

愛

是最好的輔導技巧

劉玲琳

本文係作者就「輔導學生案例」採訪台北市四所國中輔導主任而撰成，期能對「學校社會工作」實務方面有所助益。

成淵國中學生集體性騷擾事件曝光後，青少年行為偏差的問題，再度成為社會大眾關注的焦點。為甚麼才十三、四歲的孩子會出現那樣的行為？許多成年人百思不解。其實深入了解後發現，由於社會觀念的轉變，舊價值體系的瓦解，許多以往極少出現的狀況，現在都悄悄在校園發生。

國中學生最常見的偏差行為有那些呢？

一般來說以打架、偷竊、強制借錢（恐嚇勒索）、師生衝突、吸菸、翹課、放學後不回家在外遊蕩、出入不良場所、無照駕駛、以髒話為口頭禪等較多，精神疾病性騷擾、逃家、參加幫派、吸食麻醉藥品的也有。

國中階段的少年如果出現偏差行為，台北市興雅國中輔導主任曾嫻靜老師表示，通

常和家庭、學校、社會環境有極大關係。譬如：家庭功能不彰，父母管教失當，或是親子溝通不良；也可能是升學課業壓力太大，或是師生溝通有問題，有時同儕的影響也很大。而電玩店等不良場所到處林立，暴力、色情的影片、書刊充斥生活周遭，更對心智尚未完全成熟的青少年有相當不好的導引作用。

造成青少年行為偏差的原因固然很多，但家庭可能還是主要原因。台北市民權國中前輔導主任龍竹琴老師指出，家庭功能不健全，對孩子身心的發展，影響極大。一個心理健全的孩子對挫折的承受力比較大，較不會自暴自棄，也比較能拒絕不好的誘惑。

許多人以為，父母雙全的家庭就是「家庭功能健全」的家庭，台北市民權國中前輔導主任龍竹琴老師不贊成這種說法。她說：「家庭功能不健全，和雙親、單親無關，主要是看它能否給孩子充分的關愛和支持。如果一個單親家庭，親子間的關係很緊密，家長對孩子的生活起居、身心發展、交友情形等，都非常關心、注意，它就是一個『家庭功能很健全』的家庭。反之，即使是雙親家庭，如果父母都忙於事業、應酬，對子女的生活缺乏照顧，也不清楚孩子在外的交友情形；或是只注意到孩子生活的物質面，卻無法和孩子做良好的溝通，都是『家庭功能不彰』；嚴重的，甚至可說是『家庭功能破碎』，因為它完全没有支持孩子、鼓勵孩

子的力量。」

由於體認到家庭對孩子的影響力，當一個孩子在學校出現不良的行為時，學校的輔導人員除了從他的導師、較好的同學著手，嘗試了解他內心的想法以及在學校的行為表現外，也會試著和其家長聯絡，進一步明瞭他的家庭狀況。

台北市中山國中輔導主任姜浩雲老師表示，她曾經輔導過一個學生，會拿別人的東西，而且有暴力傾向，個性也相當叛逆，令老師很頭痛。例如老師有事叫他去辦公室，他會說「爲甚麼他不來我這裡？」平常他不太和同學說心裡的話，可是有領導力，身邊常有一些同學跟著他。有一天，老師發現他說「我想死，但絕不死在家裡」，又發現他「恨」父親。

於是姜浩雲主任做了家庭訪問。原來，在這個學生讀小學五年級時，他的父親曾會有外遇，雖然已經過去，但是在妻子和孩子心裡都留下了陰影。

這個孩子開始用偏差行為來抗議父親，父親不察，反而嚴厲打罵他。他的母親一方

面心疼孩子被打得那麼厲害，一方面也認爲「上樑不正、下樑歪」，犯過錯的父親有甚麼資格管教孩子？因此常暗中袒護他。

一、兩年下來，這個孩子對父親愛恨交加，對母親則是又同情又生氣她軟弱無能，於是自己變得益發「酷」。

發現孩子行為偏差的根由後，姜浩雲一方面說服學生的父母調整管教態度，一方面讓孩子慢慢了解「不論大人的感情世界如何變化，親子間的關係不應該受到影響。」不久，她發現孩子的心開始軟化，偏差行為逐漸減少。今年初，法律常識大會考後，這個學生更在週記上寫道：「讀了法律常識才知道自己以前做了那麼多違法的事，我願意向老師及那些被我傷害過的同學道歉。」

這個例子可以看出家庭對孩子的影響真的非常大，但是一個好的輔導老師，卻能用她對學生的愛心以及專業輔導技巧，打開孩子封閉的心，讓他的人生重現光明。

曾嫻靜主任也碰過一個由於親子溝通不良，導致孩子差點崩潰的案例。曾主任表示，有一年她擔任導師，發現班上有一個學生

成績愈來愈退步，人也變得沈默寡言，不再像國中剛進來時那麼開朗快樂。

她和學生的家長聯絡得知，孩子的父親生長在一個貧窮家庭，小時候生活很苦，也沒唸多少書，長大後憑著自己的努力有了不錯的成就。可是他生怕孩子以後再受他受過的那種苦，因此從孩子上小學起，他就要求他們一定要名列前茅。

小學階段，孩子的確做到爸爸的要求；上國中後，功課加深，孩子的資質只是中等，班上同學的競爭又相當激烈，國一時還難以勉強維持前十名，但進入國二，功課開始跟不上，他心裡很著急，回到家，父親既無法協助他，又不能諒解他，只是一味地要求、責罵。於是，他愈來愈沒有信心，人也開始退縮。

曾主任發現問題後，馬上和孩子的父親聯絡，希望他不要給孩子那麼大的壓力，可是父親不接受，他認爲自己的孩子有足夠的能力應付學校功課，成績退步是他偷懶、不夠用功。

曾主任只好轉向孩子的母親尋求協助，

母親非常願意配合，只是她在家裡沒甚麼地位，先生不聽她的。曾主任暗地著急，但也沒有辦法，只好在學校多鼓勵他，同時密切和他母親聯絡。不過情形並不樂觀，孩子愈來愈退縮，開始把自己關在房裡不出來，早上也起不來，常以肚子痛為由，不來上學。

國三上，情況益加嚴重，學期結束前，這個學生的爸爸突然來找老師，請老師陪孩子一起去師大心理中心做輔導。曾老師非常高興，一口答應，她知道家長終於軟化了。

經過一段時間的輔導，學生的情況開始好轉，對唸書也比較有信心。她一邊暗中請同學協助他，一邊也儘量鼓勵他。在家長、老師共同配合之下，孩子的情形日有起色。半年後，他考上師專，現在已是一個為人師表的小學老師。

曾主任非常慶幸這個學生的父親能及時覺醒，她說：「要不是父親及時了解到問題的嚴重性，調整他對孩子的態度，小孩也不可能今天的成就，可見家長對孩子的影響力有多大！」

石牌國中輔導主任葉清吉老師以為，要

輔導有偏差行為的學生，首先要有同理心，與學生建立良好的師生關係，再根據輔導原則，從了解問題和需求層面著手，找出偏差行為的癥結以及其中的因果關係，還要搜集這個學生的詳細資料，再進行諮商輔導；同時也要結合他的父母、師長共同配合，才能發揮最大的輔導效果。

葉主任說，他曾輔導過一個偷老師辦公室物品的學生，經過深談後了解，他是因為師生溝通不良，遂以對老師惡作劇洩憤；葉主任以同理心打開他的心結後，他知道自己的行為不對，願意去向惡作劇老師道歉並歸還物品，同時接受校規處罰。

從這個例子我們了解到，孩子的心其實是非常敏感、非常柔弱的，容易受到傷害，也容易感動。成年人在處理青少年問題時，必須十分謹慎，最重要的是，絕對不能傷到他們的心。

青少年通常很重視朋友，同儕的力量對他們影響非常大，因此家長都很擔心子女交上壞朋友。姜浩雲主任說，其實只要家長多注意，用合適的力量去協助孩子，朋友的影

響並沒有那麼嚴重。

很多人都有「現在的孩子比較叛逆、不受教」這種想法，姜浩雲主任卻以為家長要負相當大的責任。她發現：「有些家長在孩子小時候就縱容他的不當言行，該管教的時候，只要孩子撒嬌、耍耍賴，說出一些似是而非的理由，自己就亂了，態度也因此軟化。」家長管教不當，孩子就容易出問題，學校也比較不容易輔導。

姜主任又表示，曾有一個學生，父母離異，各自婚嫁，他跟著奶奶生活。奶奶的日子原本過得相當辛苦，照顧他是情勢所逼，並非心甘情願。因此他從小就感受到自己不受歡迎，很自卑，唯一的希望是常來看他的母親賺了錢後可以接他回去。

當他小學畢業後，獨自前往中部尋找母親，才發現繼父對母親並不好，對他當然也沒有好臉色；生父那邊更是根本不要他。他傷心的發現自己是個沒有人疼、沒有人要的孩子後，自卑轉為憤怒，進而變成憎恨。於是開始打架、鬧事，欺負同學，經常進出警察局。

輔導室的老師們在了解他的家庭背景後，就一起協助他，不但在生活上關照他，也很有耐心地聽他說話，讓他覺得這個世界上還是充滿溫暖。慢慢的他開始改變，眼神中不再充滿怨恨了。由此可見，孩子需要的無非是愛，老師的關心化解了他對家庭的不滿，沖淡了他心中的怨尤。

從另一個案例，我們可以更清楚孩子對愛的渴求。一個父親再婚，由繼母帶大的孩子，在父親二度外遇時，變得非常落寞；原來他害怕疼愛他的繼母會和父親分開，以後不再照顧他。他很依戀繼母，擔心會因為父親的不忠而不願意再帶他，甚至離開他。這個例子顯現出孩子的內心世界裡，需要的是一份真正的關懷和愛，並不在乎是否有血緣關係。輔導老師唯有讓他的家長明瞭孩子心裡的恐懼和需求，才能幫助他。

對成年人來說，青少年的心理並不容易掌握，因為他不再如同兒童般天真、易哄，也缺乏成人的成熟、自制，他是矛盾的、糾葛的，想強調自我，卻無法完全承擔自我背後的責任。因此，曾嫻靜主任強調，十三、

四歲的孩子無知，不成熟是正常的，這樣才需要學習。其學習的過程要有很好的方法，犯規只是突顯問題，父母、師長必須正視，但不要反應激烈。

孩子需要被尊重、被接納，成年人要多和孩子溝通，了解他們的語言、他們的想法。長期以來，輔導學生的經驗，讓曾嫻靜主任深深體會，「發自內心對學生真正的關懷」才是能贏得學生信任，幫助他們的不二法門，它勝過任何高明的輔導理論和技巧。

因此她認為，一個好的輔導老師除了要善於溝通，表達意見外，在身教、言教方面，必須是學生的好榜樣；而且輔導老師要有寬大的胸懷，才能接納不同的聲音，真正協助學生。

曾主任也特別指出，老師對待來求助的學生，應該像對待客人一樣，眼神充滿善意，而且願意聽他講話，不管他講得對不對；因為孩子心裡對老師是充滿期待的，老師一句溫馨的話，學生會記得，有困難才願意來找老師。

對待國中學生，切記要多鼓勵、多獎賞

、少處罰。嘲笑、懲罰，只會傷孩子的心，不會有幫助。老師自己心情煩躁時，又要處理學生的問題，因為孩子的心非常脆弱，老師如果不注意，即使慌忙中一句不經意的尖銳話語，都會傷害到他們。

當然老師也需要不斷進修，追求新的知識，才能學習到更好的方法；可是更重要的是，要客觀公正地認識學生，要從他全部的背景加以瞭解，不要輕下斷語，給孩子貼標籤。對孩子要一視同仁，擺脫偏見和成見，才能真正幫助他們，了解他們的需求。

其實只要一絲絲真心的關愛，孩子的心馬上就算過來。如果老師覺得學生不好教，首先應該反省自己，不要用道德的角度批判孩子，要給他們成長的空間。

曾主任認為，師生或父母子女之間，沒有所謂誰輸誰贏，大人不需要爭自己的面子，也不要老是算舊帳；要根據孩子的資質來教導他，讓他和自己比，不要跟別人比。總之不論老師或家長，永遠不要放棄任何一個孩子。

（本文作者為資深雜誌編輯）