#### E世代學生人際關係輔導技巧

張玉鈴

台灣師範大學教育心理與諮商所博士研究 中正大學學生輔導中心諮商心理師、督導 嘉義市學生輔導諮商中心諮商心理師、督導 東吳、元智大學諮商心理師、督導 新北市國高中、小學駐校諮商心理師、督導 心寧諮商所諮商心理師、督導 家扶中心、家暴與性侵害防治中心諮商心理師 具完形理論取向諮商、婚姻與家族治療、與精神科 心理諮商等專業訓練 具Usui Reiki自然能量中階執行師認證

#### 網路溝通:現代大學生的人際特色

- 網路的發展與普及化,網路人際成為大學生人際互動的主要工具。
- 東方消費者行銷資料庫(Eastern-Integrated Consumer Profile, EICP)的調查,網路交友族的分佈主要以15~24歲爲主,顯然是年輕人的天下(2003)。
- 雅虎奇摩的交友服務使用者調查中,也發現主要的使用族群為21-25歲的年輕人(雅虎奇摩交友中心,2003)。

#### 網路互動的特性

- 無時空之限制
- 以文字符號來溝通(如打錯字),說出去的話如潑出去水
- 匿名的網路環境(如蘭陵王的面具),造成霸凌或傷害
  - ●去抑制化行為表現(disinhibition),但又脆弱
  - ●自我揭露(self-discourse)過度或隱藏
  - ●情緒感染、人云亦云

如某餐廳;某補習班。

## 人際關係與健康(一)

- 過去研究均一致指出,青少年的人際困擾和認知型態與其 憂鬱的情緒有關
- 研究發現,在真實生活中人際關係較差者,其透過網路與他人進行互動的頻率較高。
- 每週使用網路<u>非溝通功能</u>總時數愈多的大學生愈憂鬱;大學生對自己在學校的人際關係感到愈滿意,愈常使用網路「與舊朋友互動溝通訊息」,同時也比較不憂鬱。(葉雅馨,2006)
- 「虛擬人際關係」網路對大多數使用者而言是人際網路的 擴大,其過程發展與親身傳播人際情感關係過程相似,也 會有自我表白、分享、瞭解等親密關係與情感互動。因此 「虛擬人際關係」可以使人發展親密關係並感情互動,但 它無法替代人際情感親密關係,人們也不可能脫離現實的 人際互動。

#### 人際關係與健康(二)

- 網路使用有好有壞,是人際關係的拓展,對現實生活中人際關係原就好的人更有利。但對現實生活中人際關係原不好者,較有負向影響,值得注意。
- 現實生活中的人際能力仍顯重要。
- 網路互動帶來跨時空的便利,但虛擬的人際場域,可能存在關係疏離(匿名、自我疏離、他人疏離)與誤用傷害(毀謗、侮辱、網路霸凌)之危機。

#### 常見大學生的人際困擾

- 不知如何開始, 交朋友(大一)
- ■自我中心、利益導向。如成績爲重。
- 衝突(室友、好友翻臉、小組合作)
- 惡意傷害、排擠
- 網路(互動與法律界線)
- ……你碰過……

## 常見大學生人際困擾本質

- 不合理的人際信念
- 缺乏人際技能
- ■較吃虧的人際特質
- ■過去重要創傷經驗

#### 誤解人際關係的歷程

- 人際歷程 初始→觀察篩選→投入→親密穩定 →衝突→更親密or疏離
- ■你同意嗎?
- ☆哈啦沒有意義
- ☆這人看起來一點都不順眼
- ☆只要是真正的朋友就不在乎要朝朝暮暮
- ☆衝突是不好的
- ☆人生不同階段:不同的因應方式與經營
- ■朋友關係的維繫:質量並重。

#### 不適當的人際期望

- 我要跟所有人都很好→關係有親疏
- 付出一定要有回報→權利與義務→情義
- 不能有秘密→尊重隱私
- 外在需求導向,不能自私,(或絕對自私、利益導向)→尊重自己的需要(人際和諧v.s.自我照顧)
- 衝突是不好的→學習面對處理衝突
- 不能獨處→人際相處的平衡,自我修練
- ■絕對一致→彈性

#### 缺乏人際技能

- ■同理心
- ■傾聽
- 友善(慈愛關心、助人)
- 表達:讓自己說話
- 攻擊 (語言與肢體)
- 社會知覺弱(白目)
- 反思
- 自我肯定
- 基本衛生

#### 較吃虧的人際特質

- 害羞→轉移對自我的注意力
- 衝動→觀察、耐心
- 不安全感,投射多:攻擊或迴避
  - →與活生生的人互動

#### ☆解藥

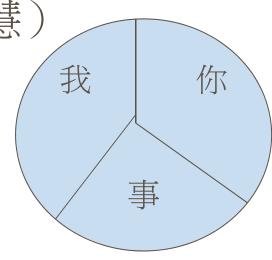
- →覺察自我狀態
- →減少慣有磨模式
- →增加不一樣

#### 過去重要創傷經驗

- ■曾有嚴重的人際傷害
- 被霸凌
- ■性侵
- 基礎依附不足
- . . . . . .
- ■轉介諮商輔導組

#### 人際互動模式(Satir模式)

- 討好型(反轉、融合)
- 指責型(投射)
- 電腦型 (我最智慧)
- 打岔型(抽離)
- 一致型



#### 人際衝突

- 在互動過程中有時我們會產生被淹沒的焦慮, 擔心在人際互動中若只是傾聽與接納別人,將 逐漸失去自我;但,太過強烈的自我參考架構, 又往往導致主觀、武斷與衝突的人際關係。
- 假性衝突(揶揄、弄假成真、衝突前兆:不爽)
- 內容衝突(內容正確,如生日是星期五?)
- 價值觀衝突(如:手機的功能級數;尊重)
- 自尊衝突(重視輸贏、面子;如政黨)

## 衝突的類型

- 烏龜型(撤退)
  - :克制怒氣、閉嘴、迴避、閃開、
- 鯊魚型(攻擊)
  - :聽我的、好權力、征服、奮戰到底
- 玩具熊型(放棄)
  - :極溫柔、仁慈、委屈、和諧
- 狐狸型(說服)
  - :以牙還牙、公平、一報還一報、送禮
- 貓頭鷹(問題討論)
  - :理性、重視每一個人、不堅持己見、面對。

#### 人際資產的經營

- ■同理心、關心
- 我訊息
- ■與情緒共處
- 多元文化觀:廣結善緣
- ■幼稚園裡學到的人際原則
- 保持正向自我概念(自我感覺剛剛好)
- 製作聯絡簿--有空多聯絡(質、量)

#### 同理心

■己所欲施於人

■ 己所不欲,不施於人

■ 試穿別人的鞋子,感受他人的處境

#### 完整溝通一我訊息

感官→知覺→情緒→外顯行爲

- ■感官
- 知覺 (解釋)
- 感覺(情緒)
- 期待:對對方&對關係、情況的期待。
- 外顯行爲:表現出來的語言、動作
- 沒有人是對方肚子的蛔蟲,如果要別人瞭解, 就要告訴對方自己的感受與對他的期望

## 我訊息

- ★把中間歷程外顯化(口語、陳述),可以延緩外顯行 爲的自動反應。
- ★「當我看到你.....,我開始覺得緊張.....,因爲我在想.....」
- ★表達期待「我真希望你能.....就好了」、「我真希望 情況是.....」
- ★ 徵詢意見「這樣告訴你,你覺得如何?我也想聽聽你 的看法(感覺).....」
- ★「有困難」也要表達出來 「我覺得我在......有困難, 因爲......,我可不可以先......,再......,你覺得如 何?」
- ★表現意願「我想和你談,因爲我想繼續和你在一起, 愈來愈好地相處.....」

#### 溝通不要&要

- 不要撂狠話
- 不說不該說的話
- ■情緒中不要溝通
- 不做重大決定
- 網路人際模式,不能打了就跑,要負責任
- 說對不起!!
- 一耐心
- ■思考
- 負責

#### 與情緒共處

- 有情緒不是問題,如何表達情緒、如何和不喜歡的情緒共處才是問題。
- 覺察自己與別人的情緒
- 轉換知覺 (解釋) 的觀點
- 找信任的人說說「我覺得---,因爲---」
- 運用我訊息去溝通
- 實際方法:運動、音樂
- 平日情緒保養:睡眠、嗜好

## 多元文化觀—廣結善緣

- 拓展人際圏
- ■與人爲善、廣結善緣
- 剛畢業時,學歷決定你的工作工作1~5年,專業技能決定你的工作工作方年以後,人際關係決定你的工作工作
- ☆歐巴馬的經驗
- ●人際儲簿:收支平衡、永續經營



突尼西亞位於非洲北部, 地中海的南部,是非洲最富有、最現代化的國家之一。 曾是法國殖民地,首都突尼斯



瑪特瑪它MATMATA (突國南部)-有如月球地表一樣,坑坑洞洞的紅褐色山丘,和偶爾可見幾叢綠色仙人掌,是電影 星際大戰首部曲 拍攝場景



米地斯MIDES-狹長的山谷與點綴其間的綠意,宛如人間仙境。 電影 英倫情人拍攝場景 男主角的沙漠探勘隊紮營處



沙漠居民的主食--Couscous



中東的食物吃起來都有點酸酸的



Bricks,突尼西亞式的春捲,裏面包碎肉,海鮮



世界上最好吃的椰棗在突尼西亞的吐澤



利比亞南部 西柏哈 — 撒哈拉沙漠SAHARA DESERT覆蓋了利比亞90%以上的土地

## 幼稚園裡學到的人際原則

- 分享事物
- ■遊戲時講求公平。
- 不要任意打人。
- 物歸原位。清理自己製造的垃圾。
- 不要拿不屬於自己的東西。
- 當你傷到別人時必須道歉。
- 用畢廁所後要沖水。
- 熱烘烘的餅乾和一杯冰牛奶有益成長。
- 均衡的生活是學習、思考、畫畫、跳舞、遊戲和工作, 輕鬆安排在每天的生活中。
- 每天下午小睡片刻。
- 不論你多老了,當你進入這個世界,最好的方法就是 手牽手互相照應。

## 正向自我概念

- 擁有正向自我概念的人在待人處事上通常會產生成功的經驗,他們從外界得到回饋,使得他們從成功經驗中,提升對自我的看法。
- ■「從過去經驗裡,你覺得在人際關係中, 你做得最好的是什麼?」

#### 自我肯定的特質

- ★溫和但不羞怯,因爲他對自己有信心,重視自己的價值。
- ★堅持但不固執,因爲他認爲重要的,既使有壓力也不退卻。
- ★關懷但不討好,因爲他重視別人的權益,尊重別人的決定。
- ★勇敢但不衝動,因爲他有自信,不畏壓力與嘲笑。
- ★自在而不拘謹,因爲他做想做的,說想說的,但又不指責或 詆毀他人。
- ★有自我價值感的,因爲他知道自己是誰,接納自己、喜愛 自己。
- ★快樂、充實的,因爲他做他自己,愛自己也愛別人。
- ★表達清楚,舉凡聲調、姿勢、態度都能配合他的決心與意思, 讓別人清楚接受到他所要表達的。

## 如何開展輔導性談話

- ■關心
- ■傾聽
- ■同理
- 價值中立、接納與尊重(不評價)
- ■優勢力量的發掘
- 保密的確認
- 法律界線

#### 角色與位置

- 協助者/諮詢者/教育者/潛能開發者 /對話者
- ■助人歷程與技巧
- 關係建立→探索、瞭解→工作、練習→ 結束

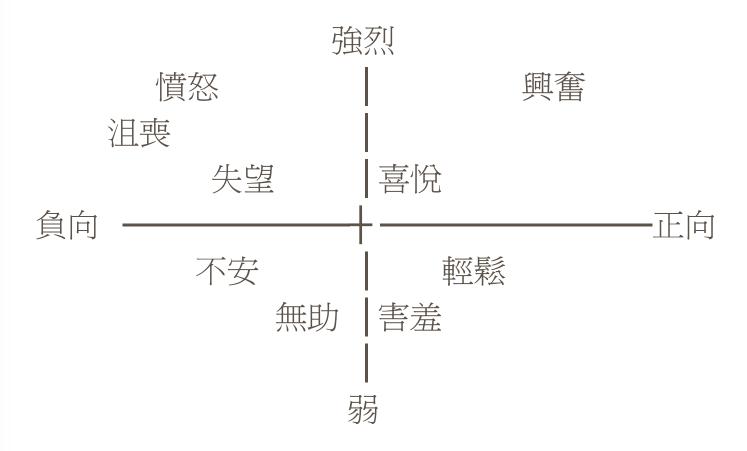
## 積極傾聽

- 聽完再說:對方需要說;對訊息賦予正確意義
- 身、眼、心、直覺、能量......
- 組織訊息,找出關鍵訊息:暗問「主題是什麼 ?他想告訴我什麼?」
- 注意情緒
- 適時詢問:4W、1H,以便瞭解對方意思。
- 擺脫傾聽干擾的個人因素:經驗、認知、態度 、價值、偏見、期待、心情.....等。

#### 同理心

- 值查和確認他人的情緒狀態、感受,並給予適當的反應。
- 以他人爲導向,猜測的、想像的。
- 「<u>聽起來</u>,<u>你覺得</u>很挫折,<u>因爲</u>同學沒有看到 你的努力。」
- 釋義:簡述語意或潛藏寓意。
- 同理能力的增加: 試穿別人的鞋—想想自己在相似情境下的感受。

# 情緒座標



#### 小練習

- 與朋友約好一起去打球。已過了約定時間十分鐘,卻不見朋友的蹤影。我打電話給她後,她才說不去了。
- 班級幹部選舉,我被同學提名班長,並且高票當選。
- 今天一踏出家門口要去上學時,就採到了狗狗的大便
- 在上學的路上,撿到了五十元。
- 好朋友早上突然無原無故地罵我一頓。
- 一群好朋友相約去唱歌,卻忘了約我。
- 我報名了一場期待很久電玩大賽,但卻在前一天臨時 無故取消。
- 和朋友一起去唱歌,有人提議結束後一起去打保齡球 ,卻有人反對,想要回家。

## 尊重、接納、不評價

- 不要過早評斷、尖銳評斷(知覺解讀)
- 形與背景:理解他的背景、處境(多元文化處境);取代他們應該如何的想像與期待
- 瞭解並敬重負向態度與行爲背後的生存 法則價值,如自我保護
- ■避免嘲諷與評價撕裂關係
- 懸置衝動的怒火,觀控自己的反移情

#### 優勢力量的發掘

- 看見學生在過程中曾有的意圖、態度、、 思考、行爲
- 看見有利解決人際困擾的特質、能力、行動.....(過去或現在的)
- 透過你的語言反映給他,真正的欣賞!
- 三明治溝通法
- ■用我訊息的原則給建議。
- 老師個人優勢力量……

#### 保密與法律界線維持

- 保密是確保能繼續談話的最重要基礎。
- 保密例外:
  - 1.自殺、傷人的危險
  - 2.家暴、性侵、青少年兒童福利法規定
  - 3.轉介諮商輔導組時
- 人際互動的法律界線:侮辱罪、毀謗罪、傷害罪。
- 多重關係/設定談話結構

## 綜合練習

- 傾聽/同理/尊重
  - ◎容易與困難之處?
  - ◎以誰爲主?
  - ○什麼干擾你聽?
  - ○說的人感受如何?什麼想讓你說?被說出情緒的感 覺如何?

#### 輔導記錄原則

- ■記錄的目的
- 基本格式
- ■精要記錄
- ■資料的保管
- ■資料的釋出

## 記錄的目的

- ■對來談者提供最佳的服務
- ■轉介或移轉時的所需資料不被剝奪
- 如有危急或訴訟事件,可作爲行政處遇的保護與記錄

#### 精要記錄(一)

- ■主訴問題
- 晤談出缺情形。
- 晤談內容
  - ◎簡要、客觀「學生表示,.....」
  - ○避免流水帳,或變成老師抒發情感之處
  - ○客觀描述,避免主觀評價:如懶惰、蠻橫等。
  - ○避免可能讓學生難堪或潛在傷害的訊息,如個性懦弱、情緒管理有問題。
  - ○避免揭露重要關係人個人資料,以中性描述、代號表示。如父親酗酒,對母親拳打腳踢,砸破酒瓶...

#### 精要記錄(二)

- 介入方法
- 如有分析,利用假設性的語句呈現,如「學生可能有憂鬱的傾向」;「可能有情緒管理的困難」
- ■記下重要醫療、轉介情形。
- 是否有危機訊息(自殺、傷人、家暴)
- ■學生期待與進一步協助。
- 記錄進展情形:如「學生表達更多、思考自己的行為 、有方法面對衝凸.....」

## 資料的保管與釋出

- 保管之目的與保管
  - 1.維持服務的品質
  - 2.減少不當的洩漏(收好、上鎖、電腦檔案加密、回收 紙、碎紙機)。
  - 3.完成給付的要求
- 資料釋出:

記錄裡的訊息是屬於案主的!其有權檢視、複印。釋出需經其書面同意

- ○專業協助討論。
- ○需依據一定管理程序取得,或與輔導老師討論。
- ○已成年者學生書面同意書,未成年者需家長同意書

## .你是學生生命中的貴人!

謝謝聆聽,

敬請指教!