

「在人生的路上與友員同行，以生命影響生命，這是上帝賜我的福氣。」

羅志聰先生（教關執委、友師）



(26-7-2019)

兒童發展基金成長嚮導計劃 友師手冊 (進階)



計劃伙伴機構：

工業福音團契、基督教勵行會、新福事工協會、城市睦福團契、浸信會愛群社會服務處、循道衛理楊震社會服務處、香港聖公會福利協會、宣道會基石堂雅比斯社區中心、基督教迦南堂、伯特利教會恩光堂、沙田浸信會、聖公會東涌綜合服務、基督少年軍、柴灣浸信會、荃灣敬拜會、香港聖公會何明華會督中學、港澳信義會慕德中學、青年會書院、中華基督教青年會小學、銘賢書院、衛理中學、迦密愛禮信中學、仁愛堂田家炳中學、樂善堂楊仲明學校、香港中文大學校友會聯會張煊昌中學、金巴崙長老會耀道中學、荃灣聖芳濟中學、嶺南衡怡紀念中學、中聖書院

創會機構：

香港華人基督教聯會、香港基督教協進會、香港教會更新運動

目錄

1. 與學員的溝通.....	頁 2-4
➤ 輔導／溝通面談十誡（余德淳博士、馬君蕙小姐）	
➤ 從性格透視到教練陪伴（李秀霞女士、伍倩兒女士）	
➤ 輔導者的心法、重要原則與技巧（鄧淑英女士）	
➤ 與青年同行（詹佩瑤小姐）	
➤ 現今社會流行文化及青少年的現象（歐陽家和先生）	
2. 與學員的活動／聚會.....	頁 5
3. 友師該做的事.....	頁 6
➤ 如何與青少年溝通相處（黎耀恩傳道）	
4. 友師不該做的事.....	頁 7
➤ 如何與青少年溝通相處（黎耀恩傳道）	
5. 意外或問題的處理.....	頁 7
6. 認識青少年——現今流行文化.....	頁 11-12
➤ 現今社會流行文化及青少年的現象（歐陽家和先生）	
7. 認識青少年——特殊學習需要（SEN）學員.....	頁 8-10
➤ 認識特殊學習需要（SEN）友員（章景輝先生）	
8. 認識青少年——網絡成癮.....	頁 11-12
➤ 認識青少年文化——電子媒體（甄偉業先生）	
9. 聯絡資料.....	頁 13

1. 與學員的溝通

輔導／溝通面談十誠¹

- | | |
|--------------------------|----------------------------|
| 1. 著眼當下：
「好開心今日見到你！」 | 6. 回應感覺：「你鍾意咁反應……」 |
| 2. 適當運用沉默：
「我喜歡聽你講……」 | 7. 作小總結：
「我聽到你嘅意思大約係……」 |
| 3. 不問為何：
「……你點反應呀？」 | 8. 展示同理心：
「如果我係你，我都會……」 |
| 4. 避免批評：
「你認為咁做比較好……」 | 9. 善用跟進語句：
「你好想繼續做好係……」 |
| 5. 活躍聆聽：「吔……」（點頭） | 10. 展現真誠：
「我多謝你對我咁信任……」 |

- 每月最少與學員會面一次。無論你如何忙碌，都應預留時間與學員相處，最好預早與學員編定會面時間表。會面時間長短並無嚴格規定，但每次會面時間通常約為一至二小時。
- 準時赴會。如已承諾帶同資料或材料赴會，你應信守諾言。
- 與學員討論時，要細心聆聽學員的意見，所表達的信息要積極和清晰。隨時準備耐心聆聽，並提供支持和指引。
- 要主動行事，不要被動地等待學員的來電或傳來訊息。如你工作繁忙、須處理其他個人事務或將會離港外遊，都應通知學員可以聯絡你的時間和方法。
- 要耐心並用心與學員建立、維繫和鞏固友師關係。
- 藉分享共同興趣、學習和讀書經驗、社交網絡，知識和志願，深入了解學員，也讓學員了解你。你可與學員探討工作、時事、嗜好、家庭、個人目標和期望等等。
- 向學員提出適切的問題，啟迪學員思考，讓學員自行思索，進而建構個人觀點和作出判斷。你可提供建設性意見和其他可行建議，引領學員培養批判思考。

¹ 余德淳博士、馬君蕙小姐：輔導／溝通面談十誠（2019年5月18日）

- h. 讓學員知道，在已約定的會面時間以外便利雙方聯絡的時間和方法，例如電話、電郵、短訊、信件或面談等。

四型性格分析 ²	
<p>探究型</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 智慧、洞悉事物 ➤ 對複雜事物有興趣 ➤ 有遠見 ➤ 從腦（思考）出發 ➤ 有猛省頓悟的主意 ➤ 對智力的追求 ➤ 想理解「為甚麼」 ➤ 想知道事物的運作原則 ➤ 對事物的原理感興趣 ➤ 以宏觀角度看事物 	<p>組織型</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 重視家庭及歸屬感 ➤ 有時間觀念、需要安排 ➤ 渴求經濟穩定 ➤ 責任和專業精神 ➤ 承諾—要完成的事項 ➤ 需要公平、公正 ➤ 需要安全 ➤ 有條理、有計劃、 ➤ 著重細節
<p>真我型</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 和平、融洽和合作 ➤ 重視精神的本質 ➤ 友好、親切 ➤ 有創意、喜愛藝術 ➤ 需要人與人的聯繫 ➤ 關係中的愛、溫暖 ➤ 熱愛大自然和關注生態環境 	<p>多謀型</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 幹勁十足、率性自然 ➤ 自由、無拘無束 ➤ 喜歡迅速辦理事情 ➤ 有良好的危機處理能力 ➤ 喜愛冒險、探索 ➤ 保持工作的人際網路 ➤ 能同時處理多項任務 ➤ 熱衷參與比賽 ➤ 喜愛娛樂 ➤ 行動迅速 ➤ 能靈巧使用不同工具

² 李秀霞女士、伍倩兒女士：從性格透視到教練陪伴（2019年5月18日）

發現式提問 (Discovery Questioning)³

提出清晰明確問題的系統性步驟，助個人自己發現答案。步驟主要為：

1. 先聆聽**情境線索**；
2. 提出問題，幫助個人自己**發現答案**；
3. 繼續聆聽，並有效運用**沈默**；
4. 確保自己提出的問題**有的放矢**，並**推動**詢問過程。

主要特徵為：

- 簡短
- 清晰
- 開放式問語（什麼？怎樣？如何？何時？）
- 避免問「為什麼？」
- 避免用限制式詞語（「應該」、「必須」）

情境式聆聽 (Contextual Listening)³

一種聽話知音的方法 (listening beyond the words)，聆聽者需察覺全部「**有待聽到**」和「**聽懂**」的內容。

提問的技巧⁴

- ◇ 少問為甚麼 (WHY questions)
- ◇ 問哪些 (what)、何時 (when)、哪裏 (where)、如何 (how)

四類問題：

- 澄清 (Clarification)
- 感受 (Feelings)
- 看法 (Views, beliefs)
- 行為 (Behavior)

5 種程度的溝通層次⁴

a. 應酬或閒談：	「你食飯未啊？」或「你去街呀？」
b. 報導式談論：	「今天派成績，學校好多同學入了 HKU！」
c. 分享個人的觀念或思想：	「我認為這種做法不好！」
d. 分享個人感受：	「當我知道這個消息後，我感到很難過及不知道怎樣面對！」
e. 全面的個人分享，包括個人的感受、思想和價值觀等：	中六班主任在畢業前與學生分享：「這一年與大家一起，我的感受很複雜，一方面我發現自己

³ 李秀霞女士、伍倩兒女士：從性格透視到教練陪伴（2019年5月18日）

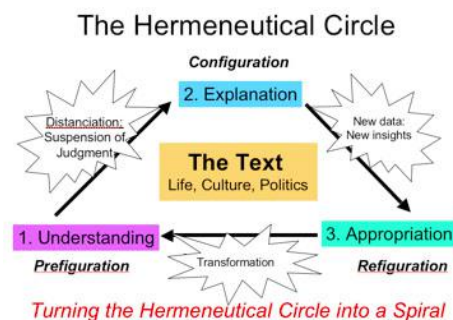
⁴ 鄧淑英女士：輔導者的心法、重要原則與技巧（2019年6月22日）

很愛你們，但同時看見同學不認真的時候，心裡很痛，也很嬾你們。反復問自己，我有沒有做得不好……無論如何，我不會放棄你們，希望你們也不會放棄自己！」

語言的藝術⁵

宜	不宜
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 「其實你遇到咩困難令你覺得好辛苦？」 ➤ 「咁有冇人可以教到你？」 ➤ 「當你唔識嘅時候會點做？」 	「唔識咪學囉！」
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 「初初學都總會有好多挫敗，邊學邊做吧！唔好放棄！」 	「點會做唔到？」
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 「老闆總有佢自己個套，聽係要聽㗎喇，意見啱聽就做吧，唔啱就當聽下老人家講經，唔好太責怪自己！我知你都係……」（反映事實和肯定他的努力） 	「你老闆都係為你好。」
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 「咦！我都經歷過喎！初初做嘢時……我都知嗰下好難頂㗎喇！」（然後才分享自己的經歷） 	「阿叔食鹽多過你食米。」
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 「我試過……唔知你啱唔啱使？」（分享方法） 	「你一定要……」
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 「現實都好辛苦，惟有繼續努力啦！有咩辛苦搵人呻下吖，我都好樂意聽！」 	「係咁㗎啦，面對現實啦！」

青少年流行文化現象——如何閱讀和回應⁶



⁵ 詹佩瑤小姐：與青年同行（2019年6月22日）

⁶ 歐陽家和先生：現今社會流行文化及青少年的現象（2019年6月22日）

如何與學生展開「生涯話題」？⁷

- 了解學生的行業興趣
- 了解學生的光榮片段
- 了解學生平日的休閒活動
- 了解最新的工作潮流
- 了解學生的強項

2. 與學員的活動／聚會

- a. 你應參與友師／學員小組的定期會議／聚會。
- b. 酌情抽空出席學員的一些活動，以示你的支持。
- c. 與學員共同規劃活動和訂定目標。友師和學員都應預留時間實踐有關目標。
- d. 你可安排與學員參加不同活動，惟有關活動必須有助促進學員的個人發展，例如參觀博物館、觀賞體育賽事或參與社區服務等活動，都有助擴闊學員的視野，並鼓勵他學習新事物。如情況許可而且安全，可邀請學員到你的辦公地點及陪同你工作。這種工作體驗有助學員增廣見聞，汲取新經驗，並從中了解職場環境，有助學員規劃未來的進修和發展路向。
- e. 必須確保有關活動安全，並遵從營辦機構的指引。
- f. 帶領學員參與任何活動／聚會前，須事先通知並徵得學員父母的同意。
- g. 鼓勵學員向父母說明所參與活動的內容和取得的成果。
- h. 向營辦機構申報你為學員安排的活動的目的、內容和日程表。
- i. 如學員未有出席已安排的活動，應聯絡學員的父母。如有需要，亦需通知營辦機構。
- j. 在活動／聚會後進行跟進工作，例如你可在就業講座後，向學員提供有關升學進修的資料。
- k. 你應該與學員的父母會面和保持聯繫。
- l. 可在徵得學員的同意後，與其父母討論學員的情況。
- m. 為監察師友計劃的進度，你應在營辦機構提供的表格／單張上填報相關的友

⁷ 鄧淑英女士：輔導者的心法、重要原則與技巧（2019年6月22日）

師活動，並將表格／單張適時交還有關機構。

3. 友師該做的事

- a. 與學員保持緊密聯繫。
- b. 與學員分享研習心得和學習方法。當學員在學習上遇到困難時勉勵他們，並提供建議。
- c. 鼓勵學員主動學習和訂立計劃。
- d. 聆聽學員的心聲，並保持開放態度。
- e. 如認為友師關係未能發揮作用，你可與學員及其父母商討，尋找問題所在，並協定解決方法。如問題仍持續，或難以與學員或其父母探討問題，可向營辦機構求助。
- f. 處理學員與其父母之間的矛盾時，應向營辦機構尋求專業意見。
- g. 如學員或其家人遇到的問題超越你作為友師可處理的範圍，應向營辦機構求助。

小貼士⁸

- 盡量主動、積極、刻意去稱讚學員
- 不要吝嗇於在學員面前流露自己感性一面（並非情緒化）
- 投其所好，以學員的興趣或嗜好打開話匣子
- 以「講故佬／講故婆」的方式與學員分享自己的成長經歷
- 少一點責怪學員，多一點反省自己
- 讓情緒循序漸進

青少年的情緒狀態 VS 青少年導師的回應⁹

不相信、困惑、混亂	
青少年的情緒狀態	<ul style="list-style-type: none">➤ 「真係估唔到佢會出事！」➤ 「我到呢一刻，都接受唔到，唔信！」➤ 「我都唔識講，唔知自己諗乜！」
導師的回應	<ul style="list-style-type: none">➤ 認同事情的確難以置信，需要時間去接受事實

⁸ 黎耀恩傳道：如何與青少年溝通相處（2019年5月18日）

⁹ 鄧淑英女士：輔導者的心法、重要原則與技巧（2019年6月22日）

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 指出同學會有複雜的感受，覺得混亂甚至不知所措都是正常的反應 ➤ 極度困擾的同學應向老師求助
內疚	
青少年的情緒狀態	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 「早知我……」 ➤ 「點解我唔……？」 ➤ 「如果我知會咁，我就……」 ➤ 「我真係唔應該咁決定……」
導師的回應	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 指出無人懂得面對這類事件，覺得自己做得不足或不好，是常見的也是正常的情緒反應 ➤ 欣賞他們對香港社會/身邊人的關懷 ➤ 指出突發就是掌握以外的事，不要為能掌握以外的事勉強自責

4. 友師不該做的事

- a. 不要擔當學員的父母或監管人員的角色。
- b. 不要作出任何假設或將他人意願投射在學員上。
- c. 不問「為甚麼」
- d. 不要低估師友計劃所需的時間和心力。
- e. 不要失約或遺忘回覆電話／電郵。
- f. 不要視學員為負累。
- g. 不要與學員有任何金錢轉帳或不適當的親密關係。

余德淳博士：做友師的經驗
「擔憂和恐懼是對真相不了解」

小貼士¹⁰

學習是一輩子的事，不應固步自封，阻礙自己與學員一同成長。

5. 意外或問題的處理

意外

¹⁰ 黎耀恩傳道：如何與青少年溝通相處（2019年5月18日）

- a. 如學員在活動中受傷或感到不適
 - i. 應立即處理；
 - ii. 通知其父母，由他們決定是否將學員送往醫院或診所接受治療。通報營辦機構，以便盡快跟進，例如申報保險；以及
 - iii. 不要向學員承諾不會把他送往醫院或不通知其父母。

問題

- a. 你應細心留意學員是否受個人或家庭問題困擾，例如有家人意外身故／自殺、染病，或任何其他突發家庭變故。
- b. 遇有虐兒或暴力事件時，你應向營辦機構求助。

6. 認識青少年——特殊學習需要（SEN）學員

<ul style="list-style-type: none"> ➤ 特殊學習困難 <ul style="list-style-type: none"> ■ 閱讀障礙／讀寫困難（Dyslexia） ■ 特殊數學運算障礙 ➤ 自閉症譜系障礙（Autistic Spectrum Disorder） ➤ 專注力不足及過度活躍（A.D.H.D） 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 智力障礙 <ul style="list-style-type: none"> ■ 資優（Gifted） ➤ 肢體傷殘 ➤ 視覺障礙 ➤ 聽力障礙 ➤ 語言障礙／溝通困難 ➤ 精神病患
---	---

專注力不足及過度活躍（Attention Deficit / Hyperactivity Disorder, A.D.H.D）

主要特徵

1. 專注力失調 Inattention
2. 活動量過高 Hyperactivity
3. 自制能力弱／衝動 Impulsivity

余德淳博士：做友師的經驗
「憤怒和羞愧可以激發上進心」

余德淳博士：做友師的經驗
「我所禱告的，就是要你們的愛心在知識和各樣見識上多而又多」
（《聖經·腓立比書》1章9節）

專注力失調 Inattention ¹¹	活動量過高 Hyperactivity	自制能力弱／衝動 Impulsivity
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 難以注意細節 ➤ 難以按照指引做事 ➤ 做事缺乏條理 ➤ 缺乏耐性 ➤ 容易受外界干擾而分心 ➤ 經常遺失日常所需用品或日常的活動安排 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 過度精力旺盛，無法安靜下來 ➤ 經常不停扭動身體 ➤ 無法安靜地參與活動 ➤ 亂跑亂爬 ➤ 多言 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 難以控制慾望 ➤ 經常騷擾他人 ➤ 處事缺乏深思熟慮

三大類型

1. Attention-Deficit Disorder (ADD) 專注力缺乏型
2. Hyperactivity / Impulsivity (HD) 過動衝動型
3. Attention-Deficit / Hyperactivity Disorder (ADHD) 混合型

自閉症 Autism

自閉症譜系障礙 Autism Spectrum Disorder (ASD)

1. 過去自閉症患者可分成不同分組 (subgrouping, X new diagnostic criteria)
2. 自閉症患者症狀有著不同的程度 (dimensional)
 - ✧ 高功能 (High Functioning) ← → 低功能 (Low Functioning)
3. 延續的自閉症特質 (autistic-like traits)

三個特徵

1. 溝通障礙
 - 理解、表達語言能力較弱
 - 表達方式呈現刻板、重複或**鸚鵡式**的說話
 - 表達及語句運用組織力弱，如混淆「你」和「我」
 - **語調控制怪異**，如缺乏音韻或音調過高
 - 與人對話的方式，出現**單向溝通**
2. 社交障礙
 - 欠缺運用身體語言或其他非語言的溝通技巧，如缺乏**眼神接觸**

余德淳博士：做友師的經驗
「海外登台更快擴展團隊雄心」

¹¹ 章景輝先生：認識特殊學習需要 (SEN) 友員 (2019 年 5 月 18 日)

- 人際溝通能力弱，如難與朋輩分享，**建立友誼**
 - 未能察覺、明白、**回應別人的感受和需要**
3. 固執行為
- **固執堅持**，如外出時只走某條指定路線
 - 興趣狹隘，如只喜歡轉動車輪、背誦巴士路線圖
 - **抗拒接受新事物**
 - **重複某些動作**，如不停轉動身體，搖動手掌

徵狀

需注意地方

1. 徵狀需於兒童早期發展（一般在三歲前）已經存在
2. 徵狀對日常生活範疇如社交、學業或工作，有顯著的影響
3. 徵狀不被智力缺損導致影響（約 70%的自閉症兒童同時有智力缺損）

成因

- 現今仍沒有確實證明自閉症的成因
 - 遺傳是重大因素
- 與腦神經有重大關係：
 - 自閉症患者分析能力較弱
 - 自閉症患者欠缺吸收和處理基本資訊的基本技能
 - 自閉症患者的社交及語言發展落後

余德淳博士：做友師的經驗
「恐懼使我們避免更不幸的事」

影響¹²

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ 認知及適應功能發展 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 山洞式的視野 ➤ 家人關係 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 家人需負擔高昂的治療費用 ➤ 照顧患者非常考驗家人的耐性 ➤ 語言溝通表現 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 難將整個句子整合 | <ul style="list-style-type: none"> ➤ 朋儕關係 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 好像活在自己的世界中，不喜歡被打擾 ➤ 學習表現 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 容易分心，偏愛某個他感興趣的主題 ➤ 工作表現 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 患者易形成壓力與焦慮 |
|--|---|

¹² 章景輝先生：認識特殊學習需要(SEN)友員（2019年5月18日）

與 SEN 學員的相處

宗旨

- 強調早期介入的重要性
- 減輕自我傷害、過度自我刺激和傷害他人的行為
- 教授社交及溝通技巧
- 重點放在「適應」而非「改造」
- 強調家庭關係支援的重要性

主要元素⁸

- | | |
|----------------------------|---------------------|
| A. 初期 | B. 教授適當的社交技巧 |
| ✧ 與學員建立良好關係 | ✧ 先讓學員觀察和模仿 |
| ✧ 製定適合學員的輔導模式和訓練常規 | ✧ 按程度向學員解說生活場景 |
| C. 家庭／學校支援 | ✧ 讓學員學會表達情感／基本需要 |
| ✧ 提供親職訓練 | ✧ 善用社交故事／場景演練 |
| ✧ 提供行為管教訓練 | ✧ 友儕互動和示範 |
| ✧ 與不同專業合作（如老師、輔導員、
社工等） | ✧ 進行真實場景練習 |

7. 認識青少年——網絡成癮

為甚麼沉迷打機？¹³

個人因素

- 難以透過讀書獲得成功感
- 社交能力低（故躲在鍵盤後面當「鍵盤戰士」）
- 在網上欺凌別人／被人在網上欺凌

遊戲因素

- 虛擬世界觀能給予玩家成功感（伏擊狀態 VS 被控制狀態）
- 遊戲設計元素吸引：冒險、風險、懸疑性
- 逆轉戰局為玩家帶來快感和滿足感
- 打機應變力 VS 生活應變力

如何界定網絡成癮

- 純粹的課後娛樂還是沉迷打機？
- 是否影響日常生活？

¹³ 甄偉業先生：認識青少年文化—電子媒體（2019年5月18日）

- 真正成癮的人只有 2%

網絡／遊戲的好處¹⁴

- 豐富文字的表達
- 獲取多元資訊：學習寫 Apps、不同免費課程、學術資料等
- 增進現實世界與虛擬的「可轉換技巧」(Transferrable Skills)

如何戒除「網癮」

- 找到其他興趣和目標，不要只顧打機
- 尋找有興趣的發展方向
- 自律，或家長／老師協助制定娛樂時間表
- 其他的吸引力補足成功感／朋輩相處方法，如：享受與朋友一起的友誼滿足、感情關係、偉大的感覺、運動等
- 健康上網／打機才是真正目標

溝通的藝術¹⁵

- 多與學員作正面溝通，表達關愛，使他／她相信你的真正關心。
- 給學員分享的機會，增強他／她的成就感。
- 尊重、欣賞學員的小進步，同時接納他／她的不足。
- 笑著對學員輕聲提醒，如問：「做完功課未呀？便可以再打機啦。」
- 男孩子重情義。應對他的朋友好，尊重他的朋友，增加他對父母的好感。
- 安靜陪伴，接納學員暫時沒動機改變和意志力不足。

與網絡成癮的學員打開話題

- 與學員建立關係，了解他們正在玩的遊戲
- 明白學員上網的實際需要
- 欣賞學員的進步
- 避免與學員衝突，減低他／她的對抗性和報復心理
- 切忌強行停止學員上網
- 理性地解決問題，控制自己的負面情緒

余德淳博士：做友師的經驗
「內在自由應該由自己去追求」

¹⁴ 甄偉業先生：認識青少年文化—電子媒體（2019年5月18日）

¹⁵ 甄偉業先生：認識青少年文化—電子媒體（2019年5月18日）



誠邀各界信徒**參與生命轉化**，藉不同的成長嚮導模式（包括：兒童發展基金、青年向上流動嚮導計劃、網上學習平台計劃等），跟隨基督的腳蹤，成為委身的門徒，同時使受助者成為助人者。

請瀏覽以下網址了解教關成長嚮導計劃及其他師友計劃：

http://www.hkcnp.org.hk/core_services/mentorship/

立即登記成為友師！

http://www.hkcnp.org.hk/core_services/mentorship/mentor_registration/



教會關懷貧窮網絡

電話：3689 9810（何先生）

電郵：info@hkcnp.org.hk

網站：<http://www.hkcnp.org.hk>

Facebook：<http://fb.com/hkcnp>