

個別與小組輔導技巧

教育心理學家 蔡潔恩

小組輔導

1. 小組輔導性質與目標

教師可因應學生於災後之個別狀況與需要，篩選較需協助與情感支援的學生，如家中有人罹難、受傷、房舍損毀、過度驚嚇或目睹災難現場者，組成 4 至 12 人的支援性小組。這些小組的成員有相似的遭遇和問題，能以分享、支持與關懷互相協助彼此抒解心理壓力，增進自我重新面對生活的能力。然而，如果一些學生的家裡有多人去世，甚或是家裡唯一的倖存者，他們可能需要個別輔導，而不是小組輔導。

2. 領導者(老師)之角色與功能

教師應具備基本之帶領知識，最好能有一些基本之輔導培訓，於小組中引導成員互相分享、支持、關懷。教師也要提供訊息（如情緒反應方式、引述一些處理情緒技巧之方法等），必要時，教師亦可視自身專長與成員需要而增加諮商或治療的功能。

3. 小組的運作方式

聚會時間可以按個別小組之需要而定(一般建議約每周一次)，開放式或封閉式均可，但以固定成員之封閉式小組較有凝聚力。開始時要先與小組成員訂定一些規範，例如小組之保密原則、準時出席、不強迫分享、不強加建議等。在初段，教師需要較主動引導成員互動與分享，讓成員能在一個安全及信任的環境下表達自己的思想和感覺。到中段，若成員能自由表達，教師便可退居較被動和邊緣的角色，讓成員自行建立互相支援的系統。

4. 小組晤談要領和原則

對於身陷災區的學生，目睹這次天災，或會無法理解為何發生，他們可能會驚恐、害怕、慌亂；學生可能被迫離開家園，甚或失去父母、親人的保護。這些學生出現壓力後反應不盡相同。有的學生會出現一些適應困難的行為，如哭鬧害怕、睡眠困難、注意力不集中、或是憤怒攻擊的行為；有的則是迴避感覺，感到麻木。雖然這些反應是可以預期的，但及時的介入，可以協助學生較容易地治療創傷。

個別晤談要領

要協助學生治療創傷，老師們在個別談話時可以掌握下列要領：

1. 留意學生情緒負載是否過重並觀察行為反應的持續性，以便區辨那些學生需要進一步個別談話，那些學生需要及早轉介。
2. 容忍學生超乎尋常的行為及情緒反應。
3. 給予學生心理支援。可較密集地接觸學生與他傾談、陪伴他，讓學生知道他是安全的、被保護的。如果情況許可，教師可以用握手，身體接觸的方式讓學生感受你的關愛與支持。
4. 幫助學生說出感覺，同時也可分享你的感覺，不要怕學生看到你的悲傷和流淚；同時也讓他知道他的感覺是正常的。回想災難過程，哭泣、述說內心的感受是很好的情緒渲洩方式。
5. 探索學生對災難事件的想法，留意並更正錯誤的解釋並回答問題。探索的焦點不在「它為何會發生在我身上？」，而是「它是如何(怎麼)發生在我身上？」。通常，我們很難也無法回答「為何(why)」，但我們可以對「如何(how)」是有答案的。
6. 允許學生哀悼或追念。追念的對象可能是一個玩具、他的寵物、他的家或某一個人。無論對象是什麼，也讓他盡量分享，一再重複地講述。這樣對孩子了解及處理他的失落，有莫大的幫助。
7. 每一個學生面對重大壓力及處理哀傷的方式都不一樣，不要告訴學生「應該有什麼樣的情感」或是「應該要做什麼，應該要怎麼樣？」。可以誠實提供正常化的資訊「所有的感受與想法對於創傷的壓力與悲傷都是正常的」。
8. 留意學生過度的自責與罪惡感，並注意自殺的警訊以便及時轉介。

注意事項

1. 教師與學生接觸前，應對創傷後壓力反應有所了解及心理準備。
2. 亦應做自我照顧和保護的工作，須與工作團體隨時保持連繫，相互支持並適時尋求支援。
3. 給予學生信心和安全感。
4. 聆聽、接納、同情、支持、了解學生的困境。
5. 引導學生找出克服困難的方法，作成行動計畫。
6. 就輔導的情形作適當的評估，修正以達成輔導目標。

小組情緒紓解活動

一. 教師引言（十五分鐘）：簡單交代見面原因

- 教師用平靜的口語向學生介紹自己(如學生不認識自己，請介紹你的稱呼和職位)
- 向學生交待是次聚會之原因，可以告訴學生：「我知道在坐這裡的同學都經歷了這次地震，今天我們在這裡是要一同分享，彼此支持和鼓勵，協助同學紓解心理壓力與困擾，增進自我重新面對生活與適應的能力。」
- 交代校方已掌握的事實：簡單介紹這次大地震的狀況，造成的損害和傷亡。

二. 引導分享（四十五分鐘）：鼓勵學生表達對事件的感受

- 如:在地震發生後，
 - 你睡得好嗎?有否發惡夢?胃口怎樣?
 - 平日能否集中精神做事?
 - 你有什麼感受?
 - 其他同學有什麼反應?
 - 你有沒有特別擔心某一個同學?
- 如果學生難以用語言表達，可以請他們將自己的想法和感受寫在紙上；
- 要接受（切忌否定）所有同學表達出來的情緒。

三. 讓學生認識到震驚、傷心、內疚、憤怒等不安情緒是正常的反應。

四. 觀察學生是否有激烈的情緒反應：

- 留意某些學生是否有過分憂鬱、憤怒、自責或埋怨的情緒表現；
- 留意遭遇較大創傷的學生有怎樣的反應和行爲表現，這些學生可能家中有多人死去，甚或成爲家中唯一倖存者。
- 留意有沒有學生認同較激烈的應對方法，例如想與家人一同死去、提出自殺等
- 需要時將這些有激烈情緒反應的學生轉介心理諮詢師。

五. 了解學生的支援系統，確保他們得到適當的支持

- 可以用以下提問了解學生情況：
 - 「你身邊有人可以支持你度過這件事？」
 - 「他們有沒有與你傾談？」
 - 「當你情緒不安時，你會怎樣做？」
 - 「如果你有持續不安的情緒，你會與誰傾談？如何尋求協助？」

- 告訴學生你樂意幫助他。

六. 鼓勵學生積極面對，例如：

- 「這件事使人感到很難過，對學校和同學都是一個打擊。我們要接受事實，要有勇氣面對生命的挑戰。」
- 「你有甚麼提議，讓我們積極面對？」
- 「我們可以為死去的家人做些甚麼？」
- 「你可以做些甚麼以表達你對這位家人/同學的心意？」

七. 向學生解釋事件已交由政府處理，不適宜作出任何揣測

- 簡單交待事件，幫助學生掌握現時的應對策略與訊息，讓學生對未來的演變有較正確的預期，以增加學生們對事件的控制感。

不要討論不正面的訊息或流言，如物資分配是否公平等

八. 整理班級交談結論（十分鐘）：

- 由老師作結論，分別列出值得害怕和不值得害怕的事。
- 值得害怕的事要如何預防，才不會發生危險。
- 帶領學生作一行動方案-如何做好預防措施，或幫助家人重建家園的要點。（以上時間安排可視需要調整）

回應學生可能出現的情緒反應

| 學生的情緒反應 | 老師回應 |
|---|--|
| <p>對事件本身的困惑</p> <ul style="list-style-type: none"> • 「為什麼會發生地震？」 • 「為什麼爸爸媽媽要一同死去？」 • 「是否因為我做錯了什麼？」 • 「為什麼我不能救他們？」 • 「為什麼無人能幫忙？」 | <ul style="list-style-type: none"> • 認同學生的困惑，表達有這些天災我們不能明白，也不可以解釋。 • 帶出生命寶貴的訊息。 • 如學生提出自殺的想法應立即尋求專業支援 |
| <p>對死亡的困惑</p> <ul style="list-style-type: none"> • 「人死了會到怎樣？去了哪裡？」 • 「為什麼人會死？」 • 「為什麼有人年紀這麼小就要死？」 • | <ul style="list-style-type: none"> • 認同學生的困惑。 • 指出人死了便不能在這世界再活一次，所以要珍惜生命。 • 留意如何表達宗教對死亡的詮釋。 |
| <p>無特別反應</p> <ul style="list-style-type: none"> • 「我沒有死去，與我沒有關係！」 • 「無感覺！」 | <ul style="list-style-type: none"> • 理解部分學生可能暫時未能對突如其來的事件有所反應，亦可能由於不認識死者所以無大反應。 • 不要誤會學生無動於衷或缺同情心。 • 告訴學生有些反應可能會稍後出現，需要時可向老師求助。 |
| <p>不相信、困惑、混亂</p> <ul style="list-style-type: none"> • 「我不相信家人已死去，他們仍在找我！」 • 「我不知道可以說什麼，也不知道自己在想什麼！」 | <ul style="list-style-type: none"> • 認同事物的確難以置信，需要時間去接受事實。 • 指出學生會有複雜的感受，覺得混亂甚至不知所措都是正常的反應。 • 極度困擾的學生應向老師求助。 |
| <p>害怕</p> <ul style="list-style-type: none"> • 怕鬼。 • 怕類似的事情會再發生在自己身上。 | <ul style="list-style-type: none"> • 讓學生多說，你專注地多聽，自然能紓解積存在心中的懼怕和焦慮。指出害怕、驚慌都是正常的反應。 • 你的回答要短，並強調現在已經安全。對學生要給他們肯定的回答：「我們有重建家園的信心。」 |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 說明真相，避免恐懼無限制延伸。例如：「我們住的地方距離震央有幾十公里！」(對非災區兒童說)；「現在我們處於安全的地方！」；「主震已過，我們只要注意保持安全，不接近危樓，就能應對強震」；「只要我們努力，就能重建家園！」 • 不要說「我們什麼都沒有了」、「沒有希望了」、「活著不如死去」等等災後消極性語言。 • 要肯定告訴學生，「我會在你身邊」、「我們愛你，會照顧你！」並用行動表示你的誠意和堅定。 • 學生可能難以集中精神，或會失眠、發噩夢。如這些情緒嚴重影響日常生活，則須求助。亦可與學生一同想出紓緩的方法。如：鬆弛自己的方法 |
| <p>悲傷</p> <ul style="list-style-type: none"> • 哭泣。 • 有不捨的情緒。 • 部分學生可能不想討論。 | <ul style="list-style-type: none"> • 指出傷心是正常的感覺。 • 容許表達悲傷，無需阻止學生哭泣。 • 但要留意學生是否感懷身世，宗教的儀式和禱告有益於學生哀傷的紓解，但不要讓孩子陷入迷信的驚恐或心理負擔。 • 留意學生有否過度悲傷，需要進一步的支援及輔導。 |
| <p>憤怒</p> <ul style="list-style-type: none"> • 埋怨自己不能協助。 • 埋怨其他人，如學校建築者、死者的父母、老師沒有盡力協助。 | <ul style="list-style-type: none"> • 認同憤怒的感覺。 • 指出天災不是人所能控制的，很難爭拗誰要負責。 • 鼓勵學生珍惜生命。 |
| <p>內疚</p> <ul style="list-style-type: none"> • 「要是知道這件事會發生，我便……」 • 「為什麼我沒有……？」 | <ul style="list-style-type: none"> • 指出面對這類事件，死者的好友和一些學生，會覺得自己做得不足或不好； • 覺得自己要負上責任，是常見的也是正常的情緒反應。 • 指出天災不是人所能控制的，很難爭拗誰要負責。 • 欣賞他們對死者的關懷。 |

| | |
|--|---|
| | |
| <p>表現不尊重</p> <ul style="list-style-type: none">• 嬉笑、不認真。• 表現不耐煩。 | <ul style="list-style-type: none">• 理解部分學生可能未能接受事實；或不懂得認真處理感受或面對內心的困惑；或不自覺地用這些方式掩飾害怕的情緒。• 勿糾纏於這些學生的表現，應將注意力轉移到其他的學生身上。• 不應容忍過分的行爲，例如侮辱死者。 |

參考資料

教育統籌局學校發展科教育心理服務組。2005年4月。學校危機處理。
Frank P. (1997). *Critical Incident Debriefing. Understanding and Dealing with Trauma*. London: Sovenir Press.

有關網站：

鄭石岩(前教育部訓委會常委)。紓解兒童的地震懼怕。

<http://921.heart.net.tw/test/help.htm>

鄭石岩(前教育部訓委會常委)。教師如何輔導震災後的兒童。

<http://921.heart.net.tw/test/help.htm>

林杏足。彰化師大輔導與諮商學系。震災後的心理復健-學生個別談話的要領與注意事項。<http://921.heart.net.tw/test/help.htm>