆可做為學生自我充實的參考。
3. 藉由求才資訊，瞭解就業市場現況，如：學校舉辦的就業博覽會、網路求才資訊等。

### (三) 擬定學習計畫

1. 當學生確認了自己適合的科目時，可據此科目需要與自己的能力，擬定讀書計畫表，此計畫表是重要的，是要符合自己的需求並考量自己的限制，而非完美但難以達成的計畫表。

2. 除學校開授的課程，學生亦可閱讀課外書籍，參與講座或研討，以廣泛的充實相關知識。
3. 蒐集與未來就業方向有關之職業訊息，並據此擬定就業計畫。同時充實專業知能，針對專業檢定安排讀書計畫，以提升自己的專業能力。

#### 四、大四學生

##### (一) 瞭解自我

1. 藉由過去的經驗以及生活中的事件，探索自己的興趣、性向、價值觀、職業觀及個人的需要。
2. 評估自己各方面的表現與能力，澄清自我概念。導師除可協助學生由生活中找出正向的經驗，更可給予肯定與支持，這些都可提昇學生對自己的信心。

##### (二) 瞭解環境

1. 藉由新聞媒體、報章雜誌與相關論述等，瞭解目前社會環境走向、經濟發展狀況及職場所需人才的類型。
2. 對於欲報考的系所，瞭解其可能的發展領域、就業市場的供需狀況。
3. 職業選擇則須考量未來的發展空間、成長機會升遷管道，當然更須瞭解此職業市場對人才的需求與期待。

##### (三) 瞭解自我與環境關係

1. 周遭他人對自己的期待，常是生涯抉擇所考量的因素之一。尤其是家人或師長，如果可以瞭解家人或師長對自己的期待，探索其可能造成的影響，澄清他人期待與自己需求符合的程度，則更能確認自己的抉擇。
2. 評估自己的個人特質、所具備條件，與職場人才需求的符合程度。
3. 尋找有利與影響生涯抉擇的因素，加以評估後，確認最適合自己的方向。

除了上述對各年級學生的輔導方向，導師亦可運用學生諮商中心的資源，透過轉介或建議學生至諮商中心進行生涯諮商，或透過測驗的施行，協助學生瞭解自己的性向、興趣、工作價值觀與生涯信念等。

## 大學生的人際行為表現與辨識

### 大一階段

#### 常見的人際困擾行為

1. 班上都是陌生人，看別人都可以輕易和其他人談笑風生，為什麼自己就是不知道要如何與人交談？
2. 討厭上要分組的報告的課，每次要分小組總是被動觀察其他人，希望有人來主動邀請，但卻沒有。
3. 發現自己在社團的活潑表現和在教室裡寡言不語的落差，覺得自己表裡不一、矛盾、不真誠，懷疑自己人格有問題。
4. 常常和室友談話僅止於表面的嘻笑打屁，明明很多人聚在一起聊天，可是心卻很寂寞，懷疑自己的人際關係膚淺，沒有真正的友情。
5. 帶著過去高中積極和同學交往的經驗，勇敢坦露自我，卻不見對方以心相待，從此對人際關係不再存有信心。
6. 害怕一對一的近距離談話，不是盡量迴避人際情境，就是和人維持表面關係，無法深交。容易躲進自我世界，或沉溺網路人際，無法和活生生的人接觸。

#### 困擾形成的原因

1. 害羞。
2. 缺乏人際互動。
3. 害怕受傷害、被拒絕，所以選擇孤獨，避免與人接觸。
4. 無法理解人際相處有多面向、彈性存在。
5. 忽略人際交往歷程中必要的冒險、漸進現象、互惠原則，以為付出就會有相對收穫。
6. 無法保持同理心，去設想對方處境，全然只想到自己損失的部分。
7. 自我概念模糊、自信心不足。

### 大二階段

#### 常見的人際困擾行為

1. 班上既有人際圈已定，打不進別人的小圈圈，也沒有深交的朋友，生活孤單、心情無人分享。
2. 分組報告沒有志同道合的組員，或外修其他課程而缺少夥伴，影響課業學習與上課動機。
3. 曾經嘗試努力經營自己的人際關係，但因挫折或受傷而懷疑自我人際需要，乾脆給自己理由不需要交朋友。
4. 常常因為孤單、寂寞，很容易莫名其妙進入感情世界，尋求暫時的心理慰藉；卻和班上脫節。
5. 打不進實際的人際圈裡，乾脆沉溺在網路世界中交網友、打電玩。

### 困擾形成的原因

1. 人際技巧差，缺乏人際支持系統。
2. 因害羞或害怕受傷，所以情願選擇孤獨。
3. 開始有一些人際退縮的傾向，將自己的人際需求隱藏或轉移到其他威脅性較小的情境裡。
4. 生活中的挫折難免，有些情緒可在人際分享中即可獲得紓解，可惜缺乏傾訴的對象。

### 大三~四階段

#### 常見的人際困擾行為

1. 對人際關係測底失望、放棄，也不相信自己會有人喜歡。
2. 高年級修課分散，同學們開始忙於自己的功課或準備研究所，更加獨來獨往。
3. 否認自我的人際需求，覺得生活中還有比朋友更重要的事，但又懷疑自己這樣是不是正常，擔心自己在未來職場中的人際關係會不會吃虧。
4. 對孤獨無法自拔的沉溺，遺忘了該如何與人相處，也不允許別人進入他的領域。人際關係更加疏離、冷漠。
5. 繼續沉溺網路。自我感覺隔離、麻木。

#### 困擾形成的原因

1. 害怕受傷害，所以先選擇離開，避免與人接觸或免除與人接觸的尷尬。
2. 在信念上，強烈否認人際關係的價值，努力說服自己「孤獨是一中淒美的宿命」來逃避面對寂寞。
3. 過去可能有人際創傷經驗而阻礙對人際關係的投入。

#### 導師可增進人際互動及因應：

導師可利用課間或課後時間的問候、關心與鼓勵，提供學生有良好的人際相處關係，增強自信心，在加上導師真誠、開放的接納態度，就是提供學生最具體的人際楷模經驗；其次，透過導生溝通來澄清學生的人際需求傾向，正是自我需要。建議導師多發掘學生的優勢力量，鼓勵學生多運用自己的優點和長處與人接觸。人際孤單的學生通常會對自己沒有信心或自卑而挫敗，此時，引導其設定促進人際關係的小目標與放大目標達成後的感受和成就感；在加上導師的持續關懷與鼓勵，也能為學生在自我瞭解和人際技巧上增能。最後，協助學生認識不同面向的自我，每個人身上皆具有不同的特質，會在不同的時機和場合之下展現。協助學生辨識、區分場合有適切的打扮、彈性的應對、何宜的行為，取代僵化、習慣性的呆版表現，可促使與人互動更加容易。

## 大學生面臨情感困擾之反應與影響

不論是何種類型的情感困擾，對於當事人來說，都可能是一個失落的經驗，可能產生的議題包括：自尊與自我價值感的挫敗、自我認同的失落或自我相處的能力等，相關的情緒反應如下：

### (一) 震驚

在得知愛情發生變化的當下，常感到震驚、一片空白，因為結果對學生而言，是意想不到、無法掌控的。

### (二) 生氣

Fisher(2000)認為，我們在成長過程中往往學習到，表達生氣是不對的，但對於被動接受者而言，其實是失去決定權的象徵，主要是因為無法防止分手的事實的發生，而出現生氣與憤怒。

### (三) 孤單

情總能夠減緩一個的孤單感(Brown, 2005)，但情感困擾的發生代表著再如此，像是分手必須由關係中脫離出來，從兩個人轉變為獨自一人。因此，孤單亦是遭逢情感困擾的人都熟悉的感受。

### (四) 痛苦與難過

痛苦與難過是遭遇情感困擾時最普遍的感受，甚至可能會有自殺的意念。因此，關係失落總造成許多的痛苦與難過的情緒。

### (五) 被否認

特別是當對方提出分手時，更重要的意義是無法相信自己(Fisher, 2000)，有一種全盤皆非的感受，也會引起個人價值感的議題，即情感困擾會令人失去自信，也會對原本自我認知、自我價值，產生懷疑與否定。

### (六) 引發身心症狀

情感困擾也會產生一些身心症狀的反應，包括：飲食改變、睡眠的改變等：

- (1) **進食欲望減低或增加**:對於情感困擾的震驚、壓抑感受，同時也會出現飲食異常的狀況，可能出現食慾減低導致體重下降、食慾爆增藉以宣洩情緒等。
- (2) **無法入睡**:因為情感困擾事件不斷浮現在腦海中，如同是畫面重現(flashback)，也因為事件突然的發生，會出現失眠或睡眠狀況不佳的情況，影響日常生活作息與學習狀況。

### (七) 自我傷害的想法

面臨情感困擾的壓力、打擊與失落等，常使人容易陷入憂鬱情緒、失落與自我貶抑的狀態。多數人可能會有一閃而過的自殺念頭，此時的自殺意念可能是對於情感困擾所帶來痛苦的形容詞，因為這些痛苦，常不為外人所理解。

對於遭逢情感困擾的學生而言，身心所受的煎熬是難以用言語道盡的。雖然上述所提及的反應都是可以被理解的，但仍需要導師、同儕與相關輔導人員的加以協助，讓危機也可以成為轉機。

## 大學生遭遇情感困擾的處遇策略

基本上，不論是何種情感困擾的類型，都存在某些複雜難解的成分，畢竟清官難斷家務事，身為學生輔導人員，不要常是評斷是非或給予太多的建議。但是，我們可以如何協助他們呢？我們不難明白遭遇情感困擾的學生不僅經驗愛情舞曲的變調，也將面對被打亂的聲或步調、期待被理解與接納的情緒等；因此，導師可以透過下面幾個方向，來提供學生相關的資料與輔導。

### 一、同儕支持

在大學校園中，同儕間的影響力仍是一個不可被輕忽的力量。所以，導師可以事先瞭解有哪些同學平日與該情感困擾學生交情友好、哪些同學樂於協助同學、哪些同學擅於陪伴及傾聽，適時將這些同儕資源整合起來，分別協助學生在情緒、學業、生活等方面給予支持，為情感困擾學生編織支持的網路。

### 二、輔導策略

導師在與學生會談的過程中，須致力於營造下述情境。

#### (一) 提供一個可以充分訴說、充分被傾聽的環境

遭遇情感困擾的學生，往往會需要透過不斷的敘說情感困擾事件，來協助他們自己宣洩情緒，也藉此維持可控制的感受。所以，導師需要營造一個允許他們訴說的空間，使他們在被傾聽的過程中感受有陪伴，也鼓勵他們訴說事情如何發生，以維持事實感受。

#### (二) 建立一份信任關係

特別是對於被動遭遇情感困擾的學生來說，不僅對自我產生懷疑，可能也會對於自己與他人的關係產生懷疑。所以，若能夠在此時建立一份信任的關係，相信學生是可以從中獲益的。

#### (三) 鼓勵情感困擾學生維持生活基本運作

遭逢情感困擾的學生通常會呈現較多強烈的情緒，然而生活卻不會停止前進，此時可以順適鼓勵學生維持平日生活的正常運作，像是將精力投注在課業、聽音樂、書寫心情等，協助他們透過生活中的其他事物來減緩悲傷、轉移注意力。

#### (四) 鼓勵情感困擾學生尋求專業協助

鼓勵學生尋求外在資源不等於弱者，而是一個懂得運用資源的聰明人。許多遭逢情感困擾的學生，其實也會向外求助，像是尋求諮商服務、親人支持等。因此，相信對於遭遇情感困擾的學生來說，若能適時的尋求外在資源，是代表著讓自己多些資源、多些選擇、多些機會。



#### 四、資源介入與整合

導師在輔導情感困擾學生的過程中，難免也會遭遇瓶頸的時候，此時可適時的尋求校園相關資源的協助。比方說，對於如何整合同儕資源、更順暢的溝通等，可向其他有相關經驗的教師諮詢，對於學生可能有自殺危機時，更須立即協助轉介學校諮商中心，或適時啟動校安系統，透過學校各方學生輔導人員共同協助。

相信我們都很願意協助處理學生的困擾，最聰明的方法是懂得提早介入處理，以減少問題惡化或擴散的可能，適當的介入相關資源，以期有效的協助解決學生困擾。

#### 五、結語

面對學生的感情問題，似乎沒有單一準則可以依循或評斷，而感情問題的複雜程度，也不免令我們有清官難斷家務事之感。因此，導師在面對學生遭遇情感問題時，首重理解與陪伴，協助學生逐漸走出陰霾。然而，「痛苦」是為了讓我們知道內在的某些地方需要被治療(Fisher, 2000)。協助情感困擾學生走出困擾的歷程，將使他們產生一種不同於以往面對困難的態度，這是一易的，因為這不僅帶來學生個人的成長，也是教育的功能之一。

## 憂鬱的徵兆

### 一、憂鬱症在情緒、認知及行為上的症狀一覽表

情緒症狀	憂鬱情緒 廣泛受限的情緒品質 易怒或暴躁情緒 罪惡感 失去日常活動的興趣 社交退縮
認知症狀	注意力不集中 記憶力減退 猶豫不決 思考緩慢 失去動機 常有負面想法或自殺想法
行為 / 身體症狀	睡眠障礙：失眠 / 嗜睡 食慾改變：體重增加 / 減輕 疲勞 頭痛 習慣性便秘

### 二、焦慮的徵兆

焦慮症是醫院常見的疾病，臨床上包括了三種層面的症狀表現：

1. 情緒層面：緊張、不安、壓迫感、敏感、易怒等不適應感受。
2. 認知層面：記憶力減退、注意力不集中、社會功能減退、心不在焉等表現。
3. 生理 / 行為層面：心悸、冒汗、顫抖、呼吸困難、頭昏、腸胃脹氣感、喉嚨異物感、頻尿、口乾舌燥、肌肉痠痛、失眠、呼吸急促、噁心感等身體症狀。

#### ● 辨識困擾

一般大學生所面臨的問題不外乎有生活困難、時間管理、經濟問題、學習困擾、生涯發展、人際關係、情感困擾、情緒和精神困、生理問題等。其中，任課老師於專業學科領域上能夠在學習困擾和生涯發展問題方面提供最有力的協助，在讀書策略和成績表現上給予明確的指導，或安排小組討論、學長姐相互討論和獲得學習經驗傳承，此為導師協調角色上最具發揮之處；其次，生活困擾、經濟問題方面也容易由校內學生事務處提供相關的獎助學金、助學方案等來取得協助。除此之外，大學生的時間管理、人際關係、情感困擾、情緒和精神困擾等問題，即為導師所需留意的輔導工作。憂鬱與焦慮學

生的認識與線索，導師們可以依循學生平日出缺席狀況、成績表現或導師談心時間等，透過觀察、初步談話瞭解其是否有憂鬱或焦慮情緒困擾，千萬別忘了適度的情緒表達是正常的反應，若學生的情緒困擾在壓力事件解除後，仍持續長達兩周以上，對照有上述之情緒、認知、行為及生理現象，即為辨識憂鬱和焦慮情緒困擾的指標。

### ● 支持性輔導

當學生困苦、脆弱的時候，最須要有人支持與信任他；此時，導師採開放、真誠、接納的態度，就顯得十分重要，要支持和陪伴他，給予建設性的評論而不渲染其故事，即所謂的支持輔導。首先，建立信任的師生關係是成功支持的第一步，讓學生能夠放心、開懷的將困擾敘說或抒發出來，是需由平時和學生積極互動中培養而來的；開放固定的關懷談話時間對學生有利及的協助，此時導師僅須當個全然的傾聽者，以接納、瞭解和同理其面對困難的心情和處境即可，必要時給予適當的意見供作參考。其次，有時導師也會苦於約談非自願學生而無從談起的狀況，也就是說，學生本身對於陷於問題的知覺和應變能力是低的狀態(無現實感)，而目前卻處於學習和生活適應有危機的情況下。導師可以透過簡單的日常生活狀況開始聊起，例如：瞭解其生活作息、學習適應、打工及參與社團活動、過往高中的學習習慣、家庭手足…等談起，營造自在輕鬆、關懷和不壓抑的談話空間和氛圍，藉由真誠一致、開放的態度，逐漸取得學生的信任，打開良好師生互動的流動過程。最後提供 Egan(鍾瑞麗譯，2002)《助人歷程和技巧》一書中提及助人的模式和步驟，導師可以在從事支持性輔導時，作為談話歷程的依據：

步驟	概念
階段一:「發生了什麼事?」	協助學生澄清尋求改變的關鍵議題
階段二:「什麼樣的結果對我是有意義的?」	協助學生決定目標
階段三:「我必須作什麼才能得到我所要的?」	協助學生發展完成目標的策略
階段四:「我如何能達成目標?」 「我做的怎麼樣?」	協助學生實施它們的計畫 過程當中持續評量

### ● 轉介資源

除了熟悉系上的同儕教師、助教之外，也須要有機會認識學校行政系統，其包含:教學事務和學生事務，方能適時提供學生必要的協助。尤其是學生事務處，其總攬學生在校生活的一切事務，涵蓋有軍訓室(維護校園安全)、生活輔導組(宿舍、校車安排)、就業輔導組(畢輔、就業銜接)、僑外生輔導組(外籍生生活輔導)、衛生保健組(健康維護)，以及學生諮商中心(心理諮商與輔導)。導師可針對同學們的困擾問題與需求，提供明確的指引和鼓勵其主動尋求學校資源的支援。當導師進行支持性輔導，發現相關情緒與精神困擾的學生，經由關懷談話與陪伴後仍無減低其困擾程度與狀態時，同常為嚴重的情緒困擾或罹患心理疾病而無病識感者(例如:有自傷或傷人的意圖、憂鬱症、

精神分裂症)，此時便為轉介(refer)的時機了。

- 獲得自己所需要的支持