

解惑眾學生，柔情下的俠骨， 是不斷淬煉的紀律

心理與諮商學系・洪莉竹・教授

【文／鄭如旗（文化創意產業經營管理學系碩士生）】

「從上禮拜到今天，這一個禮拜有什麼改變嗎？」教室的角落，一名學生扮演著諮商師，詢問著扮演諮商個案的同學。五分鐘前，全班才抽選出三位諮商師，分別要以八分鐘的時間接續諮商；而台下同學也不得閒，分為兩組觀察組，一組為觀察諮商師組；另一組則為觀察個案組，不僅要觀察表情，也要記錄訪談內容，在演練結束後，分組討論、再提出觀察與想法……。這是心理諮商系碩士班「短期心理諮商專題研究」課程的片段，主導這個演練活動的，是課程的其中一個小組，在這天之前，他們已經研讀過個案獨白文本，讓扮演個案的同學揣摩心境，同時也與授課教師討論活動設計。因此三個小時的課程，在經過活動引導、諮商演練、以及教師總結，分秒不差的準時完成，彷彿一齣結構嚴謹的章回小說，刀光劍影總在收尾前落幕，而這門課程的舵手，就是學生稱「女俠」的洪莉竹老師。

嬌小的身軀、細細柔柔的聲音，初見洪莉竹老師，很難相信她已經有三十年的教學經驗，然而在探究她巨細靡遺的教學歷程之後，對於教育學院近三年期末平均成績排名第一、連續獲得本校 98 至 100 學年度教學優良獎的榮譽，可說是當之無愧。

向風範看齊 不斷學習

國中畢業後，洪莉竹老師就以公費身分考入女師專，也就是現在的臺北市立教育大學。當時在一場語文組教師演講中，老師的儒者風範與學養氣質感染了她，讓她心生景仰，期許自己成為這樣的人，因此在師專第四年時，洪莉竹老師選了語文組，後來大學也就讀了中文系。一場演講的效應，竟然能影響得如此深遠。

師專畢業以後，洪莉竹老師被分發至小學教書，一路上，她很慶幸自己遇到了不少貴人，學校中的許多同事，都很樂意主動告知她該注意的事項。在小學帶班的過程，有許多教學、學生管理、親師溝通和班級經營的事情需要處理，也往往有很多細節需要注意，當 1 有一位學姊幫了很大的忙，無論是有任何疑惑跟困難，學姊都樂於回答，讓一開始帶班就要帶五六十人的洪莉竹老師備感安心，也讓她謹記在心頭。

三十餘年的教學生涯，有二十年在中小學服務，從級任教師、資優班導師，一直到輔導主任洪莉竹老師，都有所貢獻。在服務的前幾年，洪莉竹老師發現，心理輔導領域的知識對於工作與生活上都有幫助，由於自己有興趣，加上希望教學工作可以更上一層樓，因此決定深造心理輔導領域，在工作期間，同時在職進修，完成了碩士與博士學位。

教學相長 用心傾聽

在小學服務的經驗與訓練，讓洪莉竹老師更多了份對學生的了解。與大學教師不同的是，身為小學老師，常需要換個位子，從學生的角度思考：不同的教學方法，對學生的學習成效有哪些影響？「如何」讓學生了解、該讓學生了解「什麼」？而要如何知道學生的想法，洪莉竹老師除了重視課程設計，更注重學生的反應，「如果學生的回應跟不上，或是不同於我預期的反應，我比較不會生氣學生不懂，而是事後思考原因。」在沉澱思考，推論出幾個原因之後，洪莉竹老師會持續確認，例如在下次上課時補充內容，或是直接詢問學生：「上禮拜討論的內容，你聽到了什麼？」

在學期結束時，教師都會請學生撰寫學習心得，這些資料到了洪莉竹老師手中，可變成了重要的分析工具。她將學生的學習心得作統整與分析，從班級氣氛、課程主題與內容、課程份量、教學活動規劃，以及給教師的建議等各面向歸納學生意見以進行瞭解，並依據學生意見，思考下一次開課時，哪些課程規劃要保留、哪些需要調整。

就是因為如此專注於了解學生，因此，學生學習的回饋常常會是「教師清楚課程目標，而且具體完成」，以及「帶領討論的方向聚焦精準」。

每次課程 必先下功夫準備

不僅重視學生意見與心得，事實上，洪莉竹老師經累積了一套嚴謹的

課程準備流程，讓每學期的課程，都有充分的準備。首先，在開課前的課程大綱編擬，洪莉竹老師會仔細檢視往年的課程設計，參考學生學習心得與個人教學札記，調整授課內容，甚至是選用不同的教科書；即使是已穩定開課多年的課程，也不斷做新的嘗試、增加閱讀教材、調整課程方式或作業內容，並不會完全重複過去的模式。

開學的第一堂課，洪莉竹老師會清楚的讓學生知道，她對這堂課的規劃、對學生的期待與要求，同時也讓學生共同討論課程內容是否需要調整，或進行必要的修改。在課程規劃決定之後，接下來便很少再隨意變動，讓學生可以依據課規劃來學習，達成學習目標。

每一門課，她都在電腦中開設專用筆記檔，經過多年的累積，可以看見過去的上課紀錄與思考；每一堂課上課之前，洪莉竹老師一定會備課，除了讀過先前的上課紀錄、規劃當次預計授課的內容，也重新閱讀課程指定教材。「我花很多時間備課，而且沒有辦法省！」洪莉竹老師每堂課的備課習慣，已經成為嚴謹的紀律，例如下週一的課程，她會在這週五準備，倘若週五沒有準備，假日時，她就會到學校繼續完成。每一次收回的作業，洪莉竹老師也勢必親自仔細批改，並提供學生回饋，讓學生了解學習成效。

上完課之後，洪莉竹老師一定撰寫札記，紀錄包含課程中帶領討論的內容、自己對課程的延伸想法，以及本次授課觀察到的現象，讓自己不斷為課程進行檢討；「對我來說，這是重要的事，」札記盡量在上課當天完

成，短則十五分鐘、長則需要四十分鐘左右，即使洪莉竹老師再忙，也會盡量在兩日之內，將當週課程札記寫完，不讓思考隨著時間流逝。

紮實的授課管理系統，讓洪莉竹老師在學期末時，形成了厚實的教學紀錄，搭配學期末學生的教學意見，她會再統整成一份備忘錄，讓來年開課時，可以再參考，形成不斷更新的循環，如同一個生生不息的池塘，時時有著活水注入，提供更多的養分。

教學方式豐富 重在引導思考

洪莉竹老師的「札記管理法」也在教學方法管理上運用自如，靠著札記管理，她不斷修正教學策略，安排課程進行方式。以碩士班的「短期心理諮商專題研究」課程為例，課程前幾週（第一階段）要求學生閱讀理論與文獻，課堂則帶領討論；課程第二階段，將學生分組，各組依據課程閱讀進度，負責規劃討論與演練活動；各組帶領討論的前一週必須先與老師討論，針對活動目標、進行流程、問題討論層次進行研討與修正，讓每一週的演練與討論都可以聚焦和有系統的深化；課程第三階段，進行「實務案例討論」與「專題研討」：「實務案例討論」要求學生進行諮商與錄音，針對個人的諮商演練過程進行「團體督導」與「同儕督導」；「專題研討」則要求各組閱讀與彙整與焦點解決短期諮商有關的文獻與研究，進行專題報告。「這樣學生在這門課程中會有理論閱讀與討論、諮商實務演練與討論、，也會閱讀相關研究，」洪莉竹老師說，「我時常移動到同學的位置，思考他們在這學期會接觸的層面。」

「不要求學生一個學期之內要將所有知識全部學會，但我期許學生在學習活動中被啟發，藉由各項活動的參與累積能力。」重視學生在活動中的參與體會勝過於教師教學內容的洪莉竹老師，非常用心於輔導學生參與活動，大學部的諮商實習課程中，學生都需要實際去小學接觸個案，在接案之前，洪莉竹老師會先安排專題提供閱讀、採訪或評析，並且協助學生與機構聯繫溝通，由於經驗深厚，熟知場域現況，往往也能為學生提出十分具體的建議；在學生開始進行諮商實習之後，洪莉竹老師便安排專職教學助理，協助閱讀諮商過程紀錄，並提供意見。

「帶領思考」是洪莉竹老師的教學特色，也是使命。課程中，引導學生思考的焦點與步驟都很清楚明確，「洪老師非常用心，她知道她要傳達給同學的東西，但是不會強加在同學身上，這個結構是很開放的，一方面讓同學有獨立思考的空間，卻又能適時的表達寶貴經驗，不管是人生中的體悟或是心理諮商的經驗，即便不是正面的結果，她也願意揭露，提供大家從中學習，用分享而非傾吐的角度分享，恰如其分。」郭同學表示，在企業界打滾多年的他，也時常是課堂中分享的角色。

洪莉竹老師鼓勵學生的態度，也從作業處理方式可見一斑：繳交來的作業中，可以看見學生的學習狀況，如果發現學生可能學得比較慢或是覺得太難，她便會在下次的



洪莉竹老師的課程中，學生的參與程度很高。

課堂上提醒，或是課後私下討論；有時候，雖然作業中的表現比較不突出，但是若看得出來有在前進，那麼就不用太擔心，當然，洪莉竹老師也會鼓勵學生主動求助，往往學生都很願意投入，常有學生額外付出時間接案，又另外花時間作小組討論，讓洪莉竹老師很欣慰，相信他們在未來的發展上，會有所幫助。

「重要的是給予學生信心，鼓勵學生看彼此的優點，再提出不同的意見，讓學生知道自己學到哪裡，再繼續前進。」洪莉竹老師開放的心態，陳同學十分有感：「莉竹老師讓每一個人覺得自己很重要，她會用各種細節記得所有人的名字，也會記得哪位同學提過什麼問題，她不會用對錯評斷人，而是站在相信人的立場，提出自己的想法，而她的想法確實讓人信服。」

觀察學生反應 回饋再修正

在學生眾多的班級裡，身為教師要如何管理呢？每堂必點名，為了尊重準時出席課程的同學，缺席或遲到的學生會被紀錄，洪莉竹老師認為，課程中的討論是很重要的，因此希望學生都能出席，如果萬不得已需要請假，除了病假以外，都需要提前申請；課程的設計需要學生發言與參與，因此較不會有打瞌睡的情況發生；繳交作業的時間也於學期開始便明確規定，若遲交會被扣分。

雖然教學用心、課程設計嚴謹，盡可能瞭解學生需要、並給予鼓勵，洪莉竹老師依然遇過不想參與課程活動的學生。只要學生的行為沒有干擾課程進行，洪老師會先觀察該位學生一陣子，看看學生是完全沒有投入課程，還是在某些時候也會參與，然後適時的邀請學生參與課堂活動並給予回饋，在不影響公平性的前提下，有時也會給些彈性的空間。曾經有位學生在期初時對於上課很排斥，因為要點名才出席；但漸漸的，他可以參與一些討論、表達意見；到了學期末，他在學習心得中寫到：「謝謝你對我的學習方式的瞭解與包容。」

學生的個別差異大，可能與課程教學有關，可能與班級氛圍有關，也可能與學生個人狀態有關，對洪莉竹老師而言，就要分辨出學生不投入的原因，並掌握自己能努力的部份，如果那些原因不是自己所能掌握，那麼還是會給予學生基本的尊重。

長達三十年的教學經驗，並非總是一帆風順，有時候也會被學生挑戰、在課程中被引發情緒，洪莉竹老師認為，每個工作都會有它的難處，遇到挫折就當作經驗累積，思考下次如何做得更好。她藉由向他人學習與請教、參與專業課程與訓練，持續累積與厚實自己的專業知能。

「我們常說『經師人師』，該教給學生的知識還是要教，因此我很重視課程的目標；再來，教師的示範很重要，尤其我們是教導學生成為助人者、成為老師，自己更必須要能做到身教；就算知道自己不完美，也要讓同學知道，老師不放棄繼續學習與精進。」洪莉竹老師說。

自然真誠 落實心諮人生

「焦點解決諮商就像長在她身上！」陳同學表示。焦點解決諮商法重視正面思考，就像洪莉竹老師的課堂間的分享，就算是失敗的案例，也能從中學習，時常鼓舞了同學；而洪莉竹老師就像將心理諮商的技術內化到一舉一動，從語氣、生活態度都顯露著：具體而真誠的讚美，讓學生深記在心，發自內心的關懷更是不只在課堂間，「還沒上過莉竹老師的課，只有見過幾次面，她就記得我的名字了！」郭同學說，「我記得剛開學沒多久，在外面偶遇莉竹老師，她很由衷的問候我與讚賞我，觸動了我的心。」

「有時候她會說，『試著回答』學生的問題，並抱持著『永遠學習』的心態；有時候學習的當下無法理解，但也許時間過後就能呈現，『暫時安頓』這句話就像是諮商一樣，安撫著膠著中的問題，讓學生放下緊張。」陳同學說，「我相信她的教學與生活態度是一致的！同樣一句話，莉竹老師講起來就是不一樣，那差異就是『態度』。」

為人師表，期許自己一言一行都要成為典範，將心理諮商實踐在生活之中，洪莉竹老師可說是結合得淋漓盡致，她認為，雖然自己也是血肉之身，但是在投入心理諮商領域後，能較快的察覺自己的狀態，並且更有方法面對問題，比較不會逃避與遷怒。「我可以安靜下來聆聽，同時心不要太滿，他人的一言一行就會透露出很多訊息。」持續不斷的自我訓練，加上如修行般的書寫札記、以及多年心理諮商研究所累積的經驗，讓洪莉竹老師觀察力相當敏銳，也難怪上過洪莉竹老師課程的同學，會覺得洪老師

好似會讀心術，總是一語中的。

教學與生活平衡 延續學習長流

穿梭在工作與生活間，洪莉竹老師如何平衡？又如何在此忙碌行程中穿插研究與寫作呢？「早些年比較可能壓縮到寫作或研究，但我總以不壓縮到教學與研究生指導為前提，並且儘可能讓工作有所節制，評估有多少時間做多少事。」在此取捨之下，洪莉竹老師選擇捨棄掉一些頭銜，例如專業學會秘書長、理監事或是各級學校評鑑工作的評鑑委員。為了兼顧家庭生活，洪莉竹老師一定會保留時間給家人，創造一些可以相處、互動或相聚的機會。閒暇時間，洪莉竹老師喜歡閱讀，除了專業領域相關的書籍，她特別喜愛日本戰國時代小說、武俠小說，以及推理小說，她認為，這是另一種理解人性的向度，對於探究人心，又有更深層的幫助。

回首初為人師的青澀，如果遇到新手教師，洪莉竹老師會對他說，「新手常常忙於應付外界各種要求，會遇到各種不同的挫折，這是人之常情；遇到挫折後可以停下來，思考在這個挫折中可以學習到什麼，挫折中學到的事情會讓人更有能力。」洪莉竹老師認為，「每天給自己二十分鐘安靜的時間，喝杯茶，或什麼都不做，回顧今天發生的事情，會有很大的幫助。」

常常有畢業已久的學生，運用各種方式聯絡上洪莉竹老師，向她表示想念之情，例如最近有一位 40 幾歲的學生剛從美國回來，便特地回來看望洪莉竹老師；也有畢業後就沒有聯絡過的學生，突然寫信給她：「老師，



各式精美的手作卡片，都是學生給洪莉竹老師的祝福，也包含給「女俠」的寶劍。



手折玫瑰花，是學生在學年課結束後的謝禮，併著其他學生的小禮物，成為洪莉竹老師研究室一角美麗的風景。

您當年一句話：『人生沒有白走的路，不論碰到什麼事情，當下就是經歷』，是我這幾年經歷挫折時，一直勉勵自己的，現在我比較好，因此跟您聲謝謝。」「你就會知道，當年所做的一些事情，在多年以後，是對有一些人有意義的。」洪莉竹老師說。「我期許學生成為自己希望成為的人，欣賞自己、喜歡自己，並為自己負責；希望他們有能力影響他人，並且傳播善意。」洪莉竹老師就像是女俠般，盡己所能的幫助與引導學生，只願世界更美好。

三十年前因為「家境不好啊！」

因而考入女師專，開始踏上成為教師

的路途，回過頭來，洪莉竹老師更加篤定，當老師是她一輩子的志業，絕對不只是一份工作而已，她喜歡做這些事情，也享受做這些事情，無論這些事情是不是人家所謂「人世間重要的事情」。而今而後，她期許自己能繼續往前走，讓自己的專業知識更豐厚，讓自己的教學更清楚、精準，甚或再多寫些書、帶些研究生。學習長流，流轉在洪莉竹老師身上，從專業流到生活，再從老師流向學生，老師相信，這些活水一定會再流過她的身邊。