



# 學生行為問題輔導

理工大學應用社會科學系 導師

吳永東先生

## I. 前言

現今學生行為問題多樣化及變化多端，作為工作者，在告別體罰及強權的手法後，惟有竭力規勸，苦口婆心，向學生進行引導。因此，輔導要旨的掌握及運用便變得十分重要。

本課會扼要地介紹學生輔導的要旨及原則。作為工作者，有需要對輔導的技巧及態度有所認識，以有助青少年健康地發展。

## II. 目標

在完成研習這一課後，導師應能：

1. 明白進行輔導時應有的規範；
2. 辨別不同輔導技巧的要點；及
3. 認識夜歸 / 離家出走、受到欺凌及沉迷於電腦的青少年進行輔導時要注意的事項。

## III. 內容

### 1. 輔導的規範

不同輔導學派都有本身的規範。工作者必須依照其所擬定的規範進行輔導，否則效果不會明顯。在人本主義的影響下，大家都同意輔導是應該遵守以下的規範。

#### 1.1. 尊重

人非聖賢，每個人也有可能遇上問題和被問題困擾。每個人也有解決問題的動機。作為工作者，應把受助人看作普通人，視問題的出現是正常不過；每個人都所權求助解決。

#### 1.2. 接納

社會日新月異，青少年遇上的問題也是千奇百怪，有的甚至會對傳統帶來衝擊，例如：未婚產子或奇裝異服。作為工作者，對受助人的問題要以接納態度面對。目的是要取得受助人的信任，以便日後進行介入。此外，接納也是基於尊重而去接納受助人的過失，相信他有改變的動力。

#### 1.3. 保密

進行輔導時，受助人的情況是脆弱的。正如一個復康中的人，身體在病後衰弱時需要照顧一樣。所以，輔導受助人時，要為他們的私隱進行保密，使他們感覺安全和在一個舒適的環境下，得到照顧及康復。

工作者在執行保密時，要顧及個人與集體的利益關係。例如：當受助人要求對自身或他人的利益造成傷害時，工作者可考慮不遵守這規範。



## 1.4. 受助人的自我決定

在民主開放的社會，每個人都擁有自己的權利。沒有一個人能夠強迫另一個人做他不願意做的事。若真的進行強迫，實際效果也不佳，甚或達不到最終的目的。因此，尊重個人決定在輔導中尤其重要。在面對較反叛的青少年，自決行為在進行輔導時要特別注意。

協助受助人進行自我決定時，工作者應該使受助人清楚可供選擇的方案，估計過程及預計後果，這樣，受助人便能在了解情況後，作出一個恰當及負責任的決定。在自決問題上，工作者也要遵守平衡個人與集體間利益的原則。

## 2. 輔導的技巧

### 2.1 協助受助人發展新的替代行為

受助人通常在自己的行為模式下生活，可惜此等行為模式是無效的及 / 或帶來問題。所以，工作者要設法協助受助人去發展及運用新的行為去替代舊的，從而使問題得到解決。

以欺凌行為問題為例，假設欺凌者錯誤地運用欺凌行為去達到體現領袖的地位，工作者可以協助欺凌者去發展其他社會上接受的替代行為，去滿足他體現作為領袖的需要，步驟上有四個：

#### 2.1.1. 承擔及行使一個新的角色

角色決定了一個人在事情中的功能，而功能的發揮與否，則與他能做的行為有關。若工作者能協助受助人去放棄舊有帶來問題的角色，換上一個新的角色及行為，則舊有的問題便可解決。

## 學習活動

**在一所小學裏，若出現欺凌弱小者。在新角色的建立上，工作者可協助欺凌者從下列一些新角色中選擇？為甚麼有些是可行的，而有些是不可行的呢？**

- a. 分配欺凌者當上班長。
- b. 成立「大哥哥」計劃，分配欺凌者為照顧低年級同學的大哥哥。
- c. 成立欺凌者之間的監察制度，分配每位欺凌者作為監察者，看守其他欺凌者的行為，並負上責任。

**注意事項：** 建立新角色上，應留意受助人的年紀、智力及能力的情況。此外，也要先評估新角色將帶來週遭人事的影響。



### 2.1.2. 對自己建立一個新的理解

協助受助人去發展一個新的角色去替代舊有的，效果往往只是短暫而不會持久，所以，工作者要使受助人明白及行使新的角色，必須有相關的理解，才可以保持新角色/行為的繼續。上述例子，欺凌者明白到當班長的責任與權利，並知悉領袖才能是可以在社會的正確途徑中發展的。那麼，他對新的替代行為才會明白，並且會衷心地當這個班長。

### 2.1.3. 了解到新/替代行為的後果

要讓受助人在未行使新的替代行為之前，讓受助人明白替代行為所帶來的好處，這將成為這些新行為的誘因及強化物。另外，受助人也要了解到若不做新的替代行為，將不斷會受到困擾及麻煩。在欺凌者互相監察的制度下，欺凌者明白到監察者這個新角色所帶來的身份轉變，同學會對他們投以羨慕眼光，同時，舊有的欺凌行為也隨之消失。這些都會成為欺凌者轉向接納及行使新替代行為的正面誘因。

### 2.1.4. 擁有新經驗

當新替代行為帶來愉快及釋放困擾後，這個新替代行為便成了日後受助人再去做這行為的重要強化物。當欺凌者在照顧幼小上得到認同及滿足，這個新的替代行為（當大哥哥）便會繼續的當下去。

總括來說，協助受助人去發展新的替代行為時，若能為他建立一個新的角色，並使他明白到新角色所帶來的方便及好處；進而在他初期行使時，協助他穩固及擁有這個新經驗，新的替代行為便可解決舊有行為的問題了。

## 2.2. 協助受助人保持改變的動力

### 2.2.1 輔導中的抗拒

在進行輔導時，工作者不時遇上了受助人不同程度的抗拒。抗拒的由來有多方面，它可以來自受助人的心理困擾，或認知上的錯誤，或外界因素（如家庭的不當期望），或對工作者的移情等。因此在進行輔導時，工作者應留意受助人的心理及身理的變化。若出現了抗拒的情況，可運用下列的策略去協助受助人克服抗拒。

### 2.2.2 正面評價

一般來說，受助人做不到輔導中所訂下的目標或事情後，他們都多着眼於失敗上，而忽略了在改變過程中的成功部份。在此，工作者應留意受助人在這失敗過程中的得着及成功的地方，向受助人說明及加以鼓勵。以冀變成受助人的一個增強物，推動他最終把問題解決。

在輔導青少年夜歸一事上，工作者不能只看到一個青少年屢次違反承諾夜歸的地方。青少年已承諾下次做到準時回家，可惜在看手錶時，受到朋友的引誘而誤了歸期。在他回家後，一方面要指出青少年不恰當的地方，但也要留意到他始終有一個好的開始（看手錶及留意時間）。在此，工作者應作正面評價，以便他的這個行為成為習慣，最終使他養成準時回家的習慣。



### 2.2.3 搜索正面動機

受助人在改變過程中，工作者應努力在受助人的新/舊行為中，找尋其正面動機，並向受助人說明，以加強他們解決問題的信心。

同樣地，在輔導夜歸的青少年時，青少年知悉與朋友的節目尚未結束，他心中不安，因為他答允家長/老師應準時回家，所以，他致電回家，希望得到體諒。通常來說，家長只會着重子女的負面行為（再次夜歸），接着便會責罵起來了。家長往往忽略子女主動致電回家，是反映他們重視準時回家這一承諾。因此，這策略提醒工作者，應先讚賞青少年來電的這份責任心及動機，再與他們商討是次夜歸的安排。

## 學習活動

請填寫「應嘗試」部份：

情況	除了可說	應嘗試
一個夜歸青年致電回家。	「你又失信了！你真使我失望了！」	「很好！你能有責任並致電回家…那麼，你打算何時才回？」
老師發現了一個打破了窗而正在收拾碎片的學生。	「你真大膽了！又做破壞了！」	
一個學生做錯事，正在努力解釋中，可惜語氣並不禮貌。	「我不聽你了，你將無可救藥了！」	
家長/老師發現了一份「抄」的功課，面對犯規的學生。	「你知不知道這是校規所不容的呢？」	

注意事項：先找出受助人的正面動機，進而建構輔導句子，以加強他解決問題的決心。

### 建議答案：

除了可說「你真大膽了！又做破壞了！」應嘗試「雖然做錯了，幸好你尚能去面對它。來，讓我們一起談談如何處理吧！」

除了可說「我不聽你了，你將無可救藥了！」應嘗試「看你有承意去處理這事，我便不計較你這衝動的態度。」

除了可說「你知不知道這是校規所不容的呢？」應嘗試「明白到你對交功課的重視，但仍要告訴你這樣做是不行的。」



#### 2.2.4 讓受助人參與改變計劃

問題的解決，對受助人有着切身關係。所以在輔導的過程中，工作者應讓受助人參與訂定解決問題的目標及處理方案。這不但能提升受助人對問題解決的責任感，更有助他們明白到改變時應注意的地方，從而使成功機會增加。

在協助青少年改善沉迷於電腦玩意一事上，工作者切忌單方面訂定方案，如：全面停止他們使用電腦，或限制用電腦的時間。這樣，青少年在不甘心的情況下，會對方案採取抗拒的態度，甚或陽奉陰違，這對問題的解決毫無作用。

#### 2.2.5 處境性的指導

畢竟，受助人因受着自身能力的限制，往往在改變的過程中遇上很多的困難，消磨受助人對解決問題的信心，所以，在策略上，工作者要留意受助人的進程，在適當及有需要的時間，給予受助人技巧上的教導及協助，以提昇他們解決問題的能力。

在幫助一個沉迷電腦的青少年，工作者可以改正受助人對電腦活動的迷思，也可提供一些實質的幫助，如：教導受助人使用計時器，去改變自己使用電腦的壞習慣。

### 2.3 進行輔導交談時的技巧

#### 2.3.1 成就為本

問題的改變，通常是一條漫長的路徑，受助人的習性是經年累月下形成了問題的，故此，在訂定輔導目標後，工作者不可忽略在輔導過程中，肯定受助人的努力和成就，這些正有助推動受助人向目標不斷邁進。

#### 2.3.2 保持希望 / 夢想

受助人在迷惘時，會灰心失望，對未來看不透，這將妨礙受助人改變現狀和解決問題的動力。因此，工作者要協助受助人預見未來，並使他看到當問題解決的時候所帶來的心理釋放及愉快。在沉迷電腦活動上，青少年大多失去很多社交及舒展身心的機會，工作者可幫助他們預見在改善陋習後，可以重新找到朋友共聚時的快樂情境，或進行一些久未進行的戶外活動，如果，工作者能增加青少年對未來的憧憬，則青少年將有更大動力去改變。

## 學習活動

下列是一位工作者所說的話，請重寫並帶出一個成就為本及或保持夢想的意思。

原說	成就成本 / 保持夢想
你只是想用自己方法解決，而不想他人參與。	
現在的你，實在太忙了，無暇去集中處理問題的解決呢！	
在成功的路上，你只行了一小步！那麼快便灰心？	

### 建議答案：

成就成本 / 保持夢想

「讓我們想想，若有其他人協助，這將會如何容易地解決的呢！」

「試想像當這問題解決後，我們可以做的事吧！」

「這不是你夢想的結果嗎？努力！」

注意事項：建構夢想時，應留意其可行性及時間相近性。可行性是指其夢想/成就是應在現實中可得到時。時間相近性乃指達致夢想/成就的所需時間，應在受助人的接受範圍內。

### 2.3.3 真實的讚賞

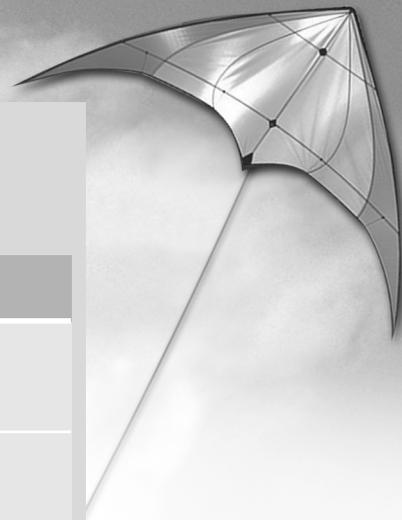
工作者要明白責備並不能使受助人改變陋習，相反地，若受助人能有適當及真實的讚賞，這將使他已改變的部份穩固下來，讓受助人的改變得到持續的發展。

這提及的讚賞技巧，必須符合「真實」原則，工作者應在青少年能有所做到的地方，加以讚賞，對於尚未達標或做到的步驟，不可以胡亂責備，因為，青年人性格上講求真實。過度及未成熟的讚賞，只會帶來反效果，支持不了他的改變。

### 2.3.4 協助受助人以第三者的角度去檢視

「當局者迷，旁觀者清」，工作者如果能協助受助人以第三者的身份檢視進度，並加以調節，這將有助受助人認清自己的失誤及成功的地方，當然，若工作者能幫助受助人以工作者的角度觀察，一方面有助加強雙方的了解及認識，另一方面，也可以澄清在輔導過程中出現的誤會及盲點。

輔導一個欺凌他人的青少年時，工作者可設法讓青少年明白及體驗到其父母或老師在此事上的困擾及麻煩，有了這份明白，青少年將對自己的過失會有更深切的反省。





### 2.3.5 留意環境的變化並加以控制

除了問題帶來給受助人困擾外，輔導過程本身也會帶來麻煩的，所以在面談的時間上，場地上、甚至面談的形式等，工作者都應加以留意。以約見一名很重視體育課的學生，處理他的不良習慣時，工作者應留意到時段選擇的恰當性，強要他在體育課堂時間進行面談輔導，只會增加學生對面談的反感，他的憤怒狀況，將無助他在輔導過程中得到反省。總括而言，輔導應在一個安全、恰當及舒適的情境下進行，這才可以使受助人集中精神去處理自己的問題。

### 2.3.6 適當的使用其他力量及資源

當工作者明白到問題的解決是受制於資源或人物時，他便應設法尋求其他系統的配合，以冀達到預訂介入的效果。

在處理夜歸或離家出走的青少年上，工作者應以平常心去面對警方或社工的協助，若發覺青少年對自己的不是不為所動，工作者不妨與警方合作，要求警方扮演一個強硬告誡者的角色，而自己則扮演安慰及協助者的角色，這樣，在軟硬兼施和合於情理的介入下，將有助夜歸或離家的青少年改善其問題。

## 學習活動

系統概念提出，人是生活在不同的系統中；每一個系統內，或系統之間的相互作用，足以影響當事人的情況。請圈出下列那些是青少年的相關系統，並指出那些是較為重要的，那些是比較次要的。

家庭

朋群

政治

娛樂

學校

文化

親戚

教會



### 2.3.7 建立適當的要求 / 壓力

壓力過大會使人失控，帶來心理上或生理上的不適，然而，在行事上絕無要求或壓力，則當事人便沒有動力去完成所訂的目的。工作者應在適當的時間，向受助人說明自己的感受及要求受助人轉變，指出問題解決的期限和要求等，期望受助人產生恰當的憂慮及壓力，若能適當地運用壓力，可以消除受助人在面對抗拒及誘惑時所產生的惰性。

在輔導欺凌者上，工作者應向他說明學校方面的規則及其可容忍的程度，工作者也可以分享其失望及焦急的心情，藉此引動欺凌者的憂慮，增加其解決問題的壓力。

### 2.3.8 由容易的開始，從簡單到複雜

人們對自己同意及簡單的事情，較容易接受，因此，工作者應找出那些是受助人可以接受；和對受助人來說，這是簡單及容易辦的事，並以此作為行動的開始，這樣，受助人將有多些信心去嘗試；並在初步成功之後，繼續走下去，最終達到目標。

工作者明白到離家出走的青少年背後的理由是與家庭有關，當中或許與父親的關係最差，所以，在鼓勵青少年改變自己離家的陋習上，工作者應從青少年較為接受及容易的方式開始，如：每當青少年須交代外出或遲歸的事情上，應要他向家中較為關係良好的一員（例如：母親）先作交待，等待青少年及母親雙方皆熟習此等模式後，再擴展到其他的系統中。

## 學習活動

如何在面談輔導中，讓受助人明白及知悉到他是身處於眾多的關係系統中；而他的問題及行徑，並不是獨立而是與人有關的呢？

試練習下列的情況，並列舉出可行的反應。

當一位青少年…	若重點在「獨立」，工作者會說：	若重點在「與人相互的關係」，工作者會說：
請求協助去完成功課。	「你已經成長了！你應有能力去做的，努力吧！」	「去找人幫助吧！你的朋友可幫你呢！」
在課堂中突然說出自己的意見。		「你應先舉手後發問，因為這還有其他人想聽我的課呢！」
回家向父母說，在運動得到了獎項。	「你真能做，好！」	
在一次旅行中帶來了美食，但不願意作出分享。		

#### 建議答案：

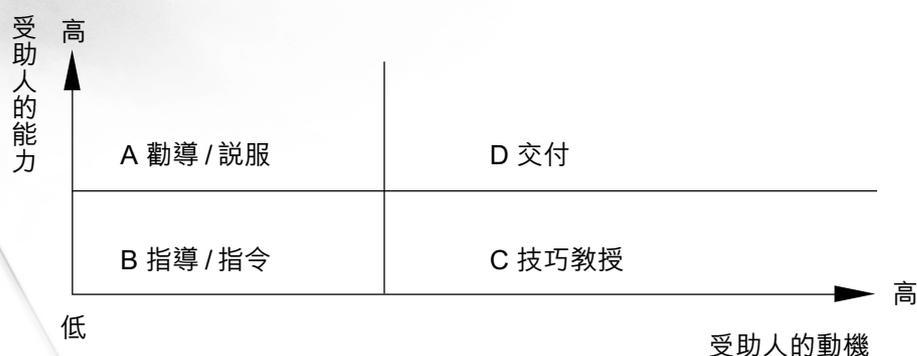
獨立 「我認為答案是……」 與人相互的關係 「你應先舉手後發問，因為這還有其他人想聽我的課呢！」

獨立 「你真能做，好！」 與人相互的關係 「恭喜了！這份成就，你會與何人分享呢？」

獨立 「真好！你能好好的照顧到自己的需要。」 與人相互的關係 「看，他們缺乏了！我們這些富足的，可有甚麼可做呢？」

## 2.4 工作者的機動策略

在進行輔導時，有兩點是關係到輔導策略，這是受助人的動機高低及解決問題能力的高低。請參閱下列矩陣：

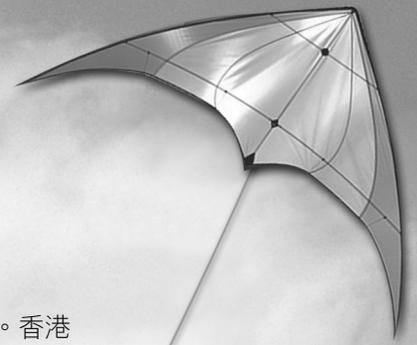


矩陣 A：受助人能力高，但解決問題的動機低  
在面對此情況，工作者需要採用勸導 / 說服的策略。重點在提升受助人解決問題的動機。

矩陣 B：受助人能力及動機兩者皆低  
受助人無意願改變及沒有充足的技巧及能力去解決問題，工作者須要採用指令的方法，到了問題的解決已事在必行的階段時，工作者便要指令受助人去進行那些必不可少的補救行為。

矩陣 C：受助人的改變動機高，但其能力低  
在「有心無力」的情況下，工作者要採用教授的策略進行，重點在於教授受助人解決問題的技巧，並繼續留意著發展，以便再在技巧及方法上，作出傳授。

矩陣 D：受助人在解決問題的動機及能力皆高  
工作者應讓受助人主導整個問題處理的流程，並把控制權交付到受助人的手中，工作者因為相信受助人的意願良好及有足夠的能力技巧去解決問題，故此，工作者只須提供資料及監察其進度即可。



### 3. 專案處理

除了輔導時所要遵從有關的規範，原則及技巧外，以下是其他要留意的地方。

#### 3.1 夜歸 / 離家出走

在進行夜歸/離家出走的輔導時，工作者應特別留意，分辨其問題呈現的特色。香港生活緊張，加上商業活動的需要，因此，深宵時分仍有很多人在街上流連或工作，所以，工作者要先確定受助人的夜歸 / 離家出走的問題是否存在，是否構成他們身心發展的障礙，一般來說，在喜慶的節日裡偶然地通宵玩樂，這不一定是會視作有問題，若在一个平常的日子，則作別論。所以，在訂定離家出走/夜歸的問題上，工作者應留意其行為的背景、性質、次數、密度、活動時的朋輩及其活動方式等，才決定這是否是一個有待解決的問題。

如果，真的是一個要處理的夜歸問題，工作者也要注意在尋求外界協助時的要點，由於夜歸 / 離家出走的青少年沒有干犯任何罪行，他們的行徑只是不接受父母管教或頑皮而已，因此，警方有時會採取愛理不理的態度，因此，在幫助有夜歸 / 離家出走的青少年時，父母 / 老師適宜先尋求社工的幫助，以分析及協助如何利用外力（警方）去處理 / 尋回失蹤的青少年。

輔導夜歸 / 離家出走青少年時，應注意上述有關尊重及接納的規範。因為，他們對自己的家庭是有一定的看法，工作者經常會發覺到受助人的家庭本身也有問題，如：家長不稱職等，因此，工作者應特別尊重及接納受助人對問題的看法及態度。在建立互信的工作關係後，工作者才可與受助人共同找到新的替代行為。

#### 3.2 欺凌

近年，本港出現不少校內欺凌事件，引起了廣泛關注，但是，以武力或強權去迫使別人屈服，這些欺負的行徑自古由來在校園內都時常出現，那為什麼現在才是問題呢？所以，除了使用本章所述的原則及技巧外，在問題的界定上，先下功夫，以冀分辨那些是有破壞性的欺凌行為，那些只是鬧著玩的。



## 學習活動

試運用下列的測驗表，去辨別出破壞性的欺凌行為。

行為情況	是 / 否
1 行為是有明顯的受害者。	<input type="checkbox"/>
2 行為是有組織的，經過策劃的。	<input type="checkbox"/>
3 行為結果會帶來施行者的利益（尤其是金錢上）。	<input type="checkbox"/>
4 行為有第三者（特別是校外勢力）的參與。	<input type="checkbox"/>
5 行為是不經意、偶發的。	<input type="checkbox"/>
6 行為給施行者帶來心理上的滿足及愉快。	<input type="checkbox"/>
7 行為中的受害者會感到最終的不滿及憤怒。	<input type="checkbox"/>
8 行為是秘密地進行的。	<input type="checkbox"/>
9 行為中使用了暴力而使受害者受傷。	<input type="checkbox"/>
10 行為施行者對其他人（如：師長、家人等），也作出相似的行徑。	<input type="checkbox"/>

若上述有 5 項或以上的答案是正的話，請處理這個破壞性的欺凌行為。

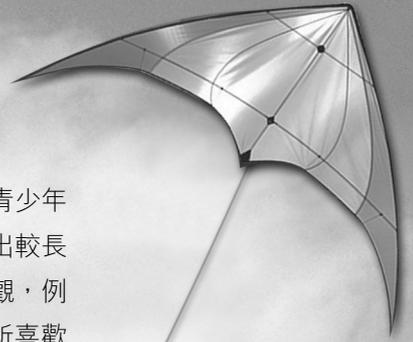
在處理這些破壞性的欺凌行為時，工作者要留意協助受助人發展新的替代行為及建立新的角色。這裡是假設受助人有不滿情緒時，才以欺凌他人的陋習去宣泄出來，所以，若工作者可讓受助人找到一個社會上接受及可行的方式解決他的內在需要，他的欺凌問題便可以改正過來。

### 3.3 沉迷電腦

沉迷電腦這個現象，現在仍未有一個普遍接受的界定；究竟甚麼樣才算是沉迷地使用電腦呢？一般來說，青少年每天花在電腦上多過1.5個小時，而當中並不涉及任何產出，如：完成功課等，這等行為已可視作一個問題行為。

在處理沉迷電腦的青少年時，工作者要注意問題隱藏著根本原因，例如：青少年沉迷於網上遊戲，只是用作逃避功課，或生活上減壓。在網上遊玩的期間，他會暫時忘掉功課的困難及學業成績的責任，到了預定關機的時間，他會用藉口逃避關機，因此，工作者一方面協助受助人去除陋習，另一方面，則要探索其問題背後是否另有原因。如果有的話，應對症下藥，否則，只是治標不治本。難保青少年會以另一種沉迷方式去代替，如：濫用毒品或自毀。

輔導此類青少年時，要注意受助人的年紀及自理能力，如果受助人年紀少，自我控制力低的，工作者應在技巧上多留意環境的變化而加以控制，並適當地使用其他力量及資源，例如：加強看管者的權責或使用電腦電源監控設備。如果受助人是較年長的，工作者要多讓受助人參與改變計劃及協助受助人以第三者的角度去檢視問題，例如：讓受助人了解父母對他陋習的擔心及憂慮，進而與他共同訂立限制每天使用電腦的時間表。



## IV. 結論

上面各節的討論一概述了輔導青少年可以運用的原則及技巧。現今社會千變萬化，青少年遇到的情況也是錯綜複雜的，所以，在輔導青少年面對困難時要有耐性，要準備付出較長時間和心力。然而，原則及技巧畢竟是外在的手段，工作者應有正確的態度及價值觀，例如：願意進入青少年的世界，喜愛他們所喜愛的；願意聽他們所聽的；閱讀他們所喜歡的，這樣，在接納的前題下，工作者便能與青少年在溝通上有共同語言，以致在輔導關係能更好地建立起來。

## V. 要旨重溫

下列的問題可以幫助工作者掌握本章的要旨，如果你能回答所有問題，表示你已熟悉本章的內容。

1. 輔導進行時的四個規範重要嗎？為何要在輔導中實踐出來？
2. 提出「替代行為」可以解決學生的行為問題嗎？有那些步驟是要跟從的，以致能夠出現和落實「替代行為」？
3. 有那些輔導的技巧可以提升受助人的動機？試列出三項。
4. 本章曾提出正面讚賞的重要。為什麼？運用讚賞時，有什麼原則需要遵守？
5. 受助人的動機與解決問題的能力為什麼是這樣重要的？這對工作者的策略帶來什麼影響？

## VI. 參考資料

李文烈（2002）。街頭來信：不愛在家青少年的心聲。Hong Kong : Zero to One Publishing Ltd.

黃成榮（2002）。教導學童遠離欺凌。香港：復和綜合服務中心。

陳之虎（2004）。網絡發展中的青少年危機 - 香港的情況，見「青年研究學報」第七卷，第二期，155-169頁，香港青年協會。

應鳳秀… [et al.]（2005）愛的教育：在學權益多面睇個案彙編。香港社會服務聯會。

Christopher, A. S. (2005). *Contemporary school counseling: theory, research, and practice*. Boston MA : Houghton Mifflin.

David, C. & Douglas, R. G. (1996). *Youth at risk: a prevention resource for counselors, teachers, and parents* Alexandria, Va. : American Counseling Association.

Peter, K. S, Debra P., & Ken, R. (2004). *Bullying in schools: how successful can interventions be?* Cambridge: Cambridge University Press.

Ruth, W. B. & Frank J. H. (1999). *Ready-to-use violence prevention skills: lessons & activities for elementary students*. San Francisco, Calif.: Jossey-Bass.