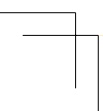
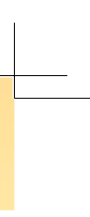
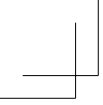


# 國民小學學校輔導工作 參考手冊





## 部長的話

100 年元旦，馬英九總統宣布 103 年正式實施十二年國民基本教育，將我國學校教育提升到另一個重要階段。教育部本著關照「教育普及」、「關懷弱勢」及「菁英教育」三大面向，規劃多元方案，期能提供每位學生均等就學的機會，並藉由補救教學、學習扶助、就學安置等措施，積極扶助弱勢學生學習；並依據學生性向、興趣及能力，因材施教，成就每一位學生，提升教育品質和國家的競爭力。

在推動十二年國教的同時，學校輔導工作將扮演核心的催化角色，尤其是第一線的導師和輔導教師，必須充分瞭解學生，對學生因材施教，提供適性輔導，幫助學生從課程和體驗活動中探索自我、認識自我、體認教育與職業環境，培養規劃與決策能力，才能在未來生涯發展做好準備，達到適性揚才的目的。

為積極推動十二年國教，教育部分別在政府和學校建置輔導的組織和人力。首先於 100 年在各縣市成立支援國中小輔導工作的「學生輔導諮商中心」，中心設有「適性輔導組」，統籌和督導縣市學校適性教育的推動。又依國民教育法第 10 條修正規定，於 100 年 6 月 7 日發布《國民小學國民中學及直轄市縣(市)政府置專任專業輔導人員辦法》，補助全國各地方政府及 55 班以上之國民中、小學置 579 名領有諮商心理師、臨床心理師或社會工作師證書者擔任專任專業輔導人員，提供學生心理評估、輔導諮商、資源轉介服務，以及教師、家長專業諮詢和輔導協助等服務，期望透過建置校園三級輔導機制的完整建立，整合家庭、學校與輔導資源網絡，以落實高風險、行為偏差、嚴重適應問題學生之輔導工作。

另外，教育部自 101 年度起陸續修訂《教育部補助置國中小輔導教師實施要點》以及《國民小學與國民中學班級編制及教職員員額編制準則》。自 101 年 8 月起，分五年期程，補助各地方政府所轄所有國民中學 ( 21 班以上之國中再增置 1 人 ) ；以及 24 班以上國民小學設置專任輔導教師，預計全國將增加 2,156 名專任輔導教師，其中國小 868 人，國中 1288 人。希望藉由廣置輔導專業人力，對於高關懷、有輔導需求的學生，能提供專業而有效能的諮商輔導服務。



同時，教育部也積極強化導師制度，落實教師擔任導師之責任。除提高導師費用，並依教師法第 17 條規定，於 101 年 8 月 9 日發布《國民中小學聘任班級導師注意事項》，除列出國民中、小學導師的工作職責要項，並明訂縣市政府需規劃相關支持系統，期全面深化導師與學生的正向互動，促使每位導師能多關心學生，積極發揮第一線導師的初級輔導功能。

隨著校園陸續注入輔導專業人力，實開啟學校輔導工作的新氣象，然而面對各種輔導人力，包括一般教師、專(兼)任輔導教師、專任專業輔導人員(包括心理師與社工師)，尤其不同規模學校的組織、人員編制皆不同，學校三級輔導工作之分工與合作，已成為當今學校輔導工作的重大挑戰。為幫助學校因應此輔導人力之重大變革，協助學校輔導體制中各相關輔導人力認識自身的角色定位、職掌與功能，進而形成合作團隊，強化學校生態中行政人員、導師、輔導教師、家長之間的橫向聯繫，以及如何增加與校外輔導資源網絡之間的縱向合作與個案轉介，以有效整合和運用輔導資源，實有必要發展學校三級輔導工作之運作模式與合作策略。因此，教育部特編輯此《國民小學學校輔導工作參考手冊》，希望藉由理念闡述和實務範例，提供學校三級輔導工作之具體策略和作法，作為縣市政府和學校之參考。

在此，非常感謝國立臺灣師範大學王麗斐教授與她的研究團隊協助編撰手冊。值得稱許的是，約 200 名第一線輔導與教育工作者義務參與協助編製手冊，蒐集各地學校輔導實務成功經驗，才能成就這本參考手冊。感謝所有人的辛勞，也希望隨著這本手冊的誕生，讓更多孩子受益，提升我國教育品質與國家競爭力。

教育部部長

蔣偉寧

謹識



## 目錄

## 部長的話

**第一章 緒論-----1**

第一節 開啟國小輔導工作的新紀元

第二節 WISER 模式之學校三級輔導工作架構

**第二章 學校輔導行政組織與人力資源-----13**

第一節 學校輔導行政組織

第二節 輔導室(處)人力資源

第三節 專任專業輔導人員

**第三章 輔導教師的工作內涵與專業發展-----33**

第一節 專兼任輔導教師的工作內涵

第二節 輔導教師的角色宣導

第三節 輔導教師的研究進修與自我照顧

**第四章 輔導室(處)的空間配置與媒材設備-----47**

第一節 國小輔導室(處)的規劃原則

第二節 國小輔導室(處)理想的設備標準

**第五章 國小初級發展性輔導工作-----67**

第一節 初級發展性輔導工作之重要概念

第二節 全校層級的初級發展性輔導工作

第三節 班級層級的初級發展性輔導工作

第四節 支援層級的初級發展性輔導工作

第五節 各級人員在初級發展性輔導的工作內涵

**第六章 國小二級介入性輔導工作-----95**

第一節 二級介入性輔導工作之重要概念

第二節 個別諮商與輔導

第三節 小團體輔導

第四節 心理測驗

第五節 與受輔學生重要他人合作

第六節 撰寫輔導記錄



第七節	召開個案會議	
第八節	輔導與特教合作模式	
第九節	專業倫理	
第十節	輔導成效評估	
第十一節	受輔學生轉介與外部資源運用	
<b>第七章</b>	<b>國小三級處遇性輔導工作</b>	<b>-----161</b>
第一節	三級處遇性輔導工作的重要概念	
第二節	學校輔導工作可運用之資源網絡	
<b>第八章</b>	<b>校園常見的個案輔導實務</b>	<b>-----185</b>
第一節	寂寞星球——情緒困擾問題	
第二節	沒有人要跟我玩——人際困擾問題	
第三節	鐵馬追風少年——外向性行為困擾問題	
第四節	雨過天晴——家庭結構問題	
第五節	媽媽的戰爭——親師衝突問題	
第六節	失去笑容的小可——內向型行為問題	
第七節	缺了一角的圓——學校適應問題	
<b>第九章</b>	<b>校園霸凌事件之輔導機制</b>	<b>----- 221</b>
第一節	防制校園霸凌的初級發展性輔導工作	
第二節	校園霸凌事件之二級介入性輔導工作	
第三節	校園霸凌事件之三級處遇性輔導工作	
<b>第十章</b>	<b>校園危機處遇之輔導機制</b>	<b>-----247</b>
第一節	校園危機處遇的初級發展性輔導	
第二節	校園危機處遇的二級介入性輔導	
第三節	校園危機處遇的三級處遇性輔導	
第四節	校園危機處遇計畫與輔導	
<b>第十一章</b>	<b>轉銜服務與輔導措施</b>	<b>-----275</b>
第一節	轉銜輔導的重要性與任務	
第二節	輔導資料的轉移	
第三節	轉銜會議的召開及追蹤輔導	

表 2-1	國民小學逐年增加專任及兼任輔導教師進程一覽表-----	17
表 2-2	專任專業輔導人員心理師及社工師三級輔導分工表-----	29
表 2-3	學校三級輔導體制中教師、輔導教師及專業輔導人員之職掌功能表--	30
表 3-1	輔導教師的工作行事曆(參考範例)-----	38
表 3-2	輔導教師工作週報表(參考範例)-----	39
表 4-1	辦公室理想設備標準-----	51
表 4-2	會客室理想設備標準-----	52
表 4-3	個別諮商室理想設備標準-----	53
表 4-4	心理諮商所設置標準-----	54
表 4-5	設立合格心理諮商所申請函(參考範例)-----	55
表 4-6	遊戲治療室理想設備標準-----	57
表 4-7	團體輔導室理想設備標準-----	61
表 4-8	會議室理想設備標準-----	62
表 4-9	心理測驗室理想設備標準-----	63
表 4-10	輔導處(室)場地及設備使用規則(參考範例)-----	64
表 5-1	國民小學學生問題評估表(參考範例)-----	89
表 5-2	心理輔導服務家長同意書(參考範例)-----	91
表 5-3	各級人員在初級發展性輔導的工作內涵-----	92
表 6-1	初級輔導轉介至二級輔導流程-----	100
表 6-2	國民小學學生晤談通知單(參考範例)-----	103
表 6-3	小團體輔導報名表(參考範例)-----	105
表 6-4	小團體輔導通知書(參考範例)-----	107
表 6-5	小團體輔導方案(參考範例)-----	111
表 6-6	小團體輔導滿意度問卷(參考範例)-----	114
表 6-7	小團體輔導紀錄表(參考範例)-----	115
表 6-8	輔導聯絡簿(參考範例)-----	117
表 6-9	初次接案會談記錄表(參考範例)-----	126
表 6-10	家系圖一般符號代表涵意(參考範例)-----	130



## 表目次

表 6-11	個案輔導記錄表(參考範例)	131
表 6-12	結案評估記錄表(參考範例)	135
表 6-13	個案會議報告資料(參考範例)	139
表 6-14	適應欠佳學生輔導策略及輔導成效記錄表(參考範例)	150
表 6-15	適應欠佳學生輔導服務需求評估會議紀錄表(參考範例)	152
表 7-1	三級處遇性輔導的個案辨識與轉介原則	162
表 7-2	社區專業人力資源的角色與分工	163
表 7-3	單一窗口聯絡人的個案管理表(參考範例)	168
表 7-4	學校與警政及法務系統的合作方式	181
表 7-5	校本輔導資源一覽表(參考範例)	182
表 9-1	有關教育人員(校長及教師)通報義務與責任之相關法規	230
表 9-2	有關學生霸凌行為之相關法律責任	231
表 9-3	校園霸凌事件班級團體輔導方案(參考範例)	237
表 10-1	危機處遇任務團隊一覽表	249
表 10-2	危機介入處理七階段模式	256
表 10-3	減壓團體實施步驟	258
表 10-4	校園自殺防治危機管理實施計劃(參考範例)	263
表 10-5	二級轉介三級之個案轉介申請表(參考範例)	266
表 10-6	簡式健康表(BSRS-5)	268
表 10-7	各類型高危險群個案開案標準	269
表 10-8	校園自殺事件輔導室(處)主要工作內容	270
表 11-1	不同階段轉銜輔導的任務表	277
表 11-2	轉銜輔導前後階段相關人員的具體任務表	278
表 11-3	學生輔導資料紀錄表	281
表 11-4	學生輔導轉銜建議表	286

圖 1-1	本手冊的研究與發展歷程-----	3
圖 1-2	WISER 學校三級輔導工作架構圖-----	5
圖 1-3	「以學生為」本的輔導人力資源生態圖-----	10
圖 2-1	國民小學 12 班以下學校輔導行政組織架構圖-----	14
圖 2-2	國民小學 13 ~ 24 班學校輔導行政組織架構圖-----	15
圖 2-3	國民小學 25 班以上學校輔導行政組織架構圖-----	16
圖 4-1	輔導人員的行政辦公區-----	51
圖 4-2	輔導室(處)辦公區和會客區-----	51
圖 4-3	輔導室(處)會客區-----	52
圖 4-4	輔導室(處)會客區-----	52
圖 4-5	個別諮商室-----	53
圖 4-6	個別諮商與家長諮詢室-----	53
圖 4-7	遊戲治療室-----	59
圖 4-8	遊戲治療室-----	59
圖 4-9	遊戲治療室藝術創作區-----	59
圖 4-10	遊戲治療室娃娃屋及人偶-----	59
圖 4-11	遊戲治療室扮演類手偶-----	59
圖 4-12	遊戲治療室攻擊性玩具-----	59
圖 4-13	沙盤遊戲與小模擬物件-----	60
圖 4-14	可攜式遊戲袋-----	60
圖 4-15	團體輔導室-----	61
圖 4-16	團體輔導室-----	61
圖 4-17	會議室-----	62
圖 4-18	會議室-----	62
圖 5-1	初級發展性輔導工作的推動理念-----	69
圖 5-2	導師在發展性輔導的工作內涵-----	78
圖 6-1	臺北市校園團隊合作輔導適應欠佳學生之模式圖-----	146
圖 6-2	身心障礙學生心理輔導服務——特教與輔導合作模式圖-----	149



## 圖目次

圖 7-1	常用的三級處遇校外資源-----	171
圖 7-2	國中小申請專任專業輔導人員服務流程圖-----	172
圖 9-1	校園霸凌事件處理流程圖-----	225
圖 10-1	危機處遇之初級發展性輔導架構圖-----	248
圖 10-2	危機處遇三級輔導工作流程圖-----	262
圖 11-1	輔導資料轉移流程圖-----	279



## 第一章 緒論

### 第一節 開啟國小輔導工作的新紀元

民國 101 年起，我國國民小學終於有了編制內的專任專業輔導教師！這個變革不僅是亞洲地區國小輔導體制的首創，也為我國國小輔導工作開啟新紀元！

近年來，由於學生問題的年輕化與複雜化，校園內的學生輔導需求日益增加，落實學校輔導工作已成為當今教育的重點工作之一。於是，自民國 97 年起，臺北市首先針對該市所有國小，依校園規模，以三年的期程，逐步增置一名減授 12-15 節課的專職輔導教師；教育部於同年，依據國民教育法規，開始補助各地方政府所轄的國小，全面設置減授 2-4 節課的兼任輔導教師；101 年 8 月起，更以五年期程的方式，補助各地方政府所轄 24 班以上國民小學，設置原則不上課(或與主任一樣的節課)、且具心理、諮商、輔導專業背景的專任輔導教師。至此，國小輔導教師的編制，不僅從無到有、從兼任到專任，這樣空前大手筆、積極且有系統地輔導人力投入，對長期企盼輔導人力的國小校園，有如旱後甘霖，為國小輔導工作帶來強大的能量與新希望。如此質與量的轉變，更將我國國小輔導工作的專業發展推上另一個新階段！

不過，隨著校園內各種輔導專業人力的陸續進入，面對校園內新增置的各種輔導人力，如專(兼)任輔導教師、55 班以上學校的專任專業輔導人員(含心理師與社工師，以下簡稱專輔人員)，如何重新規劃國小三級輔導體制中各個相關輔導人力的角色定位、職掌與功能，進而強化學校生態系統中行政人員、導師、輔導教師、家長之間的橫向聯繫，形成分工合作團隊，也就成為備受關注的議題。隨著校園內輔導需求的日增，學校如何把握此黃金改革時機，有效整合和運用各式輔導資源，形成各輔導資源網絡間的縱向合作與個案轉介機制，更是這個階段國小輔導工作需要強化的重點工作。

有鑑於此，教育部特編輯此「國民小學學校輔導工作參考手冊」，希望藉由理念闡述和實務範例，提供國小輔導體制一個全面性、週延的思維，建置學校三級輔導體制中發展性、介入性與處遇性的工作架構，作為各縣市政府和國小規劃、推動輔導工作之參考，共創全國小學輔導工作的新里程碑！





### 一、參考手冊編製目的、依據和使用原則

本參考手冊的編製目的，是希望在我國國小體制、現有資源與法規下，整合眾人的智慧，發展出具輔導效能的三級輔導體制運作模式。特別是不同規模學校的組織，所擁有的輔導人力編制差異甚大，如何發展輔導通則，有效能的推動學校三級輔導工作，讓國小學生快樂成長，也讓有輔導需求的學生獲得更多的幫助。

在手冊的編製上，乃依據教育部 ( 2009 ) 「國民中小學三級輔導體制之角色分工建立與強化計畫」、「學校三級預防輔導模式與輔導教師之角色功能表」與「學校三級輔導體制中教師、輔導教師及專業輔導人員之執掌功能表」為架構，融合本手冊在編製過程所蒐集到的國內現有國小輔導的成功經驗，以及未來需因應的重要輔導議題撰寫而成。

此外，考量不同規模學校的組織編制和人力有差異，加上所處城鄉差異、各校發展特色、文化皆不同，學生所呈現的問題和輔導需求也不盡相同，可運用的輔導網絡資源也有所差異，本手冊撰寫時，除兼顧上述觀點，強調手冊的「參考」精神外，建議讀者在使用此本參考手冊時，要帶入在地與校本的視框，將手冊當成助力而非束縛。

### 二、手冊編製歷程

本手冊的編製歷程共歷經三個階段：探索、聚焦與熟成階段。

#### (一) 探索階段 ( 101 年 3 月 ~ 6 月 )

1. 進行方式：於北、中、南、東、離島辦理 7 場，共 13 縣市之焦點團體。
2. 研究參與者：邀請來自各個縣市、不同規模學校、不同角色的第一線輔導工作者 ( 如校長、輔導主任、輔導教師 )，以及教育局 ( 處 ) 的輔導業務承辦人員、學生輔導諮商中心專業人員共 96 人，參與焦點訪談和深度個別訪談。
3. 研究目標：瞭解不同規模、城鄉差距之國小輔導工作現況和困境，以及相關人員推動輔導工作的成功經驗與期待，據以發展出手冊目錄與內容的雛形。
4. 撰寫初稿：為了使手冊更貼近實務現場，研究團隊邀請 20 位國小輔導實務工作者協助撰寫部分手冊初稿。

(二) 聚焦階段 (101年6月~8月)

1. 進行方式：於北、中、南、東、離島辦理7場，共13縣市之焦點團體。
2. 研究參與者：此階段各場次之焦點團體，除了持續邀請各縣市第一線輔導工作者，教育局(處)的輔導業務承辦人員、學生輔導諮商中心專業人員之外，也邀請各地區學者專家共58名參與。
3. 研究目標：針對第一階段發展出來的目錄與內容，蒐集更具體的回饋意見。此階段特別聚焦在第一階段焦點團體中重複被提及的重要議題，如專(兼)任輔導教師的工作內涵與執掌、不同層級個案管理的責任歸屬與轉介程序、三級輔導體制的執掌分工與合作等議題，進行充分討論與凝聚共識。
4. 修正手冊內容：研究團隊整理各場次之討論結果，並根據實務工作者所提供之成功經驗，修正參考手冊的架構，並加深章節內容。

(三) 熟成階段 (101年8月~10月)

1. 進行方式：辦理兩場專家諮詢會議，並蒐集第一線實務工作者的回饋意見。
2. 研究參與者：此階段邀請國內關心且實際參與國小輔導工作的學者專家，以及縣市層級負責輔導業務推動之行政人員共29名參與會議。
3. 研究目標：針對已編寫之手冊架構與內容，提供專業建議。
4. 持續修改手冊，並將手冊寄給研究參與者，提供回饋意見：研究團隊將完整手冊草稿寄給第一、二階段出席焦點團體會議，且承諾願意進一步提供回饋意見者閱讀，共計15名第一線實務工作者，提供了具體而詳實的回饋意見。

參考手冊發展歷程如圖 1-1 所示：

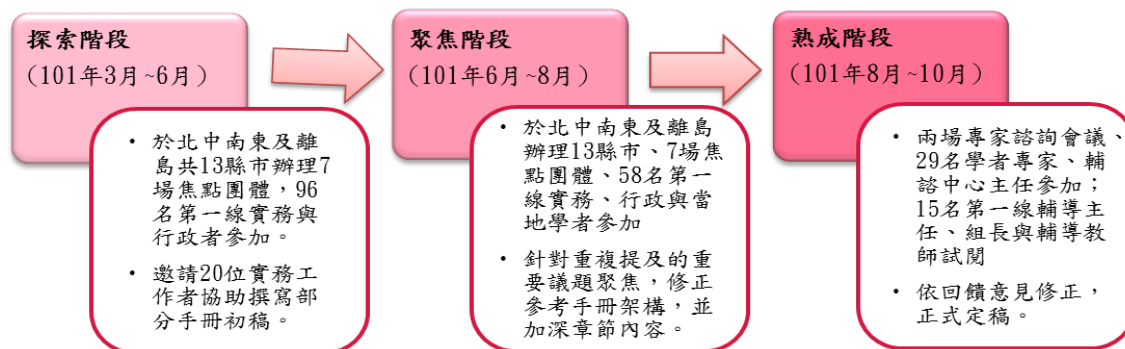


圖 1-1 本手冊的研究與發展歷程



由於需要執行的輔導工作層面多元而複雜，隨著焦點團體的進展，我們深刻地體認到，即便每校增置多名不授課的專任輔導教師，國小校園內的輔導需求仍遠高於學校所能提供的輔導資源；國小輔導工作必須重視全面性與校本原則，無法再以傳統一對一的個別輔導模式實施。從我們尋訪的各種成功經驗，以及在這「探索-聚焦-熟成」的手冊編製過程裡，無論學者專家或實務工作者，均認同有效能的輔導工作必須走向全校性、生態系統觀點，以及重視團隊合作的三級輔導工作模式，才能滿足當今校園對國小輔導工作的專業期待。

### 三、手冊使用方式

本參考手冊內容包含學校輔導的行政組織和人力規劃、輔導教師的專業執掌與角色分工、空間配置和媒材設備、學校三級輔導工作架構等概念，以及校園常見輔導案例、校園霸凌、危機處遇、轉銜服務等重要議題。在使用上，建議讀者可從第一章開始依序閱讀本手冊，之後再搭配範例說明。此外，讀者也可視個人在實務工作中的需求直接翻閱，就可獲得本手冊所提供的建議和作法。

當前校園輔導工作多元且複雜，學校也因城鄉、規模大小、學校特色而有不同的運作方式和需求，研究團隊雖嘗試儘可能周延撰寫，但手冊的內容仍僅能作為參考之用，並無法完全滿足每所學校的需求，因此強烈建議各校輔導工作者須依據學校規模的大小、城鄉發展特色，以及縣市政府之規定而彈性使用本手冊。未來也可以依據本手冊所建議之輔導作法、機制為基礎，整合學校的特色，發展具有校本特色的輔導手冊；或許執行數年之後，各縣市政府可依據實際執行經驗，邀請縣市內資深輔導人員共同合作，將此手冊改寫成更貼近該縣市輔導特性的工作規範準則，成為更貼近該縣市第一線學校輔導人員工作需求的「武功秘笈」。

## 第二節 WISER 模式之學校三級輔導工作架構

### 一、WISER 模式的理念

在手冊「探索、聚焦、熟成」的過程中，編輯團隊以教育部所制訂的學校三級輔導體制為基礎，針對蒐集來的學校輔導工作成功經驗與現有相關法規、辦法，以及目前正在與未來可能會面對的挑戰內容，把握「由下而上 ( bottom-up )」的建構精神，逐步彙整出較符合我國國情的學校三級輔導體制的執行策略。由於這些輔導策略，豐富多元但繁瑣，為使執行者能簡易記住各層級輔導工作精華內涵，經編輯團隊腦力激盪，並根據每個層級的特性，遂以「W-I-S-E-R」代稱之 ( 以下簡稱 WISER 模式 )，以凸顯此三級輔導體制的核心精神。此一 WISER 學校三級輔導工作架構圖，如圖 1-2 所示。

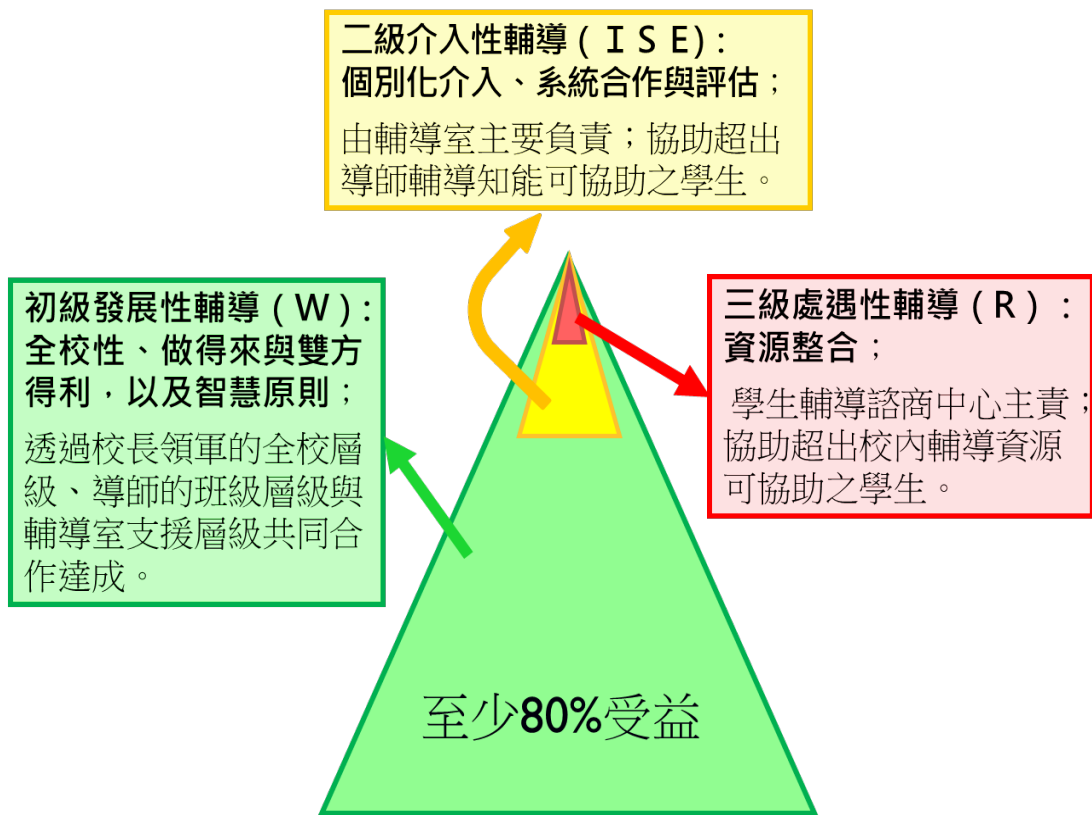


圖 1-2 WISER 學校三級輔導工作架構圖

具體而言，「WISER」模式的架構，係依據教育部所制訂的學校三級輔導體制為基礎，透過此一編輯過程所發展出來的一種「know how」的輔導工作架構，來具體說明這些工作「可以如何做 ( How )」。其中 W 是指初級發展性輔導工作，以全校性 ( Whole



School)、做得到與雙方得利( Workable and Mutual Benefit)、以及智慧性( Working Smart)為原則，推動由校長領航的全校性的輔導工作。ISE 是指二級介入性輔導工作，以 ISE 代表重視個別化介入( Individualized Intervention)、系統合作( System Collaboration)和評估( Evaluation)等三個特性，主要執行單位是輔導室(處)。至於 R 則是指三級處遇性輔導工作，代表資源的引入與整合( Resources Integration)的概念，主要執行單位在校內是輔導室(處)，校外則是縣市層級的學生輔導諮商中心。

此外，為使理解容易，WISER 的學校三級輔導工作架構也借用大家熟知的「紅黃綠」交通標誌概念，綠色代表初級發展性輔導，可融入平常教學與常規學習，進行觀念宣導與問題預防；黃色代表二級介入性輔導，需要即時注意、及早處理；紅色代表三級處遇性輔導，問題嚴重，需要嚴正、持續性處理。

不同於過去的二級輔導工作的分工方式，是將一個大三角形切割為三個區塊，WISER 模式更強調三級輔導工作間的累加關係，達到合作與補位的效果；缺乏任何一個層級，都無法達成學校輔導工作的成效。例如，輔導教師若只執行二級介入性輔導工作、忽略初級發展性輔導工作的推動，等同只有執行 ISE 輔導工作，當然無法形成 WISE 的輔導工作成果；同理，學校只重視初級發展性輔導工作的推動，欠缺專業的二三級輔導工作介入，就如同空了心的學校輔導，也無法落實學校輔導工作的成效。

所以，推動學校輔導工作時，必須能同時兼顧初級與二級輔導工作的推動，就如同把「W」加上「I-S-E」，自然成為「有智慧的( wise)」學校輔導工作者。如果在落實初級與二級輔導工作之後，又能成功整合校內外輔導資源，有效推動三級輔導工作時，就如同把「WISE」再增加了「R」，代表一種「更有智慧( wiser)」的學校輔導工作推動者。這也是 WISER 模式想倡議的精神，希望每位學校輔導工作者，不再只是埋頭苦幹、單打獨鬥，而是能運用策略、掌握全局，做一個既專業又有智慧的學校輔導工作者。

總之，本手冊編製團隊誠摯地希望透過 WISER 輔導模式的建構，能協助學校輔導團隊及專業輔導人力在較短的時間內，充分展現輔導效能，更有智慧的方式推動學校輔導工作！



## 二、WISER 模式之學校三級輔導工作

### (一) 初級發展性輔導工作

初級發展性輔導工作是針對全校學生，訂定學校輔導工作計畫，實施生活輔導、學習輔導及生涯輔導相關措施，以達成促進學生心理健康、社會適應及適性發展的目的，也是三級預防輔導工作中最基礎以及最重要的工作。

有效能的初級發展性輔導工作可以減低二級與三級輔導工作的人力和物力之投入。然而，在學校輔導工作中，初級發展性輔導工作卻很容易被誤以為「專業度」不如二級介入性和三級處遇性輔導工作而受到忽略。就客觀事實而言，初級發展性輔導工作能關照到最多數的學生，也是校內各個行政組織與不同專業背景的教師均能參與的輔導工作，因此，校長如何啟動全體教職員工共同參與初級發展性輔導工作，創造更優質與友善的校園學習環境，照顧絕大多數學生的輔導需求，展現學校輔導效能，絕對需要高度智慧來達成。因此，初級發展性輔導工作不僅不是「專業度」不足的學生輔導工作，反而應該是最需要「智慧」的學生輔導工作。

依據「國民教育法施行細則」第 13 條：「國民小學及國民中學之學生事務及輔導工作，應兼顧學生群性及個性之發展，參酌學校及學生特性，並依相關法令之規定辦理。校長及全體教師均負學生事務及其輔導責任。」因此，WISER 模式在初級發展性輔導工作規劃，即是依循這樣的教育精神，期望讓每一位學生獲得幫助，所以重視「全校性」的精神。其次，發展性輔導工作是需要靠全體教職員工共同推動，同時能持續推動下去，所以在規劃活動時，一定要把握住「做得來與雙方得利」的核心精神，讓推動者與參與者皆能「做得來」、「獲得助益」且願意持續推動下去。由於推動發展性輔導工作的目的在於預防問題，因此，檢視發展性輔導工作的成效時，便可用「多做一件發展性輔導工作，能減少至少兩件二級或三級輔導工作」的原則來檢驗，而這就是 WISER 模式強調的「智慧原則」：Working Smart, Not Working Hard！也因此，本參考手冊特將初級發展性輔導工作以「W」為代表。

總之，初級發展性輔導工作的目標在於建構一個安全、尊重多元和正向支持的友善校園環境，由校長引導學校行政團隊，在全校層次方面，訂定學校輔導政策和工作計畫，讓輔導理念能化為有效管理和落實於每日的師生互動當中。在班級層次，則由導師和科任教師共同營造安全、尊重和正向的班級文化與運作模式，包括師生關係的經營、班規



制訂、常態生活管理和獎勵系統等，與聯繫並經營和家長的合作關係等。至於輔導室(處)在初級發展性輔導工作的功能，便是扮演支援性角色，透過規劃辦理輔導知能研習，提升導師和科任教師的正向管教與班級經營的諮詢服務，協助校長、導師、各處室和全體教師運用輔導知能，營造正向支持的友善教育環境等作法，成為隨時補充全體教師輔導知能的「加油站」，使得初級發展性輔導工作的效能發揮得更大。

## (二) 二級介入性輔導工作

根據公共衛生三級預防理念，雖然初級發展性輔導工作可以照顧到大多數學生，但仍然有少部分學生的輔導需求尚未獲得滿足，需要運用二級與三級輔導資源，發揮及早介入的預防處遇效果。二級介入性輔導工作就是針對經前項發展性輔導工作執行後，仍無法有效滿足其需求，或遭遇特定議題(如適應欠佳、重複發生問題行為、或遭受重大創傷經驗)之學生，依其個別化需求與系統合作，訂定輔導方案或計畫，以提供個別諮商、小團體輔導、班級輔導、以及諮詢服務等介入措施之學生輔導工作。因此，二級介入性輔導工作的服務時機，在於當導師面對學生持續出現適應困難問題，且問題超出他們輔導專業知能範圍時。此時，宜由輔導室(處)接受導師的轉介，然後依據學生輔導需求，安排適當的輔導人員，提供二級介入性輔導，以發揮及早介入、及早解決問題之功效。

依據教育部對學校三級輔導體制的規劃，二級介入性輔導的主要執行單位為輔導室(處)，輔導教師為主要推動者，其他教師則扮演支援協助的角色。一般而言，二級介入性輔導工作是校園裡最容易被大家理解與使用的輔導資源，也是教育部此次設置專任輔導教師，最希望他們能發揮功能的部分。不過，有效能的二級介入性輔導工作，必須建基在成功的初級發展性輔導工作之上。因此，雖然輔導教師的主要職責在二級介入性輔導工作，但是與校園生態系統合作，共同推動初級發展性輔導工作，將能幫助他們更順利也更省力推動二級輔導工作。

在執行二級介入性輔導工作時，需要具有尊重個別差異的思維，根據每一位受輔導學生的個別需求，與其生態系統重要他人合作，發展適合的介入策略。此時的個別化介入，是指輔導教師除了針對適應欠佳學生做個別評估、辨識可能的心理危機徵兆、瞭解學生的適應困難或行為問題的可能成因，也根據評估結果擬定初步的個別化輔導計畫



(如提供個別諮商與輔導、認輔、小團體輔導、班級輔導或諮詢服務)等個別化介入外；而系統合作則指與家長以及校內其他輔導人力資源(包括校長、各處室、導師、認輔教師、特教老師和科任教師)共同合作與諮詢服務，達成及早幫助學生心理調適與學校適應的預期目標。

另外，為提升輔導效能，輔導教師在進行二級介入性輔導工作時，需重視效能評估，並透過持續性評估及時獲得回饋，以利維持或調整介入性輔導策略，必要時，也可及早尋求其他專業資源協助。通常，導師(與家長)是提供評估成效的最佳對象，因此輔導教師與導師、家長的合作，將是二級介入性輔導的特色。這種重視個別化、系統合作以及效能評估的二級介入性輔導工作，特以「I-S-E」代稱。

### (三) 三級處遇性輔導工作

三級處遇性輔導工作則是對經二級介入性輔導仍無法有效協助，或遭遇嚴重特定議題(如嚴重適應困難、行為偏差、或重大違規行為)之學生，提供評估轉介機制，以及發展跨專業資源整合與生態系統介入之輔導處遇措施。這些輔導處遇是特別針對校園內輔導資源無法有效處遇，需要整合校外資源介入的學生輔導工作。雖然學校很盡心推動初級與二級輔導工作，不過根據公共衛生的三級觀點，學校中仍存在極少數的學生，需要運用校外資源，接受第三級處遇性輔導工作的協助或緊急危機協助。

一般而言，進入第三級處遇性輔導的學生大多已接受過導師、輔導教師等校內初級與二級輔導資源協助，但其問題的狀況仍未見改善、甚至有惡化之虞，因此需重新評估，或是需要透過不同專業團隊的跨專業資源整合來達成輔導目標。由於這個階段學生的問題更複雜，與系統的糾結更嚴重，單靠學校的資源不容易有效處理，需要透過跨專業合作與資源整合來達到目的，因此，在 WISER 模式裡，處遇性輔導工作以「R」為代表，強調資源整合的概念。

每一位輔導工作者都知道建立共識、形成跨專業分工合作在三級處遇性輔導工作的重要性，因此與校外的專業工作人員(如精神科的醫師或心理師、少年隊的輔導員...等)發展出具有信賴的合作關係，形成目標一致的「最佳團隊」，便是三級處遇性工作的第一步。一般而言，校內需要一個整合資源的執行單位，通常是由輔導室(處)負責協調



整合校內的教育與輔導資源；如遇重大危機或特殊個案時，則可轉介縣市層級的學生輔導諮商中心擔任校外整合資源的單一窗口，協助與其他輔導資源聯繫與整合工作。

總之，當學校能落實執行三個層級的輔導工作，就如同本模式將三級的特性 W-ISE-R 連結在一起時，所形成的 WISER 效應：一種非常明智、有智慧的概念，而這正是學校何以需要將學生輔導視為教育的核心工作，由校長與全校教師共同負起學生輔導之責。因此，落實三級輔導工作就是有智慧實踐教育理想的具體作為！

### 三、WISER 模式之重要輔導人力

近年來，在教育部積極的推動下，國小校園的輔導專業資源正逐漸增加，而如何有策略與有智慧地使用輔導資源，讓現有的輔導資源發揮最大的效力，實為當今執行學校輔導工作的重要考量之一。

在整理國內學校成功的輔導經驗時，我們發現這些成功經驗多以學生為中心，並且透過系統合作，依據學生輔導需求的不同程度，採用不同的輔導人力資源，讓學生獲得最佳輔導服務，其輔導資源層次的運用如圖 1-3 所示。

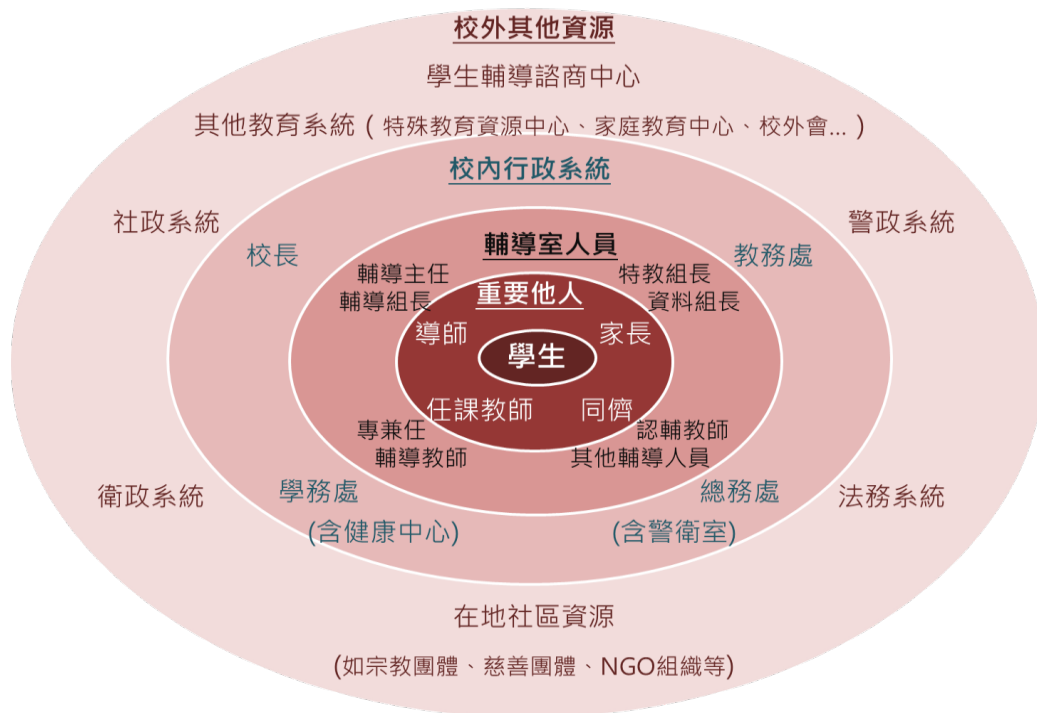


圖 1-3 「以學生為本」的輔導人力資源生態圖

例如，當學生遭遇到初級發展性輔導議題時，他們可以先與導師、任課教師、家長以及同學討論，學習如何因應、進而成長；如果超出初級發展性輔導議題，可透過導師轉介，尋求輔導室（處）教師（主任、組長、專兼任輔導教師或認輔教師）的協助，並與校內各處室共同合作，發揮及早介入，及早處理之功效。若問題的複雜度更高，超出校園內輔導資源所能協助，則由輔導室（處）人員（通常是輔導組長與輔導教師）與校外輔導資源（如學生輔導諮商中心、其他教育系統、社政系統、警政系統、衛政系統、法務系統、在地社區資源）聯繫。透過彼此的分工合作，方能達成協助學生解決問題之目標。

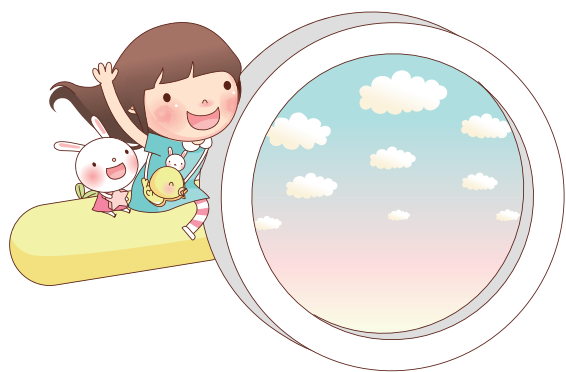
當參與學校輔導工作的人力變得更多元時，「系統合作」的觀念便成為有效能推動學校輔導工作的核心概念；而要落實「系統合作」，則必須先瞭解與認識合作對象的專長與工作特性。此外，系統裡最好的合作方式，就是各個角色能熟悉自己的工作業務，瞭解與尊重他人的職掌與工作方式，並且於需要時形成合作團隊，提供學生最好的輔導品質，例如站在輔導室（處）的立場，若能清楚了解其他處室的業務與運作方式，便可以在需要協助時，適當與對方協調以及尋求資源，如此不僅受輔學生能夠獲得較完整的照顧，也能讓輔導效能提升；並且藉由分工合作的機會，也讓其它系統（如校內的各處室和校外資源），瞭解輔導室（處）及其所發揮的輔導效能。

總之，在學校系統內的合作對象，除了導師、家長之外，全體教職員工與各行政處室，都是推動學校輔導工作的重要合作對象，因此輔導人員若能清楚瞭解、並尊重系統中各專業人員的角色與任務，不但可避免因權責模糊不清而導致個案缺乏關懷或資源重複運用的問題，同時也可藉由分工合作，讓輔導工作的效率與效能加倍！



## 結語

整體而言，本參考手冊是在眾人殷切期望與共同努力下誕生，它不僅回應學校輔導團隊工作在增加這些新的輔導生力軍後的運作機制與工作模式的質變與量變，同時也整理諸多第一線輔導伙伴多年努力耕耘所累積的成功經驗結晶！手冊除依據教育部學校三級輔導體制的原則，參酌研究過程所蒐集過往的成功輔導經驗，再經過由下而上的資料整理與概念化，發展出一種重視校本與系統合作的理念，強調把多元的輔導人力資源納入，做更有智慧的分工合作，來提升輔導效能與效率，讓有輔導需求的學生，獲得最大幫助的 WISER 學校三級輔導工作模式。我們懇切地希望本參考手冊能為目前投入學生輔導工作的伙伴帶來支持的能量，也為我國學校輔導工作的發展帶來新契機。



## 第二章 學校輔導行政組織與人力資源

學校輔導工作的推動，必須靠行政團隊的支援，全體教職員共同參與，建立系統化的組織體系，才能發揮輔導效益。在縱向分工方面要分層負責、權責分明；在橫向分工方面需要合作和協調，才能有效地推展輔導工作。由於輔導人員也是學校團隊的一環，欲發揮輔導組織的效果，除了需認識自身的輔導角色和責任外，也需瞭解其他處室人員的角色和關係，才能達到充分協調與合作的目的。本章主要介紹學校輔導行政組織，以及輔導室（處）人力資源兩部分，需要注意的是，本章所述行政組織及執掌分工，應視學校規模、城鄉差距，組織成員而有所調整。

### 第一節 學校輔導行政組織

#### 一、不同規模學校之輔導行政組織

依據國民教育法第 10 條規定：「國民小學及國民中學，視規模大小，酌設教務處、學生事務處、總務處或教導處、總務處，各置主任 1 人及職員若干人。...。國民小學及國民中學應設輔導室或輔導教師。輔導室置主任 1 人及輔導教師若干人，由校長遴選具有教育熱忱與專業知能教師任之。輔導主任及輔導教師以專任為原則。」因此國民小學學校行政組織，依據學校規模之規劃和編制。下面就不同的學校規模，分別說明行政組織與編制：

##### （一）12 班以下學校

##### 1. 行政組織

一般而言，12 班以下學校，設教導、總務二處室，也有部分縣市為因應學校發展需求，另設輔導室或學生事務處（以下簡稱學務處）。若僅設置教導處，該處將再分設教務（或教導）與學務（或訓育）二組。茲將國民小學 12 班以下學校輔導行政組織及各處室關係繪製如圖 2-1，其中實線表示隸屬關係，虛線表示支援合作關係。

##### 2. 員額編制

依據「國民教育法」、「國民小學與國民中學班級編制及教職員員額編制準



則」規定，12 班以下學校之員額編制如下：

- (1) 設置教導主任和總務主任各 1 名，由教導主任綜理教訓輔業務。教導主任之下分設教務（或教導）、學務（或訓育）二組，各設置組長 1 名。
- (2) 置兼任輔導教師 2 名，由未兼任主任或組長等行政職務之教師兼任；但國小 6 班以下之學校，如由未兼任主任或組長之教師擔任輔導教師確有困難者，得報經縣市政府同意後為之。

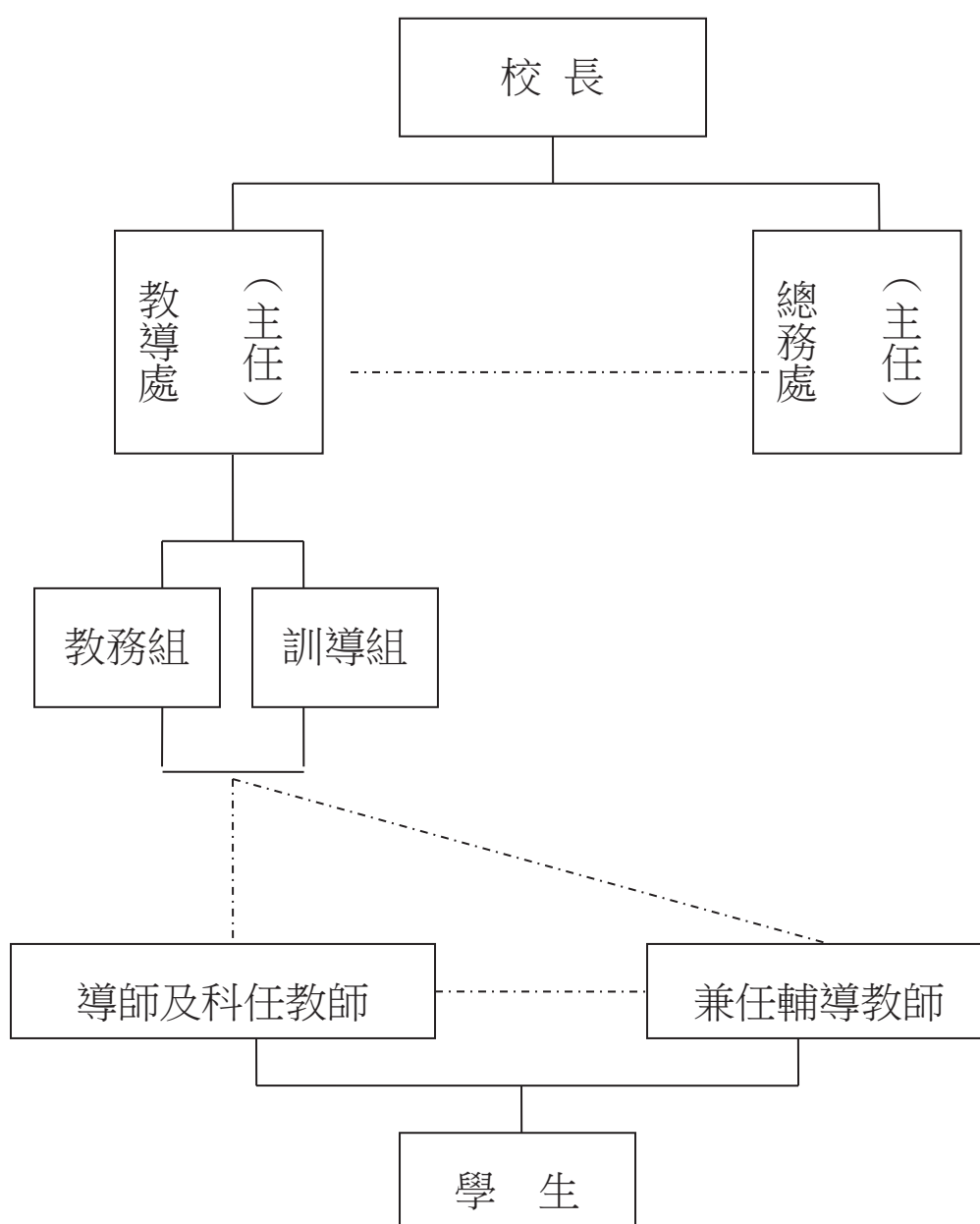


圖2-1 國民小學12班以下學校輔導行政組織架構圖

(二) 13~24 班學校

1. 行政組織

13~24 班以下學校，設教務、學務、總務、輔導四處室，教務處之下分設教學、註冊、設備組；學務處之下設衛生、體育、訓育組；總務處之下設事務組、文書組。學校輔導行政組織及各處室關係繪製如圖 2-2 所示。

2. 員額編制

(1) 13~24 班學校之員額編制為各處室置主任 1 名，由教師兼任之；主任之下依各處室組別設置組長數名，亦由教師兼任之。

(2) 輔導室（處）設輔導主任 1 名，得由教師專任，綜理所有輔導業務。23 班以下學校除輔導主任外，並置兼任輔導老師 2 名，協助學生輔導工作；至於 24 班的學校，依國民小學與國民中學班級編制，及教職員員額編制準則規定，未來將逐年增置，至 105 年以後，其專任輔導教師和兼任輔導教師各 1 名。

(3) 如果學校設有特教班，但尚未設置特教組長者，通常會商請特教教師協助特教業務，以分擔學生輔導工作。

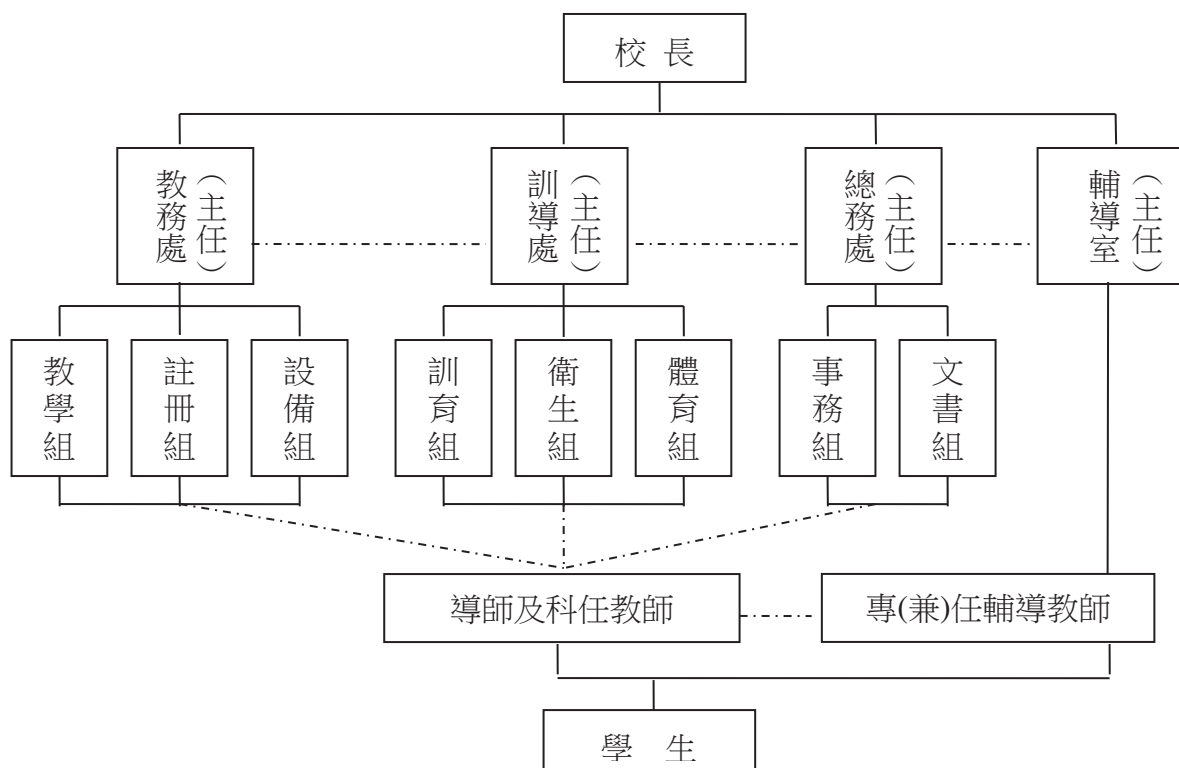


圖 2-2 國民小學 13~24 班學校輔導行政組織架構圖





(三) 25 班以上學校

1. 行政組織

25 班以上學校，設教務、學務、總務、輔導四處室，教務處之下分設教學、註冊、設備組；學務處之下設衛生、體育、訓育、生教組；總務處之下設事務、文書、出納組；輔導室(處)之下設輔導、資料組，另外 3 班特教班以上之學校設特教組。國小 25 班以上之學校輔導行政組織及各處室關係繪製如圖 2-3 所示。

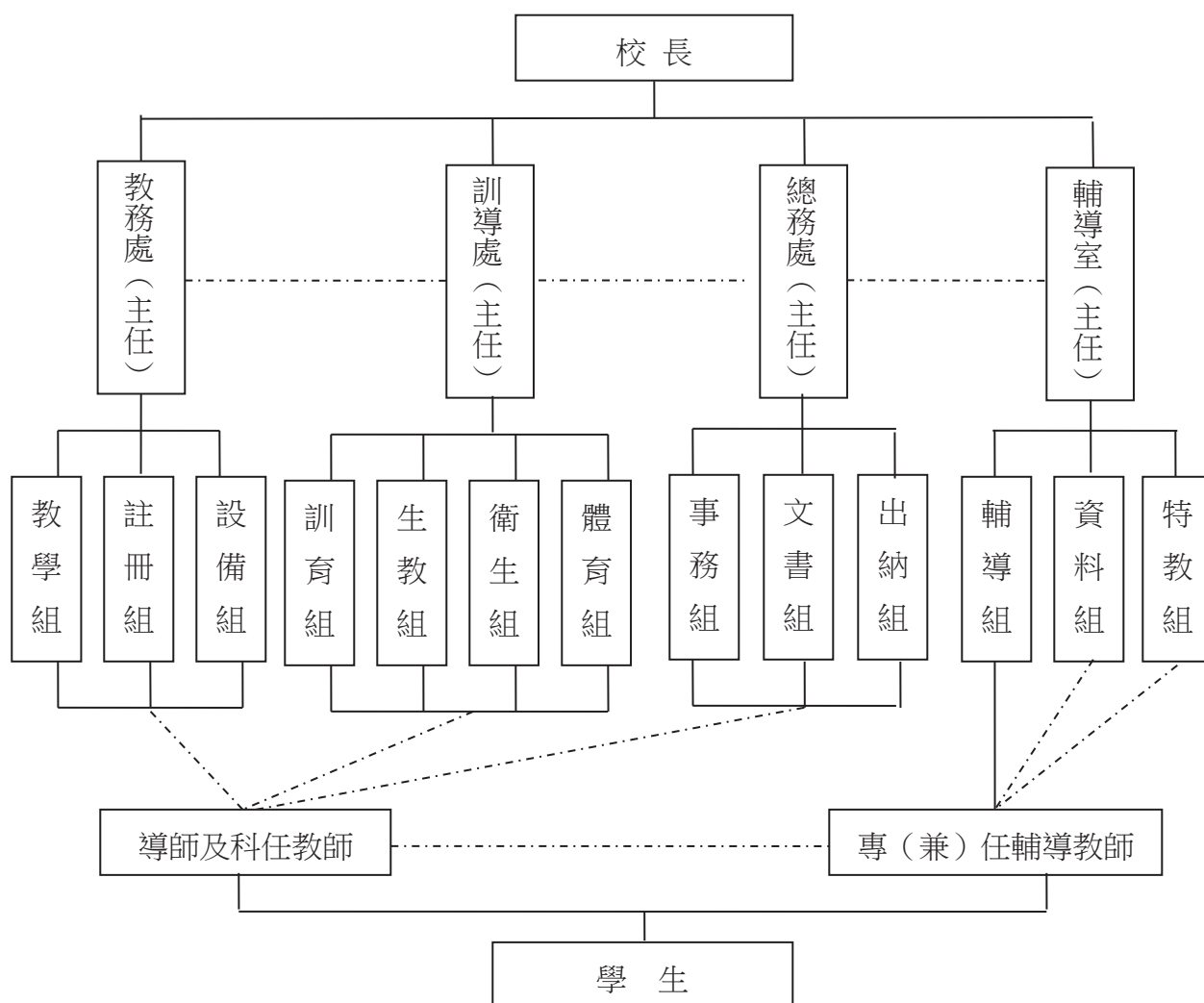


圖 2-3 國民小學 25 班以上學校輔導行政組織架構圖

## 2. 員額編制

- (1) 25 班學校之員額編制為各處室置主任 1 名，由教師兼任之；主任之下依各處室組別設置組長數名，亦由教師兼任之。
- (2) 輔導室（處）設輔導主任 1 名，得由教師專任，綜理所有輔導業務；輔導主任之下設資料、輔導組長各 1 名。
- (3) 25~48 班規模學校置專任輔導教師 1 名、兼任輔導教師 1 名，協助學生輔導工作；49~72 班學校置專任 1 名外，另置兼任輔導教師 2 名；73~96 班學校置專任 1 名，兼任 3 名；97~120 班學校置專任 1 名，兼任 4 名；121~144 班學校置專任 1 名，兼任 5 名。
- (4) 55 班以上規模學校除上述人員編制外，另設有 1 位駐校專任專業輔導人員（心理師或社工師）。
- (5) 依國民小學與國民中學班級編制，以及教職員員額編制準則規定，未來將逐年增置專任輔導老師一人、兼任輔導老師若干人，輔導教師增置人數及進程如表 2-1 所列。
- (6) 如果學校設有特教班 3 班以上，設特教組長 1 名，特教班 3 班以下，則由資料組協助特教業務。

表 2-1 國民小學逐年增加專任及兼任輔導教師進程一覽表

年度	班級數	專任（各年度 8 月）	兼任（各年度 1 月）
101 年	24 以下	0 人	1 人
	25 至 42 班	0 人	2 人
	1. 43 班至 48 班 2. 24 班至 48 班之離島縣市所轄國小	1 人	2 人
	49 班至 72 班		3 人
	73 班至 96 班		4 人
	97 班至 120 班		5 人
	121 班至 144 班		6 人

(續下頁)



102 年	42 班以下	0 人	2 人
	1. 43 班至 48 班 2. 24 班至 48 班之離島縣市所轄國小	1 人	1 人
	49 班至 72 班		2 人
	73 班至 96 班		3 人
	97 班至 120 班		4 人
	121 班至 144 班		5 人
	36 班以下		0 人
103 年	1. 37 班至 48 班 2. 24 班至 48 班之離島縣市所轄國小	1 人	1 人
	49 班至 72 班		2 人
	73 班至 96 班		3 人
	97 班至 120 班		4 人
	121 班至 144 班		5 人
	30 班以下		0 人
	104 年	1. 31 班至 48 班 2. 24 班至 48 班之離島縣市所轄國小	1 人
49 班至 72 班		2 人	
73 班至 96 班		3 人	
97 班至 120 班		4 人	
121 班至 144 班		5 人	
23 班以下		0 人	
105 以後		24 班至 48 班	1 人
	49 班至 72 班	2 人	
	73 班至 96 班	3 人	
	97 班至 120 班	4 人	
	121 班至 144 班	5 人	

註：教育部國民及學前教育署補助置國中小輔導教師實施要點

## 二、各級人員在輔導工作中的職責

依據「國民教育法施行細則」第 13 條規定：「國民小學及國民中學之學生事務及輔導工作，應兼顧學生群性及個性之發展，參酌學校及學生特性，並依相關法令之規定辦理。校長及全體教師均負學生事務及其輔導責任。」由此可知學校所有教師均負有輔導責任。然而輔導工作繁雜，人員眾多，為使輔導工作有效落實，宜瞭解各人員之重要職掌，以便執行業務時能互相支援合作。以下就學校各級人員在輔導工作中的重要職責進行說明，然而要注意的是各校可能因組織規模、人員編制、城鄉差距以及學校特色所需，各人員之工作職掌有所不同。

### (一) 校長在輔導工作中的重要職責

校長是學校輔導工作的領導者，指導輔導室（處）規劃適當的輔導活動計畫，領導輔導團隊行政運作，協調並爭取校內外的經費與資源、督導輔導工作成效等，因此是學校輔導工作成效的核心角色。校長在輔導工作中的重要職掌如下：

#### 1. 統籌初級發展性輔導工作

- (1) 任用專業稱職的輔導室（處）人員。
- (2) 營造正向支持之友善校園氛圍。
- (3) 督導輔導室（處）擬定輔導工作計畫。
- (4) 分配工作經費，以利輔導工作之執行。
- (5) 提供適當的輔導場地與設備，促進輔導工作之推展。
- (6) 主持校內各項輔導研習活動，提升教職員工之輔導知能。

#### 2. 支持二級介入性輔導工作

- (1) 出席指導各項輔導會議。
- (2) 視導輔導團隊工作效能。
- (3) 獎勵績優輔導人員和輔導志工。
- (4) 協助輔導室（處）解決困難，排解糾紛。

#### 3. 決策三級處遇性輔導工作

- (1) 主持跨專業資源整合之個案會議。



- (2) 拓展校內外資源，爭取人力和經費支援。
- (3) 領導性平及危機事件之處理與決策。
- (4) 帶領輔導工作團隊，處理校園危機與性平事件。

## (二) 教務處在輔導工作中的重要職責

依據「國民教育法施行細則」第 14 條規定，教務處掌理事項為：「課程發展、課程編排、教學實施、學籍管理、成績評量、教學設備、資訊與網路設備、教具圖書資料供應、教學研究、教學評鑑，並與輔導單位配合實施教育輔導等事項。」由此可見，教務處也是輔導工作團隊中的重要一環，其在輔導工作中的重要性如下：

### 1. 初級發展性輔導工作

#### (1) 安排校本教育教學課程活動

九年一貫課程標準中，綜合活動領域占學習時數 10%~15%，各國小可利用綜合活動領域、社會學習領域、導師時間、彈性學習節數等進行教學；依據各校輔導工作計畫，協助調整班級時間，以利心理測驗與輔導活動課程實施。

#### (2) 協助學生入學、編班、離校與適性學習

包括辦理學生註冊編班；班級師生和課務適配性安排；辦理新生始業輔導、畢業班升學輔導及追蹤輔導，以及學生轉學及未依規定入學、中途輟學、復學...等等事項。

#### (3) 配合輔導室，督導及協助導師和科任教師(含綜合領域)實施輔導活動。

#### (4) 彙整學生個人資料，轉移至輔導室(處)管理與保存。

#### (5) 建置教師輔導專業背景之個人檔案。

#### (6) 辦理各式教師研習進修活動

每學年至少辦理 2 次教師進修活動及 4 次對學生的宣導活動，以及鼓勵教師參與輔導知能及各種主題之輔導研習。此外，鼓勵教師上網以應用輔導網絡資源；每學年應至少實施 4 小時以上之性侵害防治教育課程，以及辦理家庭暴力防治課程。但得於總時數不變的情況下，彈性安排於各學年實施。此外，每學年應在正式課程外實施 4 小時以上家庭教育課程及活動，並應會同家長會辦理親職教育。

### 1. 二級介入性輔導工作

- (1) 依據學生學習之個別差異，發展適性課程。
- (2) 提供弱勢學生獎助學金、補救教學及課後照顧。
- (3) 配合輔導室（處）實施攜手計劃，或其他相關之專案計劃。
- (4) 參與輔導相關會議，如個案輔導會議。

### 2. 三級處遇性輔導工作

- (1) 辦理不適任教師的預防輔導方案。
- (2) 參與跨專業資源整合之個案會議。

## (三) 學務處在輔導工作中的重要職責

依據「國民教育法施行細則」第 14 條規定學務處掌理事項為：「公民教育、道德教育、生活教育、體育衛生保健、學生團體活動及生活管理，並與輔導單位配合實施生活輔導等事項。」學務處需運用各種正向支持的校園規範，培養學生發展有利於學習的行為與態度，並維護校園安全和教學秩序，以達到正向協助、教育、輔導學生之目的。以下說明學務處在輔導工作中的內涵。

### 1. 初級發展性輔導工作：建立正向支持、安全之校園環境，包括：

- (1) 辦理與宣導反霸凌、性別平等、人權法治、兒少保護等發展性輔導活動。
- (2) 擬定「正向管教工作計畫」，並執行「教師輔導與管教學生辦法」。
- (3) 督導健康中心推展學生生理健康輔導與性教育。
- (4) 辦理與宣導校園人身安全教育活動。
- (5) 加強校園安全維護與門禁管理。

### 2. 二級介入性輔導工作

- (1) 辦理與處理學生請假、缺課、中輟、生活常規問題。
- (2) 依據「教師輔導與管教學生辦法」處理嚴重違反規定的學生。
- (3) 調查處理校園性平與霸凌事件。
- (4) 參與輔導相關會議，如個案輔導會議。



### 3. 三級處遇性輔導工作

- (1) 配合辦理學生違法行為之送警法辦。
- (2) 建立校園安全、兒少保護及性平事件之通報流程。
- (3) 啟動校園危機處理小組，處理危機事件。
- (4) 定期召開校園危機處理與性別平等委員會議。
- (5) 參與跨專業資源整合之個案會議。

#### (四) 總務處在輔導工作中的重要職責

依據「國民教育法施行細則」第 14 條規定總務處掌理事項為：「學校文書、事務、出納等事項。」總務處在輔導工作主要在創造安全與平等的友善校園空間，包括：

1. 建立安全與無性別偏見之校園空間，如繪製校園危險地圖、裝置警鈴；改善監視、照明與消防設備...等等。
2. 配合輔導室（處）各項設備經費之申請與相關輔導媒材經費採購。
3. 協助設立合格的輔導諮商場所與提供適當之輔導設備。
4. 維護學校安全環境、督導學校門禁管理及安全防護。
5. 定期檢查遊戲器材設施暨校園安全監控設施。

#### (五) 導師及科任教師在輔導工作中的重要職責

導師及科任教師是教育學生的第一線接觸者，對於班級學生的正向心理與行為發展扮演舉足輕重的角色，以下說明導師及科任教師在輔導工作中的內涵：

##### 1. 初級發展性輔導工作

教育部在學校三級輔導體制中，明訂導師及科任教師的職掌如下：

- (1) 蒐集並建立學生基本資料，充分瞭解學生。
- (2) 掌握學生出缺席狀況，並詳實記錄學生缺席與立即通報。
- (3) 了解學生的生活狀況、學習情形及行為表現，並觀察辨識學生行為。
- (4) 積極進行班級經營，建立班級常規，並協同各處室管理班級事務。
- (5) 處理班級學生一般的困難問題、偶發事件及違規問題。
- (6) 強化親師關係與雙向溝通，進行家庭訪問或親師座談。
- (7) 與輔導教師合作，辦理班級團體輔導，創造正向班級學習氛圍。
- (8) 提供學生與家長的個別晤談與諮詢。
- (9) 參與輔導室（處）個案輔導會議與認輔學生工作。



## 2. 二級介入性輔導工作

- (1) 辨識學生問題徵兆，轉介需進一步輔導的學生前往輔導室(處)。
- (2) 辨識與通報具校園危機的兒少保護與性平事件。
- (3) 轉介與協助嚴重問題或適應不良學生至輔導室(處)接受輔導。
- (4) 預防及處理學生情緒與人際衝突問題。
- (5) 針對高風險家庭進行家庭訪問。
- (6) 針對班級學生問題或特定議題，與輔導教師合作進行介入性班級團體輔導。
- (7) 配合輔導教師處理班級個案，調整班級學習環境。
- (8) 參與輔導相關會議，如個案輔導會議。

## 3. 三級處遇性輔導工作

- (1) 對於嚴重違反規定或法律之學生，轉介學務處處理。
- (2) 協助處理學生違法行為事件。
- (3) 參與校園緊急與危機事件處理。
- (4) 參與跨專業資源整合之個案會議。

除上述之外，關於導師的職責亦可參考教育部 101 年 8 月 9 日所頒佈的「國民中小學聘任班級導師注意事項」。各校導師聘任辦法經校務會議通過後，由校長依聘任辦法聘任各班導師。其工作職責經校務會議決定或於教師聘約中協商定之，工作範圍得包括：

1. 班務處理及班級經營。
2. 學生生活、學習、生涯、品行及身心健康之教育與輔導。
3. 特殊需求學生之關照及受輔學生之輔導工作。
4. 親師溝通與家庭聯繫。
5. 學生偶發事件及申訴事件處理。
6. 其他有關班級學生之教學、訓輔、總務等事務處理。

總之，導師及科任教師是學校初級發展性輔導工作最重要的人力，由於他們與學生接觸的機會較多，如果能及時發現學生問題，適時連結校內行政與輔導資源，學生就能即時獲得適當的協助，對學生身心的發展將有極大的影響。



## 第二節 輔導室（處）人力資源

學校輔導室（處）之人力資源包括輔導主任、輔導組長、資料組長、特教組長與特教教師、專兼任輔導教師、認輔教師。各類輔導人員在三級輔導工作中分層負責、各司其職，相輔相成。但因各校規模、學校特色、人員的資格與任用方式而有不同，以下僅依照一般情形下之輔導人力配置，分別描述其職掌內容，但各校可依校本需求、資源差異等因素彈性調整之。

### 一、輔導室（處）各級人員在輔導工作中的重要職責

#### （一）輔導主任

1. 綜理輔導室（處）之業務。
2. 規劃學校本位的輔導工作
  - （1）運用友善校園相關計畫，規劃及訂定全校輔導工作。
  - （2）訂定全學年度學校輔導工作行事曆。
  - （3）定期召開輔導團隊會議。
3. 強化與宣導發展性輔導工作
  - （1）向全校介紹專（兼）任輔導教師的功能和角色，並協助與督導輔導教師執行其業務內之發展性輔導工作。
  - （2）視各學年學生發展需求，訂定重點宣導主題。
  - （3）規劃學生適性發展與心理健康的全校性輔導方案。
4. 強化全校親師輔導知能
  - （1）提升全校教師輔導知能（策劃輔導知能研習與提供教師諮詢服務）。
  - （2）加強一般教師辨識學生問題之能力。
  - （3）辦理家長親職教育研習課程與提供家長諮詢服務。
  - （4）辦理輔導室（處）志工輔導相關知能研習。
  - （5）策劃與推動團體輔導工作。
5. 規劃與推動認輔工作。
6. 推動與規劃社區活動與親職教育。

## (二) 輔導組長

1. 執行學校本位的輔導工作
  - (1) 定期辦理輔導團隊工作會議。
  - (2) 規劃與實施教師輔導知能研習與諮詢服務。
  - (3) 策劃輔導活動參觀訪問座談之安排事宜。
2. 從事追蹤輔導工作。
3. 協助教師處理困難學生問題。
4. 彙報各項輔導業務統計資料事項。
5. 擔任全校性的次級與三級個案管理者
  - (1) 負責管理全校性次級與三級個案工作，含個案彙整、轉介、派案、建檔管理、資源聯繫等。
  - (2) 次級與三級輔導資料的建立整理與運用。
  - (3) 次級與三級學生輔導資料之蒐集、整理、保管、轉移...等事項。
6. 建立本校輔導資源網絡。
7. 規劃及辦理個案學習輔導相關事宜。
8. 協辦校外課後弱勢班。(可依縣市或學校需求訂定)
9. 協同資料組準備、記錄與整理各項輔導相關會議資料。

## (三) 資料組長

1. 全校學生輔導資料之搜集、整理、分析與保管及提供教師參考。
2. 學生智力、性向、人格等測驗及相關調查之實施。
3. 協同輔導組各項輔導會議資料之準備、記錄及整理。
4. 輔導活動有關之工具與融入教學資料之蒐集、保管及提供。
5. 畢業生輔導資料轉移與生涯發展之定向追蹤調查。
6. 輔導刊物出版與輔導室(處)圖書資料之管理。
7. 與家長會、家長志工團體、社區機構與心理輔導機構之聯繫與關係建立。(可依縣市或學校需求訂定)
8. 協助教師處理學生輔導資料電子化業務，並建立檔案與保存。
9. 調查與建立隔代教養、單繼親家庭及外籍、大陸配偶子女名冊。(可依縣市



或學校需求訂定)

9. 各項獎助學金、急難救助金與其他相關補助之申請、調查與辦理。

(四) 特教組長與特教教師

1. 依據教育部頒「特殊教育法」，擬定學校身心障礙學生個別化教育計畫。
2. 進行校內身心障礙學生個別諮商與團體輔導。
3. 協調特教班、資源班之課程與活動。
4. 辦理特教宣導活動事項。
5. 辦理學校教師之特教知能研習及提供家長特教諮詢與親職教育服務。
6. 辦理特殊教育教師之教學研究及輔導工作事項。
7. 組織及運作特殊教育推行委員會之事項。
8. 辦理與申請特殊教育學生教學輔具事項。

(五) 專(兼)任輔導教師

1. 初級預防宣導工作
2. 個別輔導
3. 小團體輔導
4. 協助辦理其他輔導相關事項

關於專(兼)任輔導教師工作之詳細內容，請參閱第三章。

(六) 認輔教師

1. 定期與認輔學生進行晤談。必要時，打電話關懷認輔學生與實施家庭訪問。
2. 參與輔導知能研習與個案研討會。
3. 接受輔導專業督導。(可依縣市或學校需求訂定)
4. 記錄認輔學生輔導資料。
5. 執行認輔工作期末之自我評鑑。



### 第三節 專任專業輔導人員

#### 一、專任專業輔導人員之工作職責

依照「國民教育法」第 10 條規定，55 班以上國民中小學，應至少置專任專業輔導人員一人。直轄市、縣（市）政府應置專任專業輔導人員，視實際需要統籌調派之；其所屬國民小學及國民中學校數合計二十校以下者，置一人，二十一校至四十校者，置二人，四十一校以上者以此類推。透過在教育體系內增加專業輔導人員，以提昇學校有關偏差行為學生之危機處理、諮商與輔導、資源整合、個案管理、轉介服務和追蹤輔導等能力，以奠定學生輔導工作之基礎。專任專業輔導人員（以下簡稱專輔人員）之工作內容如下：

- （一）學生學習權益之維護及學業適應之促進。
- （二）學生與其家庭、社會環境之評估及協助。
- （三）學生之心理評估、輔導諮商及資源轉介服務。
- （四）提供教師與家長輔導專業諮詢及協助。
- （五）提供學校輔導諮詢服務。
- （六）接受直轄市、縣（市）政府與督導人員之督導及統籌調派協助學生輔導工作。
- （七）其他由直轄市、縣（市）政府指派與學生輔導相關之工作。

#### 二、專輔人員之權責分工

專輔人員包含社工師及心理師，而心理師又包含諮商心理師及臨床心理師，以下就諮商心理師、臨床心理師及社工師的權責分工進行說明。表 2-2 摘要說明學校中的心理師與社工師的三級輔導工作分工。

- （一）諮商心理師
  1. 參與學校輔導工作之規劃與推展。
  2. 協助學校評估高關懷學生之篩檢與介入。
  3. 提供高關懷學生性向、智能、性格、認知、情緒、行為及發展之心理評估與親師諮詢服務。
  4. 提供高關懷學生心理發展偏差與障礙之個別與團體心理諮商，與親師諮詢服務。



5. 提供高關懷學生認知、情緒或行為偏差與障礙之個別與團體心理諮商與親師諮詢服務。
6. 提供高關懷學生社會適應偏差與障礙之個別與團體心理諮商與親師諮詢服務。
7. 協助學校進行心理衛生推廣工作 ( 含擔任講座、提供規劃建議等 )，以增進親師生在心理衛生上的相關知識與能力。
8. 提供教師、導師、輔導教師及家長關於高關懷學生之諮商與輔導相關議題的專業諮詢及協助。
9. 提供輔導教師關於高關懷學生之個別與團體專業督導與諮詢服務。
10. 熟悉校園危機處理小組之運作方式，並提供個別、團體與入班介入等方式的諮商與諮詢服務，以協助學校因應危機事件、減低危機事件對學校及師生傷害。
11. 其他相關學校輔導交辦事項。

(二) 臨床心理師

1. 參與學校輔導工作之規劃與推展。
2. 協助學校評估高關懷學生之篩檢與介入。
3. 提供高關懷學生之性向、智能、性格、認知、情緒、行為及發展之心理衡鑑。
4. 提供高關懷學生精神病或腦部心智功能之心理衡鑑與心理治療。
5. 提供高關懷學生心理發展偏差與障礙之心理諮商與心理治療。
6. 提供高關懷學生認知、情緒或行為偏差與障礙之心理諮商與心理治療。
7. 提供高關懷學生精神官能症之心理諮商與心理治療。
8. 提供教師、導師、輔導教師及家長關於高關懷學生的心理衡鑑與治療相關專業諮詢與協助。
9. 熟悉校園危機處理小組之運作方式，並提供心理衡鑑與治療服務，以協助學校因應危機事件、減低危機事件對學校及師生傷害。
10. 其他相關學校輔導交辦事項。

(三) 社工師

1. 參與學校輔導計畫之規劃與工作推展。
2. 協助學生就學相關權益之維護。
3. 提供高關懷家庭之篩檢與介入。
4. 協助高關懷學生及其家庭、社會環境問題之評估及處置。
5. 提供社會資源的整合與應用。
6. 提供教師、導師、輔導教師及家長關於高關懷學生的相關社會服務與法律的專業諮詢與協助。
7. 熟悉校園危機處理小組之運作方式，並提供轉介相關資源，以協助學校因應危機事件、減低危機事件對學校及師生傷害。
8. 其他相關學校輔導交辦事項。

表 2-2 專任專業輔導人員心理師及社工師三級輔導分工表

專業人員	初級輔導業務	次級輔導業務	三級輔導業務
心理師	協助宣導教師心理健康、情緒管理、壓力調適與性侵、家暴、精神疾患與悲傷、失落等議題之相關知能。	協助學校輔導室(處)進行個別諮商、團體諮商、家長/教師諮詢、個案研討會、危機處理、個案評估與轉介。	針對特殊困擾問題之學生進行個別諮商、團體諮商、家長/教師諮詢、與其他校外專業團隊合作。
社工師	協助宣導性侵、家暴及相關法律議題。	協助學校評估高風險學生，提供校內外資源、危機處理、協助個案管理。	個案管理、與其他校外專業團隊合作。

資料來源：教育部 (2011b)。國民中小學三級輔導體制之角色分工建立與強化計畫。臺北市：教育部。





### 三、專輔人員與學校人員的三級輔導分工合作原則

專輔人員進駐校園除了能協助校園處理重大危機事件與高關懷學生問題之外，若能充分與學校輔導系統合作，發揮三級輔導效果，將更能提升校園的輔導專業功能，表 2-3 說明專輔人員與校園系統中的輔導教師（含輔導室主任與組長）、一般教師在三級輔導工作中的分工原則。

表2-3 學校三級輔導體制中教師、輔導教師及專業輔導人員之職掌功能表

輔導體制	目標	一般教師之職掌	輔導教師之職掌	專輔人員之職掌
初級發展性輔導工作	提昇學生正向思考、情緒與壓力管理、行為調控、人際互動以及生涯發展知能，以促進全體學生心理健康與社會適應。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 蒐集並建立學生基本資料，充分瞭解學生。</li> <li>2. 掌握學生出席狀況，學生缺席應詳實記錄並立即通報。</li> <li>3. 了解學生的生活狀況、學習情形及行為表現，並觀察辨識學生行為。</li> <li>4. 積極進行班級經營，建立班級常規，並協同各處室管理班級事務。</li> <li>5. 處理班級學生一般的困難問題、偶發事件及違規問題。</li> <li>6. 與學生家長聯繫，進行家庭訪問及家長座談。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 規劃全校心理衛生活動。</li> <li>2. 規劃輔導活動相關課程。</li> <li>3. 提供學生學習及生涯輔導之相關活動與課程。</li> <li>4. 規劃教師輔導知能訓練及心理衛生課程。</li> <li>5. 規畫親職教育活動。</li> <li>6. 辦理及協助導師辦理團體心理測驗之施測與解釋。</li> <li>7. 輔導資料之建立整理與運用。</li> <li>8. 協助學生適應環境，增進自我認識及生活適應的能力。</li> <li>9. 參與學生輔導工作的執行與評鑑。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供教師與家長輔導專業諮詢及協助。</li> <li>2. 協助宣導教師心理健康、壓力調適、情緒管理、性侵害、家暴、精神疾患等議題相關知能。</li> </ol>

( 續下頁 )

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. 配合輔導教師處理班級個案及個別諮商。</li> <li>8. 參與個案輔導會議。</li> <li>9. 認輔學生。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. 提供家長及教師輔導與管教相關知能之諮詢服務。</li> </ol>	
<p>二 級 介 入 性 輔 導 工 作</p>	<p>早期發現高關懷群，早期介入輔導。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉校內轉介與通報流程。</li> <li>2. 輔導及管教違規事件，嚴重問題及適應不良學生轉介輔導室予以輔導。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實施個別諮商與輔導。</li> <li>2. 特定族群學生之團體輔導。</li> <li>3. 個別心理測驗的施測與解釋。</li> <li>4. 學校心理危機事件的介入與輔導。</li> <li>5. 重大事件發生後之心理復健與團體輔導。</li> <li>6. 校內輔導團隊的聯繫與整合。</li> <li>7. 協助建構輔導資源網絡。</li> <li>8. 協助輔導中輟學生。</li> <li>9. 個案之家庭訪視及約談。</li> <li>10. 特殊家庭的訪問協調與輔導。</li> <li>11. 提供親師輔導資訊與輔導策略。</li> <li>12. 適應不良、行為偏差學生之個案建立與輔導。</li> <li>13. 個案管理。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助學校輔導室進行個案諮商與團體諮商。</li> <li>2. 協助學校評估高風險學生。</li> <li>3. 協助個案管理。</li> <li>4. 參與個案輔導會議。</li> </ol>

( 續下頁 )



<p>三 級 處 遇 性 輔 導 工 作</p>	<p>1. 針對偏差行為及嚴重適應困難學生，整合專業輔導人力、醫療及社政資源，進行專業之輔導、諮商及治療。 2. 在學生問題發生後，進行危機處理與善後處理，並預防問題再發生。</p>	<p>1. 違法行為之送警法辦。 2. 校園緊急事件之危機處理。</p>	<p>1. 支援重大事件發生後之心理復健與團體輔導。 2. 學生嚴重行為問題之轉介，及依個案學生狀況適時與專業輔導人員進行合作之輔導與追蹤。 3. 精神疾病及心理疾病學生之轉介，及依個案學生適時與專業輔導人員進行合作之輔導與追蹤。</p>	<p>1. 學生與其家庭、社會環境之評估及協助。 2. 個案諮商與心理治療。 3. 團體諮商與心理治療。 4. 提供教師與家長輔導專業諮詢及協助。 5. 提供學校輔導諮詢服務。 6. 學習診斷與輔導。 7. 進行特殊個案學生之安置。 8. 個案資源運用與整合。</p>
--	---	--	---	--

資料來源：教育部國民及學前教育署補助置國中小輔導教師實施要點

### 結語

當教育部增加了校內外的輔導人力資源之後，期待學校的學生輔導工作能將相關資源進行有系統的整合，發揮最佳的效果，同時也可由過去對校外專業的依賴，進而發展到建立校本特色，運用校內外的輔導資源，共同協助學生身心健康發展與快樂學習。特別是，依據「教師法」第 17 條規定：「教師負有輔導或管教學生，導引其適性發展，並培養其健全人格之義務。」即在揭示校內每一位教師均是重要的輔導人力，透過適當的時機與適當的系統合作，帶領學生學得更好，活得更快樂。

### 第三章 輔導教師的工作內涵與專業發展

輔導工作的目的是在幫助學生適性發展、發展良好人際關係，以及增進心理適應。因此，其工作內涵牽涉層面相當的複雜，並且需要相當的專業性。為了讓輔導教師能夠瞭解自己在輔導工作上的專業執掌與角色功能，提供親師生適當的協助，以發揮輔導教師的效能，本章將具體說明輔導教師的工作內涵，以及如何透過宣導讓親師生瞭解輔導教師的功能，進而有效運用輔導資源。另外，我們也提供一些幫助輔導教師展現工作績效的策略，以及從專業進修與自我照顧中，讓自己的專業及工作品質更上一層樓。

#### 第一節 專兼任輔導教師的工作內涵

本手冊參酌國民小學三級輔導需求，訂定以下參考原則；實際輔導教師工作規範，由各縣市自行訂定之。

##### 一、國民小學專任輔導教師工作內涵

專任輔導教師以全校的親師生為其服務對象，次級輔導為主要核心工作，並且初級輔導和三級輔導為經常性的工作範圍，其業務內容如下：

- (一) 實施個別諮商與輔導（含個別心理測驗的施測與解釋）
  1. 每週平均個案數，建議為（減授節數 / 2）± 2 人。
  2. 晤談對象含學生、教師、家長與其他相關專業資源對象。
  3. 個別輔導每節次應至少 20 分鐘以上。
- (二) 規劃並執行 1 至 2 個介入性輔導議題之小團體輔導。一學期實施小團體人次，約在 80~120 人次之間。
- (三) 提供家長和教師關於個案輔導與管教相關知能之諮詢。每學期建議至少進行個案數 \* 3 人次（不足 1 人以 1 人計），此項人次可併入個別諮商與輔導人次計算。



- (四) 依據學校本位之輔導需要，針對全校或班級提供宣導服務，每學期實施節次，建議至少進行減授節次 / 2 節次。
- (五) 參與輔導團隊會議或個案輔導會議。
- (六) 協助學校危機事件後的心理輔導工作。
- (七) 負責個人輔導個案之個案管理工作 ( 含個案轉介、追蹤輔導、成效評估、記錄與建檔管理 ) ; 但全校性個案管理工作 ( 派案、個案轉介、建檔管理、資源聯繫 ) 則由輔導工作業務承辦人員負責。
- (八) 支援承辦輔導工作業務處室臨時交辦之相關輔導工作 ; 前項交辦業務應為非經常性之行政業務，且以不影響輔導教師個案輔導工作為前提。
- (九) 定時撰寫與維護個案輔導紀錄。
- (十) 匯送每月之個案輔導月報表至承辦輔導工作業務處室登錄。
- (十一) 每月協助彙整全校個案輔導月報表並進行校本分析，再由承辦輔導工作業務處室送至地方教育主管機關登錄。
- (十二) 參加輔導專業知能研習每年至少 18 小時。
- (十三) 每學期至少接受 3 次專業督導 ; 每年接受專業督導時，至少應提乙次個案報告。
- (十四) 協助輔導工作業務處室，建構以學校為本位之輔導資源網絡，以及參與校內輔導團隊的運作。

註：全學期輔導工作量等同每週減授課節數\*18~20 週次。

## 二、兼任輔導教師工作內涵

依據教育部(三)字第 1010226902C 號令「教育部國民及學前教育署補助置國中小輔導教師實施要點」，兼任輔導教師每人每週減授 2 至 4 節課，其工作內容，依其每週減授節數，依各校需求，執行以下業務範圍：

- (一) 實施個別諮商與輔導 (含個別心理測驗的施測與解釋)
  - 1. 每週平均個案數為 (減授時數/2) ± 1 人計, 不足 1 人以 1 人計; 每學期個案服務人次建議以每週平均個案數 \* 15 週次計。
  - 2. 晤談對象含學生、教師、家長與其他相關專業資源對象。
  - 3. 個別輔導每節次應至少 20 分鐘以上。
  
- (二) 規劃並執行介入性輔導議題之小團體輔導
  - 1. 執行小團體輔導: 一學期約 80~120 人次。
  - 2. 減授節次低於 3 節課者, 可在個別或小團體工作二者擇一。
  
- (三) 提供家長和教師關於個案輔導與管教相關知能之諮詢, 每學期建議至少進行個案數 \* 3 人次 (不足 1 人以 1 人計), 此項人次可併入個別諮商與輔導人次計算。
  
- (四) 參與輔導團隊會議或個案輔導會議。
  
- (五) 定時撰寫與維護個案輔導紀錄。
  
- (六) 匯送每月之個案輔導月報表至承辦輔導工作業務處室登錄。  
註: 全學期輔導工作量等同每週減授課節數 \* 18~20 週次。



## 第二節 輔導教師的角色宣導

輔導教師在許多學校都是屬於新的職務，其角色功能的宣導，有助於學校三級輔導工作的推展，強化輔導團隊效能及全校輔導能力的提升，因此需由學校與輔導教師共同執行，有利於輔導工作的推動。

### 一、呈現輔導專業工作的內涵

- (一) 由校長或輔導主任，在大型會議場合介紹專兼任輔導教師的工作內涵，讓全校師生瞭解輔導室(處)相關資源。
- (二) 公告與宣傳輔導人員每週的輔導輪值表：將輔導室(處)內相關輔導人員的服務時間，編排成輪職表，便於全校師生適時運用資源。
- (三) 配合輔導室(處)的工作計畫，訂立輔導教師個人的工作行事曆：將學校或輔導室(處)年度工作計畫列入個人的行事曆內，便於規劃一整學期/年之輔導工作。
- (四) 公告輔導教師的個人課表(含授課科目、輔導工作項目)，如表 3-1 所示。一方面可以幫助學校的主管和同仁認識輔導教師的工作內涵及時間規劃，另一方面使工作進度的管理更有效能。
- (五) 撰寫輔導工作週誌與月報表(如表 3-2 所示)：彙整當週或當月的工作內容及進度，並呈閱主管與敬會相關人員，讓主管及同仁瞭解輔導教師每週或每月的輔導工作事項與數量，也有助於自我檢視工作的內容與成效。
- (六) 向全校親師生自我介紹，並宣導輔導工作內涵與輔導資源：初任學校的輔導教師可以利用各種機會，例如校務會議、教師晨會、學年會議、全校性的家長座談會及各類的相關輔導活動，對同仁、家長、學生介紹自己的姓名、工作性質、內容及服務方式，將有助於輔導工作的推動。例如：

#### 1. 對學校的同仁

「各位同仁好，我是負責學校輔導工作的專任輔導教師，很高興能到學校服務，除了配合學校輔導室(處)所舉辦的宣導活動，我每週會有部分固定時間(如晤談時間表)個別晤談學生或家長，也會帶領小團體輔導，一起協助



教師處理各類學生的適應問題，如有必要，則排定每個星期固定時間進行輔導，若仍有進一步需求，也將協助尋求必要資源積極介入。整個輔導過程與談話內容，會恪遵專業倫理，以促進師生福祉。我的分機是○○○，辦公地點在○○○，任何需要我協助的地方，請不吝指教。」

## 2. 對學生的家長

「各位家長好，我是學校的專任輔導教師，很榮幸能為您服務，可以跟學校的老師與家長共同合作協助孩子快樂成長。在學校中我會配合導師提供您的孩子必要的協助，讓您的孩子能夠適應學校生活，健康快樂的學習，您如果有任何關於孩子身心發展或適應上的問題都可以來找我談談，您或孩子跟我談話的內容，除法律規定外，均會謹慎處理，不對外公開，您可以透過學校電話轉分機○○○，或來輔導室（處）與我洽談。」

## 3. 對學校的學生

「各位同學好，我是學校的輔導老師，你們可以叫我 000 老師，當你有任何的困擾、心情不好或需要幫助的時候，都可以到輔導室（處）找我。我可以聽你說心事，並且和你一起想辦法來解決，所有你跟我談話的內容，除非必要，老師不會告訴其他人，要告訴別人之前，也會事先跟你說明。」

（七）其他有助於呈現輔導工作內涵的作法。



表 3-1 輔導教師的工作行事曆 ( 參考範例 )

重大行事	生命教育週的課表 ( 以科任授課 18 節計算 )					
	/ (一)	/ (二)	/ (三)	/ (四)	/ (五)	/ (六)
第 週						
早自習 週會			9. 生命教 育宣導		15. 生命教 育宣導	
第一節	1. 個諮時間 ○○○					
第二節		○○○vs. 社工師		○○○vs. 心理師	16. 個諮時間 ○○○	
第三節	2. 導師溝通 時間	5. 個諮時間 ○○○	輔導處 ( 室 ) 例行會議	12. 與○○○ 專輔人員電 話聯繫	督導時間	
第四節	3. 導師溝通 時間		輔導處 ( 室 ) 例行會議		督導時間	
午餐 午休		6. 小團體		13. 小團體		/ (日)
第五節			10. 個諮時間 ○○○		17. 個諮時間 ○○○	
第六節	4. 個諮時間 ○○○	7. 個諮時間 ○○○		14. 個諮時間 ○○○		
第七節	記錄與 檔案整理	8. 與○○○ 家長諮詢	11. 個諮時間 ○○○	記錄與 檔案整理	18. 與○○○ 專輔人員電 話聯繫	
第八節		記錄與 檔案整理	記錄與 檔案整理		記錄與 檔案整理	
課 後						
<p>使用說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 時間分配須配合學校行事及節次運作方式，才能保持工作順暢。</li> <li>2. 可將直接服務與間接服務以不同顏色的筆區分，以了解自己一週的工作分配是否恰當，另外，如果輔導教師身兼個案管理員工作，亦可將三級輔導聯繫部份以第三種顏色區隔開。</li> <li>3. 每一週可先預留導師溝通時間及記錄與檔案整理時間，以保持確實與導師溝通及檔案整理工作確實完成；每一天則需預留一至二堂空堂，以完成當日受輔學生記錄及處理突發狀況或處理受輔學生轉介與諮詢工作。</li> </ol>						

表 3-2 輔導教師工作週報表 ( 參考範例 )

	服務形式	節次	內容
1	個別諮商	7 節	個別諮商
2	家長諮詢	3 節	9/18 A 生家長來訪，討論教養策略 (1.5HR) 9/25 C 生父親來電，抱怨 C 生網路成癮問題。將與 C 生約談瞭解。
3	危機介入	1 位/5 節	處理 H 生拒學事件
4	跨專業合作	3 節	1. ○年○班受輔學生之學校社工來電聯繫，期待學校為個案安排技藝學程，輔導教師表示會再和父母討論實際的執行方式。 2. 與學生輔導諮商中心心理師會議討論 N 和 W 兩位學生近況與輔導成效。
5	生命教育宣導	2 節	401、505 兩班
6	導師諮詢合作	2 節	討論 C、A、D、H 學生之介入性輔導
7	小團體	2 節	9/18 中午午休時間
8	行政會議	2 節	
9	督導	2 節	9/21

製表 ( 輔導教師 )

組長

主任

校長

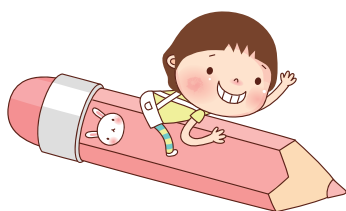


## 二、展現輔導專業工作的績效

定期統計與分析個案類型、接案次數、輔導機制、有效策略與輔導困境等個案相關議題，在適當時機與全校老師分享成功的輔導策略與經驗，或提供行政主管擬定輔導計畫及添購輔導設備與媒材的參考；也可作為推動教師輔導知能研習與研擬初級發展性輔導主題的依據。

## 三、參與學校團隊的工作態度

- (一) 主動積極：展現願意投入的態度，透過各種全校性的輔導活動或初級發展性宣導活動時主動推銷自己；蒐集各種有利於學校教師與家長可參閱之資料；利用輔導信箱或網頁提供各種可以溝通的管道。
- (二) 傾聽接納：把握每次服務的機會，用心瞭解來談者的困擾，積極地傾聽與接納。
- (三) 友善經營：善用系統間的連結，營造良好的人際互動，並且建立信任與合作的關係，以及豐沛的人際與資源網絡。
- (四) 善用機會：藉由每次宣導活動、個案輔導、團體輔導來促進全校的輔導效能，透過適切地危機處理歷程來建立專業形象。
- (五) 重視效能：藉由學生、教師與家長的回饋中，不斷檢討省思，提升自己專業輔導的服務成效。



### 第三節 輔導教師的研究進修與自我照顧

輔導教師在學生輔導工作的理論與實務工作中，不斷累積知識與經驗是很重要的。隨著家庭結構改變、雲端網路世界興起、時代潮流演變、媒體快速傳播，新興議題不斷推陳出新，輔導教師極需不斷充實自己的專業知能、了解學生因現代社會潮流衍生的問題及研討解決策略，才能有效的落實學生輔導工作。

期待各縣市教育局（處）重視教師的專業進修，能訂定短、中、長三期的計畫和編列各年度預算，使輔導教師能明確知道學習目標和擬定進修規劃；各校校長和行政主管應鼓勵和支持輔導教師不斷進修自我成長，並予以公假參加研習；輔導教師參與研習前，應先善盡輔導工作職責，妥善規劃與安排研習期間校內職務代理工作，以避免因研習而延誤輔導工作進展或造成學校處室同事困擾，當然平日做好互助合作的公共關係，顧及學校處室同仁觀感，將可獲得更多的支持。此外，輔導教師需經常自我檢視專業能力，配合政策的規劃，精益求精，並擔任種子教師，把研習所學與校內同事分享，不僅可提升進修效益，亦可贏得學校同仁對其進修的支持。

#### 一、輔導教師的進修與學習

##### （一）參加輔導專業研習課程

輔導教師可以善用時間參加研習課程，以增長自己的輔導知能。

1. 善用週三下午及寒暑假進修時段參加專業研習課程。
2. 參加連續性的「主題工作坊」和「個案研討會」，深入學習。

##### （二）定期參與專業團體督導。

各縣市教育局（處）應規劃輔導教師專業督導制度，以增進輔導教師輔導個案的專業與效能。建議每學年至少辦理 6 次，每次 3 小時，共 18 小時。可採小團體督導的方式進行，並聘請具專業督導資格的專家進行督導。

建議可聘請具備下列專業督導資格者擔任為佳：

1. 大專院校心理、輔導、諮商相關系所教授，且熟悉國小輔導事務者。
2. 曾受過專業諮商督導理論與實務訓練，且熟悉國小輔導事務之諮商輔導專家。
3. 具有心理師執照、並從事心理諮商工作至少三年，且熟悉國小輔導事務者。



4. 具有心理、輔導、諮商專業背景、且曾任國小輔導教師三年以上督導實務工作經驗者。

#### (三) 閱讀專書與參加讀書會

有關輔導的繪本、書籍、期刊、有聲書、影片、視聽媒材、學報和碩博士論文...等等，均可作為輔導教師專業成長的素材。除了可以將所閱讀內容整理分類，提供個案輔導或家長教師諮詢時使用，亦可作為演講寫作之參考。當然，自組讀書會或參加讀書會，邀集志同道合的夥伴共同研讀專書，亦可考量加上影片賞析，透過相關主題之觀賞與討論，深化對不同議題之瞭解，也是增加個人的學習動力，擴展學習經驗很好的方式。建議同一區域之學校輔導教師可以組成支持網絡，互相分享策略和提供支持。

#### (四) 接受個別督導、諮商或團體諮商

輔導教師實務工作上可定期接受專業個別督導，作為個人輔導學生的整理，將會更有效地提升輔導個案的能力，也可以組成自助性的同儕督導團體，定期聚會討論個案或者技巧演練，互相支持提升專業成長。在遇到個人的困難時，也需要接受個別心理諮商、或者參加支持性諮商團體，協助個人成長與處理個人的議題；並且藉由督導與諮商的幫助，化工作阻力為專業成長助力。

#### (五) 善用網路和網絡資源

隨著網路的普及性和方便性，藉由網路的搜尋連結可以獲得許多輔導法規和專業知識，許多網站提供豐富的輔導資料，可以透過網路隨時隨地取得所需資料。例如：教育部全球資訊網、各縣市政府教育局處網站、各縣市學生輔導諮商中心、各縣市家庭教育中心、各縣市衛生局處（心理衛生中心）、各縣市社會局處（家庭暴力暨性侵害防治中心）等資源。

#### (六) 著作與研究

輔導教師可以整理個人的工作經驗心得和執行業務成果，撰寫成輔導相關文章，投稿國內外期刊或學報，或彙集成書，或於研討會發表，提供相關人員之參考。另外，也可參與一些學術單位的研究計畫或是個人自行研究，運用學術研究，貢獻個人的專業知能與實務經驗。

### (七) 參與專業學(協)會

國內輔導相關專業學會和協會所辦理的年會活動、教育訓練、研討會、工作坊，以及定期出版刊物，發行電子期刊、電子報等等都是很好的進修機會。

## 二、工作中的自我照顧

從專業倫理和避免輔導教師耗竭的觀點來看，輔導教師的自我照顧非常重要，其中，工作中的自我照顧更形重要。

### (一) 做好工作上的時間規劃與檔案資料管理

輔導教師的工作項目眾多，包含接案、諮詢、記錄、個管、會議、團體、教學、宣導、危機處理，經常是非常忙碌，因此需要仔細規劃時間與管理工作檔案。依照事情的輕重緩急，擬定短中長期計畫，並且需安排預留時間與能量給突發或危機事件，並且做好檔案管理，以收成效。

### (二) 準時完成工作，不延宕

工作延宕常常是造成工作壓力的最大殺手。輔導工作雖然繁複，但若養成第一時間完成、不延宕的習慣，並且做好時間規劃，將能化解許多工作壓力，提升輔導效能。因此，定期檢討自己的時間及工作規劃的管理效能，做好時間規劃與檔案管理，就能發揮最好的工作效能。

### (三) 營造校內溫馨支援的夥伴關係

學校輔導工作需要團隊合作，經常跟自己的處室同仁並肩合作，建立溫馨共同支援的夥伴關係，在繁重緊急的任務下，能相互支援彼此合作，可以減少壓力。

### (四) 建立彈性且有功能的角色界線

輔導教師的角色與功能常因為不同學校的文化脈絡有不同的發揮，所以輔導教師的工作項目與職責也容易含糊，因此個人的人際與專業的界線與角色，常因不同的事件而有不同的變化，所以在合作與分工的拿捏，通常是一項藝術。輔導教師工作界線的設定更是一門專業，藉由不斷自我省思、研習、專業督導、同儕督導來探討自己的角色與界線，彈性調整，不僅可以避免被誤解為過度自我、不通人情，同時也能適度保護自己，避免過重的工作負荷，讓自己能發揮效能又可兼具良好關係。





(五) 建立校內外的資源與人脈

除了心理測驗、繪本、諮商輔導設備器材的專業資源工具之外，學校的教師、志工資源、校外的專業資源、以及諮商輔導社工相關系所的實習生，也是重要的人力資源，善用這些資源將有助於工作效能的提升。

(六) 認識自己的能力與限制

輔導人員對自己身心狀況的掌握非常重要，瞭解自己的優勢、缺點與限制，將有助於效能發揮，並且也能在遇到困境時適時求助，尋找適當的資源解決問題。

(七) 轉化工作瓶頸時的心態

輔導工作有時需投入大量時間與精力，然而問題並無法見效與改善，輔導人員有時會灰心甚至容易產生負面的情緒。工作的瓶頸有時來自於自身，也可能來自於環境，經過冷靜分析後，不妨對困境抱著學習的心情，尋求專業的督導協助，或者尋求資源，同時也適時肯定自己，化危機為轉機。

(八) 熟悉相關的法規、辦法與倫理規範

學校輔導工作內涵廣博與精深，輔導人員在處理特殊或者危機議題時，熟悉法規除了可以提供輔導的行動方針外，必要時也可以保護個案、學校或自己，相關法規辦法與公文請參照教育部與全國法規資料庫。

### 三、 生活中的自我照顧

(一) 人際與關係支持：生活中有家人、親人及友人的支持，可以有情感的依附與壓力的紓解。

(二) 身體的支持

1. 照顧生理上的需要：充分的睡眠、足夠的營養、適當的休息。
2. 適當的體能運動：游泳、爬山、跑步以保持良好的體力。
3. 呼吸的調節：藉由深呼吸、腹式呼吸等呼吸練習，緩和壓力與焦慮的情緒。
4. 紓壓活動：藉由情緒管理、鬆弛訓練、按摩、SPA 等活動來舒緩工作緊張。
5. 定期健康檢查與疾病管理：以維持良好的身心狀況。

### (三) 環境的支持

1. 經常接近大自然與戶外活動，舒展肢體與心靈。
2. 溫暖舒適與放鬆的生活環境，調和工作時的壓力。
3. 旅遊與藝文參訪，轉換視野與心情。

### (四) 自我支持

1. 做好工作與休閒的時間安排：調整工作與休息之間的節奏與韻律，有助於工作的品質提升。
2. 休閒生活投入自己的興趣：藉由做自己喜歡的事，如畫畫、唱歌、園藝、展覽、跳舞，開發自己的能量熱情。
3. 適時獎賞自己：適時肯定與獎賞自己，可以讓輔導工作的熱力更持續，可以精神性的鼓勵自己，也可以用物質性的方式犒賞自己，如美食、服裝、造型、娛樂等。

### (五) 靈性的支持

1. 靈性靜心活動：藉由投入冥想、靜坐、瑜珈、氣功、太極拳等活動，可以維持身心靈的整合，有助於提升輔導人員工作時的品質與效能。
2. 靈性信仰活動：當遇到死亡、創傷及災難性的個案或者議題時，有時會引發輔導人員替代性的創傷，因此除了接受專業督導與諮商外，有時，參加一些靈性信仰活動也能幫助身心的穩定。

## 結語

簡而言之，學校三級輔導工作中，輔導教師扮演著非常重要的角色，因此，輔導教師應熟悉自己在學校輔導工作的角色與職掌，將其列為首要工作，並利用機會適時宣導自己的輔導角色功能，與輔導室(處)同仁共創合作團隊，達到提升全校輔導效能之目標。另外，運用進修研習與督導的機會，充實自己專業與工作能力，同時，在生活中做好適當自我管理，也能讓自己的工作與生活更有品質，對專業工作效能也有幫助。





A series of horizontal lines for writing, alternating between solid white lines and dashed white lines, set against a light green background.



## 第四章 輔導室（處）的空間配置與媒材設備

輔導室（處）是滋養心靈與療傷成長的溫柔場域，可以提供親師生討論、會談、諮詢、輔導、諮商與測驗等服務。理想的輔導室（處）包括辦公室、會客室、個別諮商室、團體輔導室、遊戲治療室和心理測驗室等空間配置。輔導室（處）的空間配置與媒材設備，要同時考慮學校規模大小、學生人數、輔導教師的員額數或輔導工作模式等不同因素，當現有空間不足或有所限制時，則可以依據多元與彈性原則，兼顧整體需求，規劃部份空間同時具備二種以上的用途，以提供多元優質的輔導服務。

關於輔導室（處）、諮商室與遊戲治療室等空間的整體規劃，需要廣徵相關人員的意見以進行專業性規劃，最好的安排是提供一個符合輔導專業需求、能保護隱私、不受打擾、固定的地點。雖然各縣市行政編制差異大，許多學校沒有輔導室（處）的編制，或有空間不足的情況。但是「工欲善其事，必先利其器」，要落實學生輔導工作，首要具備最基本的輔導空間與設備。基於此，本文首先羅列教育部對於國小輔導室（處）的設備基準、其次分析輔導室（處）的規劃原則，最後，說明國小輔導室（處）長期規劃的理想設備標準，同時針對沒有輔導室（處）或輔導空間不足的學校，提出建議的替代方案，以作為不同規模的學校逐年添購輔導室（處）設備及擴展輔導空間的參考。



## 第一節 國小輔導室（處）的規劃原則

輔導室（處）是溫馨支持的環境，其空間規劃上，需要考量到安全、實用、彈性、舒適與隱密的原則，以下就幾點說明之：

### 一、安全原則

輔導室（處）的設備，最重要的是考量安全性。建議遵照教育部（2012a）「國民中小學校園安全管理手冊」中的安全設置與檢核標準設置，並定期進行檢查與維修。例如，諮商室內依規定設置警鈴，以便危機事件時得以及時處理；又如遊戲治療室內的玩具要定期檢視、清洗和汰換；牆壁則可包覆泡棉，以避免兒童碰撞受傷，確保兒童的安全。

### 二、實用原則

輔導室（處）各項設施的空間面積，以實用為原則，視學生和輔導人員的人數，而規劃不同的空間大小和彈性標準。例如諮商室空間宜大小適中，若空間太小受輔學生易感到壓迫，空間太大則學生容易逃避接觸，影響諮商關係的建立；遊戲治療室的牆面宜採用可清洗的塗料，相關設備要選擇堅固、耐用、易洗、木製、環保或硬表面等材質，並避免鋪設地毯，便於清洗。

### 三、彈性原則

輔導室（處）最基本設備標準為辦公區、個別諮商室與團體輔導室。各校的條件不同，空間的設計宜彈性運用。當空間有限時，在兼顧整體需求下，可以規劃某些空間同時具備二種以上的用途。例如辦公室可以設置接待區，以供會客之用（教育部，2012a）；又如個別諮商室可以兼具家庭會談與導師諮詢等功能。

### 四、舒適原則

輔導室（處）各項設備，宜以人性化和舒適為優先考慮，空間色彩宜採用明亮、柔和的顏色，線條的搭配也應符合美觀柔和的原則（教育部，2012a）。例如個別諮商室需隱密、通風，可加裝百葉窗或窗簾，增加受輔學生的隱蔽性；牆壁則可美化或油漆，上桌巾，放置抱枕或坐墊，製造晤談的溫馨氣氛，以提高輔導效果。

## 五、隱密原則

輔導室(處)空間設計宜考量受輔學生的隱私權，各諮商室(含個別諮商室、團體輔導室、遊戲治療室)最好能有單獨的出入口，當受輔學生進入接受輔導時，無須經過輔導人員的辦公區，各諮商室也應裝置良好隔音設備，避免晤談內容外洩或被干擾。

在設置輔導相關設備時宜考量兒童發展階段的不同需要，除了強調安全、實用、彈性、舒適及隱密原則外，未來擴增的規劃，宜考量設備的多元化使用，以發揮輔導專業之功能。



## 第二節 國小輔導室（處）理想的設備標準

依據教育部（2012a）規定，國小輔導室（處）的室內面積，以二間普通教室大小為原則，並得依實際需要增減之。內部空間的規劃應具備辦公室（含會客空間）、個別諮商室、團體輔導室、心理測驗室、會議室、資料陳列室、輔導專欄及視聽器材陳列室...等等，若條件允許，得再增加討論區、輔導活動專科教室等空間。

輔導室（處）的內部設備以購置下列設備為優先（教育部，2013），包括：

- 一、辦公室：輔導人員之辦公桌椅、沙發、個人電腦、辦公事務機器等。
- 二、會客室：接待教師或家長洽談與諮詢使用，可配置一套沙發、茶几、飲水機及空調設備等。
- 三、個別諮商室：個別談話用，需有一套至少兩人的沙發桌椅、警鈴、緊急照明燈、及相關諮商設備等。
- 四、遊戲治療室：兒童遊戲治療使用，室內放置一些玩具、布偶、動物模型等。
- 五、團體輔導室：宜施設木質或塑膠地板，並備有靠墊、座椅及白板等。
- 六、會議室：研討用長桌椅。
- 七、生涯發展資料/心理測驗室：含長桌、椅子、資料書櫥、測驗工具櫥櫃等。學生資料櫥櫃需具有能上鎖功能。
- 八、其他：如輔導設備及器材室、輔導專欄的揭示（公布）板、輔導信箱、或學校因個別條件及需要所增加其他必要設備。



### 一、辦公室

辦公室的大小要依據輔導室（處）工作人員的員額數而定，包括主任、各組組長、專任輔導教師、兼任輔導教師、行政職員、專任專業輔導人員、輔導志工和實習生等，員額數愈多，所需的空間愈大。此外，輔導的工作模式直接影響辦公室的空間運用及內部所需的輔導專業設備，一般需要如表 4-1 所示，需設置辦公桌、辦公椅、公文櫃、專線電話、佈告欄、電腦、印表機、碎紙機、空調設備、照相機、影印機與錄音筆...等等



(教育部·2012a)。小規模的學校或輔導室(處)在空間不足的情況下，可以將辦公室規劃成兼具辦公、接待等多元用途的空間，可以參考圖 4-1、4-2 的配置。

表 4-1 辦公室理想設備標準

國小輔導設施 / 理想設備標準					
項目		班級數量			
		12 班以下	13-36 班	37-60 班	61 班以上
辦公區	辦公桌	3 張	5 張	7 張	9 張
	辦公椅	3 張	5 張	7 張	9 張
	公文櫥櫃	3 座	5 座	7 座	9 座
	計算機	3 台	5 台	7 台	9 台
	專線電話	1 支	1 支	1 支	1 支
	信箱	1 個	1 個	1 個	1 個
	佈告欄	1 座	1 座	1 座	1 座
	個人電腦	2 台	5 台	7 台	9 台
	碎紙機	1 台	1 台	1 台	1 台
	空調設備	1 組	1 組	1 組	1 組
	照相機	1 台	1 台	1 台	1 台
	影印機	1 台	1 台	1 台	1 台
	錄音筆	1 支	2 支	3 支	4 支
	攝影機	1 台	1 台	1 台	1 台
	多功能事務機	1 台	1 台	1 台	1 台
					
圖 4-1 輔導人員的行政辦公區		圖 4-2 輔導室(處)辦公區和會客區 以公文櫥櫃將辦公室隔出辦公區和會客區。			



## 二、會客室

中型或大型學校若校舍空間足夠，建議在辦公室隔壁設置會客室，配置一套沙發、茶几、飲水機及空調設備等，以提供教師或家長洽談與諮詢使用，詳如表 4-2 所示。但是若學校整體空間與經費不足，則可以將辦公室前段，接近入口處的地方設置為會客區，採購 2~3 人座沙發，可以參考圖 4-3、4-4 的配置。辦公室的後段則規劃為輔導人員辦公區，較不影響行政工作。

表 4-2 會客室理想設備標準

會客室設備標準					
項目		數量班級			
		12 班以下	13-36 班	37-60 班	61 班以上
會 客 室	沙發椅（套）	1 座	1 座	1 座	1 座
	茶几	1 張	1 張	1 張	1 張
	飲水設備	1 台	1 台	1 台	1 台
	空調設備	1 組	1 組	1 組	1 組
					
<p>圖 4-3 輔導室(處)會客區 會客區置沙發、抱枕，製造溫馨柔和的氣氛。</p>		<p>圖 4-4 輔導室(處)會客區 會客區旁邊設置圖書櫃，兼具會客和閱讀區的功能。</p>			

### 三、個別諮商室

個別諮商室是輔導室(處)必備的輔導空間，每一所學校至少要有一間合格的個別諮商室，中、大型學校可以設置 2-3 間個別諮商室。每一間諮商室至少需設置 2 張單人座或 2~3 人座之沙發椅、茶几、警鈴、窗簾、空調設備、面紙、時鐘等，詳如表 4-3 所示，也可以參考圖 4-5、圖 4-6 的配置。個別諮商室可以整理成一個乾淨、安全與隱密的空間，加以美化或布置牆面、鋪上桌巾、裝上窗簾、放置抱枕、布偶、面紙盒等，布置成一個溫馨的晤談環境。

表 4-3 個別諮商室理想設備標準

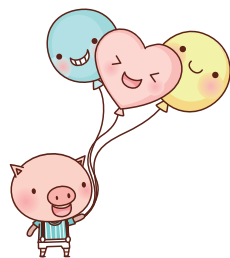
個別諮商室設備標準					
項目		數量班級			
		12 班以下	13-36 班	37-60 班	61 班以上
個別諮商室	間數	1 間	1 間	1-2 間	2-3 間
	單人/2~3 人座沙發椅	2 座	2 座	2-4 座	4-6 座
	茶几	1 張	1 張	1-2 張	2-3 張
	警鈴	1 個	1 個	1-2 個	2-3 個
	面紙	1 盒	1 盒	1-2 盒	2-3 盒
	窗簾	視窗戶數量而定			
	空調設備	1 組	1 組	1-2 組	2-3 組
	時鐘	1 個	1 個	1 個	1 個
					
圖 4-5 個別諮商室		圖 4-6 個別諮商與家長諮詢室			



因應目前各縣市學生輔導諮商中心的成立，由於其所聘任之專任專業輔導人員之一的心理師在執行業務時，需在合格諮商場所執業，因此對於需要心理師到校服務之學校，建議在建置諮商室設備時，能以符合「心理師法」所規定之空間設施規範為宜，有關心理諮商所設置標準如表 4-4 所示。

表 4-4 心理諮商所設置標準

<p style="text-align: center;">心理諮商所設置標準 (民國 93 年 04 月 02 日 公發布)</p> <p>第 1 條 本標準依心理師法 (以下簡稱本法) 第二十條第五項規定訂定之。</p> <p>第 2 條 心理諮商所之設施，應符合下列規定：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>一、有明顯區隔之獨立作業場所及出入口。</li><li>二、總樓地板面積，不得小於二十平方公尺。</li><li>三、應有心理衡鑑室或心理諮商室，其空間應具隱密性與隔音效果，且合計不得小於十平方公尺。</li><li>四、應有等候空間。</li><li>五、應有保存執行業務紀錄之設施，並有專責人員管理。</li><li>六、其他<ul style="list-style-type: none"><li>(一) 心理衡鑑室或心理諮商室應在明顯可及處，設置警鈴。</li><li>(二) 心理衡鑑室或心理諮商室及等候空間，應明亮、整潔及通風。</li><li>(三) 應有緊急照明設備。</li></ul></li></ul> <p>第 3 條 本標準自發布日施行。</p>
--



當各校依據心理諮商所設置標準建置諮商室空間後，應向縣市政府衛生局（處）申請成為心理師執業合格場所，申請公文格式如表 4-5 所示。

表 4-5 設立合格心理諮商所申請函（參考範例）

○○縣(市)○○區○○國小合格心理諮商所設立申請函

附件：諮商室設施平面簡圖、照片

受文者正本：○○縣(市)政府衛生局(處)

副本：○○縣(市)政府教育局(處)、○○縣(市)○○區○○國小

主旨：本校心理諮商室相關設施，業已依照「心理諮商所設置標準」規定設置完成，請准予成為心理師法第 10 條所定之心理師執業合格場所，請 鑒核。

說明：

- 一、本校配合辦理心理師專業服務計畫之需要進行諮商服務，為確保諮商場所之合法性，特提出此申請。
- 二、本校擬作為諮商室之場所，位於本校○○○○，樓地板面積○○平方公尺，心理諮商室面積○○平方公尺，等待室○○平方公尺(如附件一)，該處場所通風良好、光線充足、有獨立出入口，窗戶裝有窗簾，隱密性佳，設有緊急照明燈、警鈴、資料儲放設備（如附件二照片），並由輔導組長專人管理，完全符合「心理諮商所設置標準」規定。
- 三、檢附本校擬作為心理諮商室之設施平面簡圖（如附件一）、照片（如附件二）。

註：相關附件請依各校實際情形提供。



#### 四、遊戲治療室

有些中、低年級學生受限於語言發展，不容易也不習慣將心理感受或遭遇的困境說出來，因此如果學校空間允許，可以規劃一間遊戲治療室，讓學生有機會藉由「玩」來表達出自己的感受和困境。遊戲治療室的空間，大約以 3.5 公尺乘 4 公尺的面積，能容納 1 至 2 位受輔學生的遊戲空間為原則，至於 3 至 5 位學生的團體遊戲治療則需要大約 30 平方公尺的教室（台灣遊戲治療學會，2012）。遊戲室內可配置各種類型的玩具設備等，詳如表 4-6 之建議清單，可參考圖 4-7 至圖 4-13 的配置。各校可以運用校內現有的環境空間彈性規劃，或配合校舍整修工程計畫逐年建置專業、溫暖的遊戲治療室。若校內經費和空間都不足，則可將個別諮商室和遊戲治療室結合，在個別諮商室內放置一些玩具、布偶、動物模型等，提供學生說話與遊戲的多元選擇。此外，也可以採用「遊戲袋」的方式，如圖 4-14 所示，從表 4-6 玩具清單中挑選體積較小、容易攜帶之玩具，將玩具置入遊戲袋內，於進行遊戲治療前，一一取出擺放，供學生進行遊戲治療。

至於遊戲治療所需要的玩具器材，剛開始可先就每種類型購置一部份玩具，之後逐年編列經費添購玩具。也可以事先列出所需的玩具清單，向家長或社區居民募集，或是到跳蚤市場中尋寶。遊戲室內的玩具，要定期清洗、汰換，如有沙箱或沙盤最好加上蓋子，以免誘發學生過敏或氣喘；玩具櫃則需固定在牆壁上，以免學生攀爬倒下。





表 4-6 遊戲治療室理想設備標準

遊戲治療室設備標準					
項目		數量班級			
		12 班以下	13-36 班	37-60 班	61 班以上
遊 戲 治 療 室	間數	1 間	1 間	1 間	2 間
	空調設備	1 組	1 組	1 組	2 組
	窗簾	視窗戶數量而定			
	玩具設備	<p>藝術/創造性材料，主要包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 彩色筆、蠟筆、粉蠟筆、鉛筆 ( 2B )、水彩、麥克筆、報紙、紙黏土、色紙、厚紙板及 A4、B4 ( 八開 )、四開等大小的紙張、安全剪刀、透明膠帶、膠水、釘書機等。</li> <li>2. 指畫顏料、塑膠墊板、切割工具、圍裙、以及適於學生工作的桌椅等。</li> </ol> <p>家庭/撫育性玩具，主要包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 娃娃家族：例如娃娃屋、娃娃玩偶 ( 含爸爸、媽媽、爺爺、奶奶、兄弟姊妹和小嬰兒等 )、娃娃用具 ( 如娃娃衣、裙、褲 )、家俱 ( 如床、桌、椅、櫥櫃等 )、電器用品 ( 如電視、電腦、吹風機、電風扇等 )、廚房用品 ( 如爐、壺、平底鍋、碟、杯、碗、湯匙、叉子、餐桌、食物模型 )、小型掃帚、拖把、衛浴用品以及各類家中的擺設等。</li> <li>2. 其他撫育類玩具：娃娃布偶、娃娃指偶、動物家庭 ( 如狗、羊、牛、豬等家畜 ) 或溫馴的動物 ( 如貓、兔子、松鼠、鹿、馬... ) 等。</li> </ol> <p>攻擊/戰爭性的玩具，主要包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 軍隊用品：各種戰爭性玩具，例如武器、槍、子彈 ( 塑膠頭或吸盤式子彈 )、塑膠刀、劍、警棍、手銬、盾牌、戰車和玩具士兵等。</li> <li>2. 動物用品：各種兇猛性動物模型，例如獅子、豹、狼、虎、鱷魚、蜥蜴、恐龍、蜜蜂等。</li> <li>3. 其他表達攻擊性的玩具，例如生氣棒、吹氣不倒翁、枕頭和安全球棒、拳擊袋、飛鏢等。</li> </ol>			

(續下頁)





	<p>扮演/想像性玩具，主要包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 想像用品：人物角色布偶、動物偶、扮演台。</li> <li>2. 扮演用品：面具、服裝、魔法棒、帽子、珠寶、首飾、假鈔、醫生聽筒、電話、泡棉磚、建築工具組（如漏斗、鏟子、水桶、槌子等）、交通工具（如卡車、公車、警車、消防車、救護車、挖土機、飛機、船）等。</li> </ol>
	<p>恐怖性的玩具，主要包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各種恐怖性動物模型：如蛇、恐龍、昆蟲、鱷魚、蜘蛛、蟑螂等以及可張嘴的動物手偶(狼、熊、鱷魚)。</li> <li>2. 與死亡有關的玩具：塑膠製的怪獸、鬼怪、棺材等。</li> <li>3. 其它可引起創傷經驗的玩具：例如汽車、救護車，視兒童經驗而定。</li> </ol> <p>其他表達性玩具，主要包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 積木：包括木製及塑膠組件，可準備 200-500 塊左右的積木，並搭配適合尺寸的人物，如警察、消防員、摩托車和汽車等物件，來協助故事情境的完成。</li> <li>2. 牌卡/紙盤遊戲：包括牌卡、棋類和溝通性紙盤遊戲，撲克牌可以玩接龍、吹牛、比大小和抓鬼牌等；牌卡包括 OH 卡、情緒卡；棋類遊戲包括象棋、跳棋、圍棋、五子棋和西瓜棋等；溝通性紙盤遊戲包括合家歡、探索心等。</li> <li>3. 沙盤遊戲 ( sandtray )：是指使用一或兩個沙盤及一些模型玩具配合來完成故事情境的技術。其設備為兩個防水沙盤（淺底），大小約 70×50×70cm 容器，一個裝乾沙，一個裝溼沙，底部及側邊漆上藍色，象徵水或天空，再鋪上高度約一半的沙（黑沙、白沙均可），搭配數百個迷你模型玩具或物品提供給兒童選擇，以配合故事的完成。</li> </ol>

資料來源：參考羅明華、曾仁美譯（2008）。遊戲治療實務工作手冊。臺北市：學富出版社。



圖 4-7 遊戲治療室



圖 4-8 遊戲治療室



圖 4-9 遊戲治療室藝術創作區  
繪畫媒材(黏土、彩色筆、廣告原料、水彩、  
圖畫紙等媒材，提供兒童進行藝術創作)



圖 4-10 遊戲治療室娃娃屋及人偶  
娃娃屋和各種人偶可以讓兒童把家庭事件  
演出來。



圖 4-11 遊戲治療室扮演類手偶  
可提供各種人物或動物布偶，讓兒童進行角  
色扮演。



圖 4-12 遊戲治療室攻擊性玩具  
攻擊性玩具可提供兒童宣洩情緒。

( 續下頁 )





圖 4-13 沙盤遊戲與小模擬物件  
運用沙盤及提供小模擬物件，可以讓兒童挑選適合的物件，進行沙盤擺放和故事表達。



圖 4-14 可攜式遊戲袋  
運用可攜帶式行動遊戲袋，增加諮商的機動性



## 五、團體輔導室

團體輔導室主要進行小團體輔導與諮商，大小以可容納至少 8 人以上的空間為原則。團體輔導室可採木質地板，配置抱枕、座墊、白板、鞋櫃、面紙、視聽器材、窗簾和空調設備等，牆壁則可包覆泡綿，以防學生碰撞受傷，詳如表 4-7 所示，可參考圖 4-15 和 4-16 的配置。如果學校空間有限，必須結合團體輔導室和遊戲治療室的功能，將有限的空間多元化使用，則建議最好有所區隔，例如玩具櫃一定要有門板或布簾遮住，如此兒童才不會因受玩具吸引，而干擾小團體輔導活動的進行。

表 4-7 團體輔導室理想設備標準

團體輔導室設備標準					
項目		數量班級			
		12 班以下	13-36 班	37-60 班	61 班以上
團體輔導室	間數	1 間	1 間	2 間	2 間
	抱枕	12 個	12 個	24 個	24 個
	白板	1 座	1 座	2 座	2 座
	鞋櫃	1 座	1 座	2 座	2 座
	面紙	1 盒	1 盒	2 盒	2 盒
	視聽器材 ( 套 )	1 套	1 套	2 套	2 套
	窗簾	視窗戶數量而定			
	空調設備	1 組	1 組	2 組	2 組
					
<p>圖 4-15 團體輔導室 團體輔導室可放置白板、小桌椅等，便於書寫或繪畫等團體活動之進行。</p>		<p>圖 4-16 團體輔導室 團體輔導室可放置椅墊與視聽設備，兼具視聽和團體輔導的功能。</p>			





## 六、會議室

如果學校有足夠空間，則可選擇鄰近輔導室（處）的教室設置成會議室，約可容納 12 人使用，配置長桌和椅子至少 12 張、白板、單槍投影機、窗簾和空調設備等設備，詳如表 4-8 所示，可以參考圖 4-17、4-18 的配置，作為召開個案研討會或輔導會議的進行場所，以發揮輔導專業的功能。

表 4-8 會議室理想設備標準

會議室設備標準					
項目		數量班級			
		12 班以下	13-36 班	37-60 班	61 班以上
會議室	間數	1 間	1 間	1 間	1 間
	研討用長桌	4 張	6 張	6 張	8 張
	椅子	8 張	12 張	12 張	16 張
	白板	1 座	1 座	1 座	1 座
	單槍投影機	1 台	1 台	1 台	1 台
	窗簾	視窗戶數量而定			
	空調設備	1 組	1 組	1 組	1 組
					
圖 4-17 會議室		圖 4-18 會議室 大型會議室可做為個案研討室與輔導會議進行的空間。			

## 七、生涯發展資料 / 心理測驗室

生涯發展資料/心理測驗室是展示生涯發展資料，以及實施心理測驗與儲存測驗資料的場所。需要配置適於學生使用的桌椅、文具與資料櫥櫃，詳如表 4-9 所示。學校如果沒有獨立的空間，則可以選擇一個較安靜、不受干擾的角落作為測驗區；也可以規劃一個多元化功能服務區，兼具測驗實施、電腦資料處理、資料儲存、圖書資料閱覽或會議討論等功能的區域。此外，測驗的資料必須和個案資料一起放置在能上鎖的櫥櫃。

表 4-9 心理測驗室理想設備標準

心理測驗室設備標準					
項目		數量班級			
		12 班以下	13-36 班	37-60 班	61 班以上
生涯發展資料 / 心理測驗室	間數	1 間	1 間	1 間	2 間
	測驗工具	包括智力測驗、社交測驗、興趣測驗、人格測驗、學業成就測驗等，視學生數量而定。			
	電腦	1 台	1 台	1 台	2 台
	印表機	1 台	1 台	1 台	2 台
	電腦桌椅 (套)	1 套	1 套	1 套	2 套
	學生桌椅	視學生數量而定			
	窗簾	視窗戶數量而定			
	空調設備	1 組	1 組	1 組	2 組

## 八、國小輔導室(處)場地、設備之使用規則

輔導室(處)各項資源與設備，皆是為達到輔導功效而設置之專業化設備，為了有效規範與管理各項輔導資源與設備，宜訂定輔導室(處)場地/設備之使用規則，以期能有效管理設施及場地，俾利充分發揮輔導效能。以下為一場地設備之使用規則範例。



表 4-10 輔導室（處）場地及設備使用規則（參考範例）

<p style="text-align: center;">○○國小輔導室（處）場地及設備使用規則</p> <p>本輔導室（處）設有個別諮商室、遊戲治療室與團體輔導室，均為專用教室，主要提供本校師生進行輔導相關活動使用。</p> <p>一、使用對象：凡本校師生均可申請使用。</p> <p>二、申請使用程序：</p> <p>（一）凡欲申請使用者，請於一週前向輔導老師（或值班人員）提出申請，並填寫借用時間登記表，登記欲使用時間及用途、借用人班別或單位、姓名及人數，即可提供使用。</p> <p>（二）登記使用各專用教室時間，每次以二小時為限，若有必要需延長時，須徵得輔導室（處）同意後始得續用。若遇緊急情況，可即時向輔導室（處）申請緊急處理，將立即安排諮商空間予以協助。</p> <p>三、開放時間：每週一至週五，上午 7:30~12:00；下午 12:30~4:00。若需於例假日或國定假日使用，需以簽呈經校長核可後依規定使用之。</p> <p>四、場地使用及管理事項</p> <p>（一）輔導室圖書、雜誌及光碟可供本校師生借閱，每次最多 2 本/片，借閱時間 2 週。為維護受輔學生之權益及輔導專業倫理，輔導室之心理測驗和遊戲室玩具均不外借。</p> <p>（二）進入各專用教室內請脫鞋，並將鞋子放置於鞋櫃上。</p> <p>（三）禁止攜帶任何飲料、食品及危險的違禁品，室內嚴禁吸煙、嚼檳榔及口香糖。</p> <p>（四）使用專用教室完畢後，務必恢復原狀，以利下一位使用。</p> <p>（五）使用者須保持室內乾淨，垃圾及廢棄資料需自行攜出以維持整潔。</p> <p>（六）使用者離開前需關閉電扇（冷氣）、電燈和門窗，以節約能源。</p> <p>（七）請愛惜資源，使用前如發現損壞，請即刻通知輔導室(處)管理者登記並報請總務處維修；若不當使用導致設備損壞、破損者，由申請人照價賠償。</p> <p>五、其它未盡事宜遵照學校相關規定辦理。</p> <p>六、本使用管理規定奉校長核定後公佈實施，修正時亦同。</p>
---



## 結語

輔導室(處)空間的大小及總面積的計算，需要同時考慮學校規模大小、學生人數、輔導室(處)人員員額，以及輔導室(處)所需要的隔間(區)數等因素而得之。當學校為小型規模，輔導室(處)至少要有 80m<sup>2</sup> 較理想，當諮商室隔間增加，輔導人員員額增加時，則所需的空間愈大(教育部，2013)。而輔導所需的相關媒材設備、玩具或教具等種類很多，如果受限於經費，無法一次購買齊全，則可以依據現有經費，優先規劃採購最急迫的空間配置與媒材設備，再逐年編列預算採購與更新。此外，也可以透過企業募款或捐贈、舉辦愛心園遊會或跳蚤市場，以及留意「惜物網」的訊息，將有機會獲得捐贈的玩具或買到便宜好用的設備。

至於沒有輔導室(處)編制的學校，或學務處與輔導室(處)合一的學校，可能只有一位兼任輔導教師從事全校的輔導工作。這些類型的學校，就有賴輔導教師將自己辦公桌的周邊收納整齊，增加 1~2 張椅子、1 張小茶几，鋪設桌巾，盡力布置溫馨的氛圍，加上輔導教師對受輔學生無條件的積極關注，即是最佳的輔導場域。本文所訂立的設備標準，僅提供給國小輔導室(處)參考，輔導室(處)的空間配置與媒材設備需要具有前瞻性。當受輔學生人數增加，相關輔導人員的員額增加，或輔導室(處)重新規劃時，都可以參考使用本章所列之設備標準，再諮詢建築師及室內設計師的專業意見，共同建置優質的輔導環境。





A series of horizontal lines for writing, alternating between solid white lines and dashed white lines, set against a light pink background.



## 第五章 國小初級發展性輔導工作

初級發展性輔導工作是以全體學生為對象，運用現有的教育輔導資源，協助學生充分發揮能力，促進整體發展。有效的初級預防工作可以減低二級與三級預防輔導人力和物力的投入，因此初級發展性輔導工作是學校三級輔導工作中最基礎、也是最重要的工作。以下就初級發展輔導工作之重要概念，以及學校各級人員在初級發展性輔導中的工作內涵具體說明。

### 第一節 初級發展性輔導工作之重要概念

初級發展性輔導以全體學生為對象，發展適於全體學生之初級輔導工作。依據「國民教育法施行細則」第 13 條規定，學校全體教師均負有學生事務及其輔導責任。以下即針對學校在規劃初級發展性輔導工作時的原則，以及針對全校、班級以及支援層級之發展性輔導工作內涵進行說明：

#### 一、 規劃初級發展性輔導工作時的重要考量

學校在規劃和辦理初級發展性的輔導工作時，應考量全校性 ( Whole School )、做得到與雙方得利 ( Workable and Mutual Benefit ) 和智慧性 ( Working Smart ) 原則，來推動全校性的輔導工作。以下說明三個原則：

##### (一) 全校性

執行初級發展性輔導工作是全體教師的義務與責任。由校長領航，整合與運用學校現有的教育與行政資源 ( 教務處、學務處、輔導室 ( 處 )、總務處、全體教職員工 )，共同推動的發展性輔導活動，能使全校 80% 以上的學生與老師有參與及執行意願，並且因而受益。總之，初級發展性輔導活動的辦理係與學校的教育目標結合，針對全校學生的發展特質以及學生心理健康需求，透過教育部與縣市政府所推動之相關輔導政策，例如反霸凌、友善校園、自殺防治、性別平等來落實執行，以達到學生快樂學習與成長之目標。



(二) 做得到與雙方得利

初級發展性輔導工作，不僅要能引起大多數師生參與活動的意願與獲得幫助，也要讓參與合作的執行者從參與中獲益，樂意持續支持，達到預防教育的目標，這就是「雙方得利」原則。此外，執行時，把握由易而難、由點而面、逐步推動與累積成功策略，乃是「做得到」的原則。總之，初級發展性輔導工作應該是全校師生都有能力做，而且願意持續執行，同時，辦理初級發展性活動時必須考量學校現有的教育輔導資源（如器材、設備、師資等），無須額外尋求校外單位援助即能辦理，如此才能持續辦理，延續發展性輔導工作之成效。

(三) 智慧性原則

學校辦理初級發展性輔導工作，主要目的在預防與解決學校現有常見的學生輔導問題，以達到防範未然與事半功倍的效果。所謂「智慧性原則」就是每多執行一項發展性輔導活動，就能有效減少兩個二級或三級輔導工作議題。例如學務處運用正向行為管教的原則，藉由對學生做對的行為時給予增強，而非僅在學生犯錯後再予以矯正的作法。這種藉由肯定與立即增強好行為的作法，不僅能有效降低學生違規行為，也能減少學務處處理學生意外事件與人際衝突的時間和力氣，就是一種有智慧的發展性輔導工作作法。頁 70 所介紹的臺北市健康國小的「瑪莎蕾蕾 (Masa Laylay) 藝術狂歡節」便是一個很好的實例。

總之，初級發展性輔導工作要能做到以全校學生為主體，把握做得到、雙方得利和智慧原則，協助學生在校快樂學習與成長。

## 二、初級發展性輔導工作的重點

依據「國民教育法施行細則」第 13 條規定：「國民小學及國民中學之學生事務及輔導工作，應兼顧學生群性及個性之發展，參酌學校及學生特性，並依相關法令之規定辦理。校長及全體教師均負學生事務及其輔導責任。」因此，初級發展性輔導工作由校長領導，全體教師均有輔導的責任，依據不同組織人員的角色和功能，初級發展性輔導工作可以概分為全校層級、支援層級和班級層級等三方面，如圖 5-1 所示：

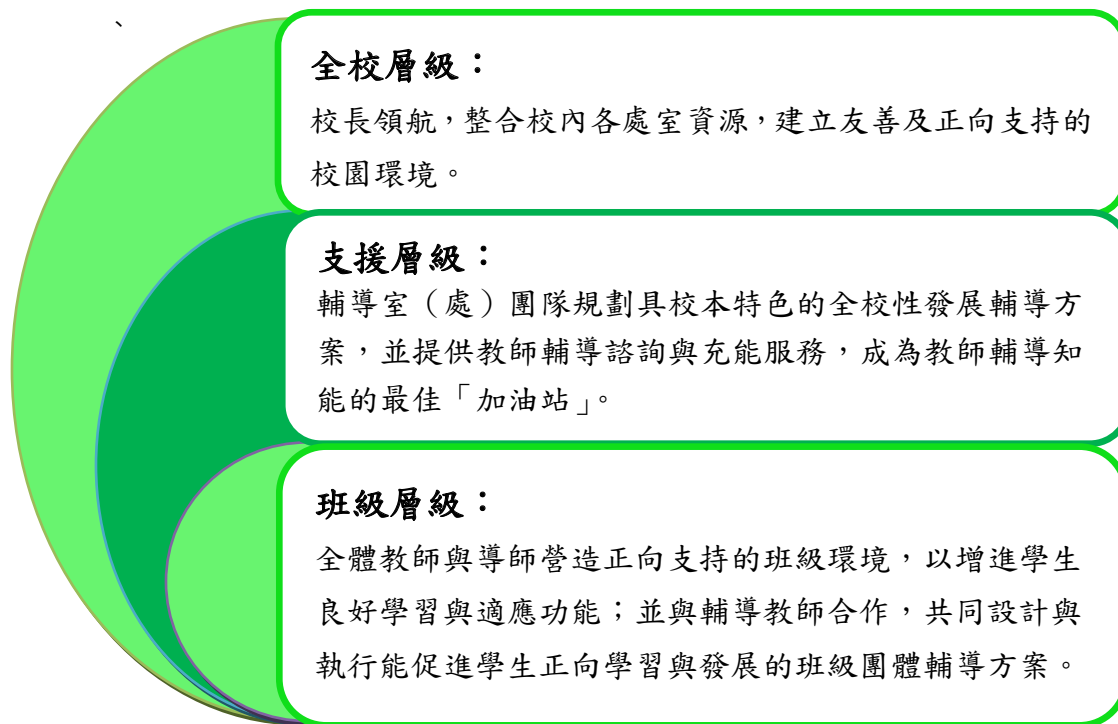


圖 5-1 初級發展性輔導工作的推動理念

### (一) 全校層級

在全校層級的發展性輔導工作中，校長是全校輔導工作的領導者，整合校、內外輔導資源，共同推動全校友善及正向支持的校園氛圍，例如帶領教務處，規劃與發展具校本特色、有輔導意涵的課程與教學；協助學務處規劃正向管教計畫，訂定教師輔導與管教學生辦法；指導輔導室（處）規劃適當的輔導活動計畫等，透過教學、管理、輔導多元管道積極營造校園友善、正向之校園氛圍。

以下擬以一個臺北市健康國小於 2013 年推動的瑪莎蕾蕾 ( Masa Laylay ) 藝術狂歡節為例說明。



### 用「賞識」浸潤全校親師生的心

#### ~ 健康國小 2013 瑪莎蕾蕾 (Masa Laylay) 藝術狂歡節 ~



臺北市健康國小 楊士賢校長

如果沒有進入孩子的心，如何引領稚嫩的心靈不斷昇華與成熟。對健康團隊來說，我們很清楚的確立「賞識」是滲入孩子心靈最好的途徑。然而，只有單一教師發光，無法照亮全校孩子，唯有全校親師生共同發熱，才能將每個孩子的心，鑄在「我被真心看見，並能重新看見自己」的熱情中，不斷改善自己。

有了這樣全校共有的價值與信念，也就是「用賞識讓每個孩子看見自己」熾熱的心，於是我們催生了「瑪莎蕾蕾 (Masa Laylay) 藝術狂歡節」的體驗課程方案。這一個方案的創發者鄭兆欣老師說：「Masa Laylay 是魯凱族語，也就是發自內心稱讚別人很好、很了不起、很棒的意思」。換言之，透過藝術創作與體驗的歷程，讓每個孩子得到全校親師生不斷地真心讚美，就是瑪莎蕾蕾 (Masa Laylay) 藝術狂歡節的課程目的。



整個課程方案由四個重要的軸線交織起來，由全體教師參與，進行三天的體驗學習。首先是「藝術體驗課程」，由教務處規劃全校教師開設 36 個課程，提供每個孩子自主選課，並依據自己所選的課程，跨班混齡學習；其次是「街頭藝術秀」活動，由學童依據自己的藝術專長，

自主報名演出，並由學務處規劃校園演出角，進行演出，全校孩子可以自由到演出角觀看同學的才藝秀；接著是「變妝藝術秀」活動，由輔導室引領，鼓勵孩子、家長與老師，進行變妝走秀；再則是「藝術大戲到校演出」，由家長會贊助，透過總務處邀請如果兒童劇團、他校扯鈴隊、國樂團、社區藝術團體等到校，讓全校孩子觀賞藝術團體的演出。

( 續下頁 )



為了營造 Masa Laylay 的情境氛圍，透過整整三天「全校教職員工變妝、上學時 Masa Laylay 彩繪、穿堂讚美牆」等周邊活動的貫穿，全校藉由說出對彼此的欣賞與肯定，而形成一股濃濃的正面氣氛。這三天，所有親師生的問候語，都由 Masa Laylay 開始，而這三天真誠的讚美聲，就似那濃稠的蜜，讓許多孩子在心底重新品嚐自己，體驗到來自同學與教師間未曾有過的甜蜜。



望著走過 Masa Laylay 學習旅程的足跡，深深烙印在我心裡的是一股化不開的感動，以及刻畫在心底的許多鮮明印記：之一是「讓孩子看見自己」，因為透過不斷具體地告訴孩子他們的好表現，讓孩子看到自己的正面價值，重新看見「自己」是這樣的好。之二是「讓孩子發現不一樣的同學」，原來同學身上竟然有如此多的藝術才能，值得彼此學習。之三是「讓親師看見每個孩子的好」，當一個特殊孩子在穿堂



演出爵士鼓，贏得滿堂彩時；當功課落後的孩子，在會場上演出花式扯鈴而撼動每個人的心時；當功課很好的孩子，成為稱職的配角，幫著其他同學演出相聲時；一幕幕的實境，告訴每位教師與家長，原來每位孩子都是這麼的好、這麼值得被肯定。

2013 年 4 月 1 日到 4 月 3 日，Masa Laylay 閉幕了，卻仍延續那樣真心的讚美聲，圍繞在校園裡，時時聽見無論教師或孩子，互相說 Masa Laylay。

後記：

該校輔導教師表示，今年這樣的 Masa Laylay 活動，不只是一個兒童節活動，它啟動了學生欣賞他人、肯定自己的態度，不僅讓學生之間的衝突減少，輔導教師在帶領小團體輔導時，也比往年更加順利進行、且成效更好。原來，成功的全校發展性輔導活動，不僅創造友善校園，帶給孩子快樂與好的學習，也能促進學生輔導工作的推動！





## (二) 班級層級

在班級層次，導師是發展性輔導工作最主要的執行者，其次是一般科任教師。導師運用班級經營技巧，透過教學、班級團體輔導以及班際活動，營造師生互信、同儕互愛的正向支持之班級氛圍，促進學生自我統整、情緒發展、學業學習、生涯發展、及社會適應之目標。

## (三) 支援層級

輔導室（處）團隊在初級輔導工作的重要職責為支援全校層級與班級層級推動發展性輔導工作，輔導室（處）主任與組長積極辦理各項輔導知能研習活動，以提升全校親師之輔導知能，並運用友善校園計畫與經費，規劃與推動學校本位的輔導工作；此外，他們也有計畫地宣導發展性輔導工作，以減少學生輔導問題發生，進而達到友善校園與初級發展性輔導工作之目標。辦理全校性輔導活動只是其中一項作法，如果該活動無法有效達成降低學生現有的問題，進而促進學生身心健康發展，就不屬於有智慧的初級發展性輔導活動。

綜上所述，初級發展性輔導工作，由校長領導全校行政團隊，整合校、內外輔導資源，發展具校本特色之輔導工作；導師和一般教師在班級內透過教學、班級團體輔導以及班際活動，營造正向支持之班級氛圍；輔導室（處）扮演輔導知能「加油站」，提供輔導知能與推動學校本位的輔導工作，以減少與預防學生輔導問題發生。全體教師形成一個合作愉快的輔導團隊，才能有效發揮輔導功效。



## 第二節 全校層級的初級發展性輔導工作

如前所述，初級發展性輔導以全體學生為對象，發展適於全體學生之初級輔導性工作，然而因學校各行政單位之組織人員、輔導室（處）以及教師的角色與功能不同，以下分述各級人員參與全校層級初級發展性輔導工作的工作內涵，並舉例說明之。

### 一、各級人員參與全校層級發展性輔導之工作內涵

#### （一）校長在初級發展性輔導的工作內涵

校長是初級輔導工作的重要領導者，統籌全校初級發展性輔導工作，是學校輔導工作成效的核心角色。因此，校長在初級發展性輔導工作的重要職掌包括：

1. 任用專業稱職的輔導室（處）人員。
2. 營造正向支持之友善校園氛圍。
3. 督導輔導室（處）擬定輔導工作計畫。
4. 分配工作經費，以利輔導工作之執行。
5. 提供適當的輔導場地與設備，促進輔導工作之推展。
6. 主持校內各項輔導研習活動，提升教職員工輔導知能。

#### （二）教務處在初級發展性輔導的工作內涵

教務處在初級發展性的輔導工作中，其重要功能在於督導教師系統。其主要工作內涵如下：

1. 教師與學生的適配性安排。
2. 教師課務與級務的適性安排。
3. 發展有輔導意涵的課程與教學。
4. 預防不適任教師的輔導方案。
5. 發展有輔導特色的校本課程。

#### （三）學務處在初級發展性輔導的工作內涵

學務處在初級發展性輔導工作，主要是建立正向支持與安全之校園氛圍，塑造學生良好行為習慣，包括制訂正向管教工作計畫，並執行學生輔導與管教辦法。以下簡單說明執行的原則。



1. 正向管教工作計畫之制訂：在制訂正向管教工作計畫，實施全校性正向行為時，其重要的原則包括：
  - (1) 強調正向行為的增強效果，遠優於對違規行為的懲罰。
  - (2) 強調教導學生正向行為及預期表現的重要性，並協助學生發展適當的正向行為表現方式。
  - (3) 強調連續性、漸進式處置，並運用此機會教導學生行為與後果的連結，預防問題行為的復發與惡化。
  
2. 全校性正向行為之教導：至於教導全校性正向行為發展的步驟，需注意：
  - (1) 明確定義期待的行為  
將過去空泛廣義的行為期待轉變成可觀察、明確定義的行為條例，並且使用正向語言撰寫，列舉出在不同的場合中期待學生表現的行為。撰寫行為期待時，要強調核心價值，並且簡短有力，才能讓學生以及全校人員容易記住。例如「上課專心」可轉變成「眼睛看老師、照著老師說的做」；「尊重」可更加明確定義為「在走廊輕聲說話」、「下課時講好話」等。
  - (2) 以身示範被期待的正向行為  
教育人員要提醒自己「少說多教」，要在實際的場景下教導這些行為，並且建立學生對於文字以及實際行為的連結。教導行為時先告訴學生學習這些行為的重要性及理由，接著示範正確的行為。如有需要，也可演出不正確的行為(不正確的行為由老師模擬)，讓學生分辨兩者的差異，在不同的狀況下練習正確期待的行為以增加流暢度。
  - (3) 監控與獎勵正向行為的表現  
當學生學會分辨哪些行為是學校方面所期待的正向行為後，學校要持續監控與獎勵正向行為的表現，並對錯誤行為予以糾正回饋。
  - (4) 強調行為增強的一致性  
除了讓學生了解表現正向行為就能得到增強外，也必須讓老師及行政人員熟悉這些規則，一起來執行。另一方面，增強也並非一定要是物質增強，口頭與系統中的增強機制(例如公開表揚、獎狀)也可以多加利用。

總之，整個學校系統如果能一致地對於學生表現出正向行為給予確認、肯定，其效果遠大於給予物質或懲罰管理。

### 3. 對違規學生的處理原則

前述是一般性學生的處理原則，如果學生持續出現違反規定的情形，則需由各處室共同合作，降低學生行為的發生，尤其是在處理學生問題時，學務處和輔導室（處）業務常需互相配合與合作。因此在處理學生違規事件時建議如下：

- (1) 學務處與輔導室（處）需先瞭解彼此的工作執掌，建立對學生輔導工作之共識與信任關係。
- (2) 學生發生違規行為時，宜先由學務處依據「教師輔導與管教學生辦法」處理。若學生具有導致違規行為之心理適應或有再犯之虞的問題，則可邀請輔導室（處）協助處理，亦可由輔導室（處）主動協助。
- (3) 邀請輔導室（處）共同辦理可降低學生輔導與違規問題之發展性輔導活動。

#### (四) 輔導室（處）在初級發展性輔導的工作內涵

輔導室（處）團隊在初級發展性輔導工作中，主要是規劃全方位與學校本位的輔導方案，強化初級發展性預防輔導工作，減少學生輔導問題的發生。輔導室（處）主要的工作內容如下：

##### 1. 規劃和推動學校本位的輔導工作

輔導室（處）宜運用友善校園相關計畫，規劃及訂定全校輔導工作，並於開學前訂定全學年度之學校輔導工作行事曆。為了有效推動輔導工作，必須催化和帶領整個輔導室（處）團隊運作，定期召開輔導團隊會議，以落實輔導工作。

##### 2. 強化和宣導發展性輔導工作

輔導室（處）宜於學期初藉由公開場合或會議，向全校師生介紹專（兼）任輔導教師的功能和角色，幫助師生瞭解輔導室（處）資源之運用和轉介管道。此外，輔導主任也需協助與督導輔導教師執行其業務內之發展性輔導工作。



於每學年初，輔導室(處)需視各學年學生的發展需求，訂定重點宣導主題，規劃適性發展與心理健康的全校性輔導方案；或是針對班級或學生常出現的問題，設計能解決班級或學生問題的輔導方案或課程，入班進行宣導。

### 3. 強化全校親師生輔導知能

輔導室(處)需提供導師諮詢服務與定期規劃全校教師輔導知能研習課程，包括班級經營、學生問題辨識、有效輔導技巧和策略、以及正向管教等課程等等，以提升教師輔導知能。當教師面對班級經營或輔導學生問題之挑戰時，輔導室(處)可扮演支持性角色，提供教師輔導諮詢。除此之外，對於學生家長也可辦理親職教育研習課程、輔導室(處)志工輔導相關知能研習等，以提升全校教職員工與家長輔導知能。

### (五) 總務處在初級發展性輔導的工作內涵

總務處看似與學生輔導工作無直接關係，不過「工欲善其事，必先利其器」，總務處在學生輔導工作的執行，扮演很重要的實質支援角色，例如：

1. 協助配置合格的諮商場所
2. 提供適當的輔導設備
3. 配合相關經費採購輔導媒材
4. 維護學校安全環境、督導學校門禁管理及安全防護

## 二、案例分享：推動全校層級的初級發展性輔導工作之具體作法

學校除了提供適宜學生學習的環境，進行多樣化教學活動外，也應結合各行政處室的資源，辦理全校層級的輔導工作，例如結合生涯、性別、人權、環境教育等主題，辦理適於全校師生之主題輔導週活動。以下茲舉「生涯輔導週」為例說明：

- (一) 設計適於全校性生涯輔導課程：由教務處規劃、設計全校之生涯輔導課程，布置全校學習情境，並邀請家長或社區居民支援，依低、中、高年級學生不同特性與需求，對各學年學生進行演講或座談，介紹自己從事的職業或認識家鄉等活動。

- (二) 辦理體驗性活動：輔導室(處)可以辦理多元化的體驗活動，例如讓學生訪問各種行業的人或自己的家長，瞭解從事各種行業的成就感與辛苦所在。亦可準備數套與職業有關的服裝、道具，例如醫師袍、律師袍、消防人員防護裝、廚具等，讓學生穿戴，以角色扮演的方式體驗從事該職業的感覺。
- (三) 辦理校外參訪活動：學務處辦理「一日志工」活動，讓學生到養老院、創世基金會擔任一日志工，除了讓學生有機會善盡社會公民的責任，也藉此機會培養學生珍視生命的觀念和態度。

總之，全校層級的初級發展性輔導工作，是由校長領航，整合各處室之間的行政資源、善用地方區域之資源，規劃辦理具有校本特色的輔導工作。



### 第三節 班級層級的初級發展性輔導工作

導師是學生在學校生活中最重要的人物，無論是在生活或學習，導師都是學生學習的楷模角色。良好的親師關係能發展學生的自尊與自我控制感，因此導師如能善用班級動力與正向管教原則，建立班級常規，積極進行班級經營，營造正向的班級學習氛圍，將有助於學生的學習和學校適應。導師和學生要共同溝通協調，建立一致性的規則和限制，避免苛刻的指責和處罰，並時常實施建立自尊、促進學生自我成長的課程，透過實際教導和示範溝通技巧，幫助學生體認溝通的重要性，建立溝通的技巧和能力。由於導師和學生平時有許多直接接觸的機會，因此導師如能運用班級性或課程性的輔導介入方式，將顯得既方便又具有實質效益。另一方面導師也需要具備處理學生衝突事件的技巧以及辨識學生問題的能力，平時確實掌握學生的學習和行為狀況，尤其是高關懷、高危險群的學生，和學生、家長之間保持良好的溝通。當學生問題惡化時，主動尋求輔導室（處）提供諮詢或輔導協助。

茲將導師在初級發展性輔導工作的內涵說明如下（參考圖 5-2）。

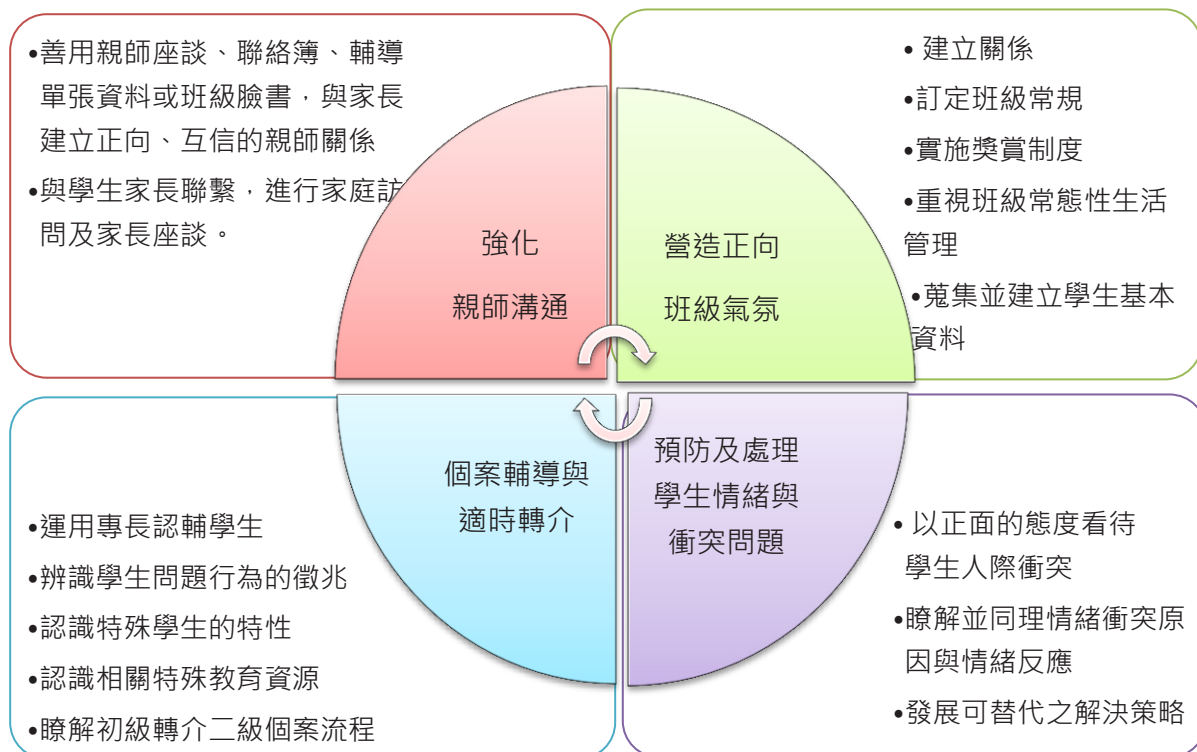


圖 5-2 導師在發展性輔導的工作內涵



## 一、營造正向班級氛圍

關於班級層級的初級發展性輔導工作之具體內容，可參考教育部輔導計畫叢書中電子書的「得意的每一天：國小導師手冊」（教育部，2012a）。我們整理一些學者對導師在經營班級時的建議原則：

- (一) 建立關係 (relationships)：以尊重、同理的態度，運用正向語言引導學生正向行為，以身作則，示範和催化學生彼此欣賞、學習、包容與尊重的態度和行為。
- (二) 訂定班級常規 (rules)：導師和學生全班共同參與制訂班規，行為標準必須清楚明確，具有一致性與公平性，以利於學生遵守。
- (三) 實施獎賞制度 (rewards)：對於學生執行班規的情形，需立即處理，且賞罰宜分明，揚善隱惡。
- (四) 重視班級常態性生活管理 (routines)。
  - 1. 妥善規劃班級時間：導師宜妥善規劃班會、導師時間、晨光時間等。
  - 2. 善用班級幹部與同儕力量。
- (五) 蒐集並建立學生基本資料

導師平時可運用多元管道，例如聯絡簿、臉書 (Facebook) 等，觀察並蒐集學生相關資料，了解學生的家庭生活狀況、學習情形及行為表現，一旦學生需要進一步輔導或評估時，得以提供詳盡的資料。此外，也要關心學生出缺席狀況，當學生出現不明原因的缺課情形時，需主動聯絡家長，瞭解缺課原因，並通報學校知悉。

## 二、預防及處理學生情緒與衝突問題

有效處理學生之間人際衝突是一件很重要卻需要花費時間與耐心的任務。當學生發生人際衝突問題時，教師應運用輔導策略處理學生的衝突事件及違規問題。

- (一) 教師面對衝突時應有的心態與準備
  - 1. 幫助學生瞭解「衝突是成長的學習機會」，衝突發生意味著彼此的價值觀、成長經驗不同，而對事情有不同的見解，透過衝突的化解，學生得以學習瞭解他人的觀點。



2. 瞭解學生問題行為背後的需求：教師不只注意到衝突行為的表相或結果，也要加以瞭解學生問題行為背後的需求。例如學生的肢體衝突可能是為了制止同儕以言語嘲弄和取笑的行為，因此，教師在處理學生之間的衝突事件時，必須深入瞭解學生行為背後的意圖和需求。
3. 聚焦在當下的衝突事件，避免翻舊帳：教師處理學生的衝突問題時，宜針對當下發生的事件處理，切勿以刻板印象或貼標籤的方式，以免造成誤解或傷及學生自尊。
4. 教師宜覺察自身的情緒反應，避免因個人情緒影響事件的判斷與處理。

### (二) 教師介入處理衝突事件的重要性

當學生發生衝突時，教師適當介入處理學生間的人際衝突，可以有下列幾點好處：

1. 第一時間化解危機，減少後續失控場面發生。
2. 增加學生對老師的信任感，讓其他同學也相信老師能夠幫助他們處理困難。
3. 學生有機會從中學習如何理性地處理衝突。
4. 減少雙方回去後，家長得知二手消息而產生的誤會；同時也讓家長更信任老師帶領班級的能力。
5. 讓班級增添向心力，削弱小團體之間清楚的界線。

### (三) 解決人際衝突的策略與技巧

1. 瞭解並同理衝突的原因和情緒反應，指出衝突雙方前置行為及其對形成衝突的影響。
2. 具體指出衝突過程的不當行為及其負面效應對個人的損失。
3. 發展可替代之解決策略。
4. 由容易解決有共識之處先著手，尋找成功減少衝突的經驗。

## 三、強化親師溝通

在班級經營的過程中，如果能得到家長的配合與支持，將會是一股莫大的助力。因此，教師應主動與家長聯繫，彼此了解學生在家與在校的情況，導師和家長可以互相溝通管教背後的理念與策略，相互尊重與理解，並採取一致的管教作法，將有助於學生的學習和生活適應。

(一) 親師溝通的策略

1. 親師座談 ( 每學期 )

親師座談會是個與家長溝通、建立關係，以及讓家長瞭解老師教學理念的良好機會，因此導師應善用每學期的親師座談會，與家長建立正向的親師關係。在辦理親師座談時可以針對以下重點作規劃：

- ( 1 ) 協助家長瞭解導師的帶班理念與風格。
- ( 2 ) 協助家長瞭解班規以及處理學生違規行為的方法。
- ( 3 ) 協助家長瞭解與導師溝通的適當管道和時機。
- ( 4 ) 協助家長瞭解學校的輔導專業資源 ( 如輔導室 ( 處 )、輔導教師、專任專業輔導人員 )
- ( 5 ) 協助家長支持孩子的正向行為且辨識孩子可能的行為問題徵兆。

2. 善用聯絡簿、輔導單張資料或班級臉書 ( Facebook ) 等管道，與家長溝通班級經營理念或提供輔導資訊。

3. 與有特別需求的學生家長聯繫，進行家庭訪問。

(二) 與家長溝通的技巧

以下列出教師和家長溝通時，有效和無效溝通的原則和範例：

有效的溝通方式	無效的溝通方式
<p>☆要先稱讚正向的行為表現，再談問題行為。例如你可以說：「他平日很活潑、也很有趣，但有時候過 HIGH，出現像今天這樣的情形。」</p> <p>☆要運用正向語言，描述問題行為。例如：「他很勇敢承認自己的錯誤，但這個錯誤有點嚴重。」</p>	<p>□用指責或批評的語氣，例如「你們要負點責任啦！不能都靠學校老師。」、「所有人都受不了她的脾氣，你要管一管，不能放任她這樣」。</p> <p>□一直傳遞負面訊息，讓家長難堪。例如：「美華又忘了帶美術用具、你都沒有幫他注意一下嗎？」</p>

(續下頁)



有效的溝通方式	無效的溝通方式
<p>☆要簡單、簡短、說重點，用家長聽得懂的语言溝通，避免使用專業術語，引起家長焦慮與防衛。</p> <p>☆要用「情況描述」取代「主觀評價」。以描述性的語句，客觀陳述學生在校的行為，不要主觀評價或詮釋。</p> <p>☆平時要多溝通，勿等到事件發生時才做。平常常跟家長報喜，對學生的優勢能力與好表現多加肯定。</p> <p>☆要即時溝通、不拖延，尤其是當學生在校發生危及安全、傷害或違反校規等事件時，導師應即時與家長溝通。</p>	<p>□只有在學生犯錯時才寫聯絡簿或打電話溝通。</p> <p>□預設立場或人身攻擊，例如：「<u>玫玲</u>動不動就哭，簡直是有公主病。」</p> <p>□情緒化或興師問罪。「你的孩子又把別人打傷了，你們趕快來處理。」</p> <p>□學生發生事件時，等有空時再連絡家長，時間延宕易讓家長有被忽略的感受。</p>

#### 四、個案輔導與轉介

##### (一) 個案輔導

當學生出現下列情形時，導師應給予主動關心與適時輔導：

1. 衛生習慣、生活常規不佳者
2. 人際適應不良者
3. 學習困難或缺乏學習動力者
4. 情緒控制不佳者
5. 經常曠課或遲到者
6. 交友複雜或有不良嗜好者
7. 家庭遭逢巨變者

導師應先瞭解學生會產生這些情形的原委，依照學生的個人特質、生活背景、家庭狀況等因素，選擇與運用前面所述的各種策略與方法，給予更多的關懷、適當的引導，讓學生習得良好的常規，以及適性的學習機會。必要時，可與輔導室（處）共同合作，進行個案轉介。

## （二）個案轉介

當導師輔導學生持續一段時間後，發現學生仍持續出現下列適應困難或問題無法改善的狀況，且問題超出導師專業知能範圍，此時即需尋求輔導團隊之協助，進行轉介：

1. 當學生持續違反規定，影響班級教學活動進行。
2. 當學生經常出現人際衝突事件，影響同儕或師生關係。
3. 當學生出現學習困難，影響學習成效。
4. 嚴重情緒困擾，影響學校生活適應。
5. 學生經常請假或不明原因缺席。
6. 校外交友複雜，可能有違法之虞者。
7. 出現傷害自己、他人的意圖或行為。
8. 其他明顯的認知、情緒行為或行為改變。
9. 身體心理異常症狀反應。

關於個案轉介的時機與流程，將於下一節詳細介紹。前段所述的工作內容都是導師在初級發展性輔導工作中，可扮演的角色和可發揮的功能。當導師能充分發揮初級輔導工作的功效，則可降低學校二級和三級學生輔導問題的發生率。



#### 第四節 支援層級的初級發展性輔導工作

輔導室（處）在初級發展性輔導工作中扮演支援層級的角色，為了幫助學生能健康的身心發展，生活適應、快樂學習，以及擁有良好的人際互動能力，輔導工作者應運用輔導專業，提供防範方法或解決策略。

##### 一、規劃和推動學校本位的輔導工作

輔導工作者在規劃或推動初級輔導工作以學生的需求為出發點，主要是為了預防學生問題，或者解決學校或班級現有的問題為主。因此為了預防學生違規或危險行為的發生、主動協助學生面對可能的困擾，或者針對已發生的問題提供解決策略。在規劃學校時可參考下列相關統計資料，據以擬定全校性的輔導工作：

- （一）學務處常見的學生違規行為紀錄：如時常遲到、打架、爬牆、在走廊奔跑等。
- （二）輔導室（處）晤談學生的問題類別：統計輔導室（處）每學期各年級學生的晤談問題類型，以瞭解不同年段學生的困擾議題。
- （三）導師反映班級或學生常見的問題：例如導師反應學生於上課時大吼大叫、指正錯誤時大發雷霆，下課時間言語衝突等。
- （四）教師日常對學生行為的觀察：例如學生請假次數突然增加、性情大變、與同儕互動變差、身心健康變化等。
- （五）家長反映的學生問題：例如學生沉迷上網、做功課拖拖拉拉、親子關係衝突等。
- （六）學生同儕間反映的困擾與需求：例如人際困擾、戀愛議題等。
- （七）國內外最近重要事件且與學生發展性輔導有關之議題，例如霸凌、網路成癮、性別平等議題等。
- （八）學校社區文化常見的議題：例如低社經地區、原住民或特定族群社區、外籍配偶與其子女的適應問題、教育優先區的學生學習成就議題等。

##### 二、入班宣導與班級團體輔導

身為輔導教師，必須關注學校、社區與社會的身心健康議題，並針對這些議題進行適當的發展性宣導活動。一般入班宣導效果會優於全校性宣導工作，因此若能與導師合作、共同討論，設計能解決學校或班級常出現的問題之班級團體輔導方案或課程，甚至一起帶領，則成效將更佳。

### (一) 實施時機

1. 當班級多數學生同時發生某些類型違規問題。
2. 當班級學生發生人際衝突事件 ( 如肢體或語言衝突、排擠 )。
3. 當班級發生危機事件時 ( 如有師生受傷、生病、去世 )。
4. 教師覺察危機徵兆 ( 例如節慶活動、新聞社會議題或災難事件 )。

### (二) 實施功能

1. 協助學生以正確積極的態度，面對生活、學習與生涯的發展性議題。
2. 處理班級學生的常規問題，並化解人際衝突事件、提升情緒管理能力。
3. 增加學生輪流分享、主動參與、分工合作的人際互動能力。
4. 增加學生自我保護和解決問題能力。
5. 篩選需要介入性輔導的學生。
6. 預防可能發生的行為問題。

### (三) 實施方式

1. 導師自行融入各學科教學活動中或獨立實施。
2. 利用班級會議實施。
3. 與輔導教師合作共同實施。

### (四) 實施內容

1. 暖身活動：設計能引起學生興趣且與主題有關的暖身活動。
2. 團體活動：帶領能引發學生體驗與反思該議題的團體活動，進行方式可多元化，如參訪、專題演講、影片、繪本導讀、書寫、創作、分組、演戲等。
3. 引導討論：運用 4F ( Fact, Feeling, Findings, Future ) 進行四層次提問討論法 ( 教育部，2011a )，引導學生討論與分享體驗經驗，進而提升生活實踐與問題解決的能力，例如引導學生從觀察到的事實 ( Fact ) 開始，接著分享感受與學習經驗 ( Feeling )，然後類推到現實生活 ( Findings )，進而提升生活實踐與問題解決的能力，運用到未來生活裡 ( Future )。
4. 總結：對該次活動認知性與情意性的學習成果做總結。





(五) 輔導教師與導師的合作原則

1. 建立正向與信任關係。
2. 瞭解與尊重彼此在班級經營與輔導的理念和作法。
3. 輔導教師提供有利於導師解決學生或班級問題之策略和資源；導師協助輔導教師瞭解班級學生特性與需求。

(六) 初級班級團體輔導範例

當班級學生出現小團體或少數學生被同儕排擠的現象時，導師可以自行實施班級團體輔導，或與輔導教師合作，入班進行班級團體輔導活動，進行的方式如下：

- 一、 暖身活動：全班學生每兩人一組玩猜拳遊戲，輸的人要跟在贏的人後面，繼續找下一組挑戰，直到最後剩下八組贏家。
- 二、 團體活動：八位贏家在外圈擔任闖關者，其餘學生手拉手圍成一個圓圈，以手和身體阻擋闖關者闖進圈內。
- 三、 引導討論：運用 4F 討論法，引導學生討論與分享團體經驗，例如：
  - (一) Fact：在團體活動中，你發現闖關者運用哪些方法嘗試闖進圈內？哪些方法有效？哪些無效？
  - (二) Feeling：當你看到闖關者始終被阻擋在圈外時，心裡有什麼感覺？如果你是闖關者的話，你會有什麼感覺？
  - (三) Findings：現實生活中，是否曾經有過被阻擋在團體外的經驗？是否曾經看過同學被阻擋在團體外的經驗？被阻擋的原因為何？
  - (四) Future：如果你或同學被阻擋在團體外時，可以用什麼方法進入團體內呢？如果你看到有同學被阻擋在團體外時，你可以做些什麼幫助他呢？還有哪些人可以幫忙你或同學呢？
- 四、 總結：班級是大家的，同學之間要彼此尊重和互相合作，遇到與他人意見不同時，可以主動說明或道歉，而不要彼此猜疑或排擠；若看到別人有困難時也要主動幫忙，讓我們一起成為快樂的一班。

### 三、認輔工作

面對大量的輔導需要，學校輔導專業人員往往形成「僧多粥少」的窘境。為因應輔導人力的不足，教育部於 84 年即公布「教育部推動認輔制度實施要點」，鼓勵教師志願輔導適應困難及行為偏差學生，並結合社區資源引進退休教師或志工共同推動認輔制度，對高關懷學生提供經常性的陪伴與關懷，並提供學生情感認同與行為楷模。

(一) 認輔教師主要的輔導工作如下：

1. 持續固定的與認輔學生個別談話或電話關懷。
2. 與導師或家長討論認輔學生之行為表現。
3. 記錄認輔學生輔導資料：簡略摘記晤談、電話聯絡、家庭訪問大要，作為後續輔導的參考資料，亦可作為敘獎依據。
4. 定期參與輔導知能研習與個案研討會。

(二) 作法

1. 學期中的每周持續且固定的與認輔學生個別談話或電話關懷至少一至二次。
2. 認輔老師可以於每學期期初、中中和期末，找時間和導師或家長討論認輔學生之行為表現變化。
3. 記錄認輔學生輔導資料：簡略摘記晤談、電話聯絡、家庭訪問大要，作為後續輔導的參考資料，亦可作為敘獎依據。
4. 認輔老師定期參與輔導室(處)所舉辦之輔導知能研習，增進自我輔導知能。另外，參與個案研討會，並提出個案狀況與校外督導討論，以提升輔導知能，增加協助認輔學生的能力。

### 四、召開輔導團隊會議

為了增加輔導團隊的共識，增加工作效率，建議由輔導主任召集輔導室(處)組長、輔導教師、駐校專任專業輔導人員定期召開輔導團隊會議。此會議最好每週或隔週召開一次(最少每月一次)。召開輔導團隊會議時，可進行以下工作：

- (一) 期初，一起討論輔導工作計畫及行事曆的訂定，如何分工合作辦理輔導業務，並且彙整各項輔導活動成果。
- (二) 學期中，定期瞭解個案輔導狀況，以及討論後續輔導措施與協調校內行政與輔導資源。
- (三) 期末，檢討各項輔導工作實施成效，作為下學期輔導活動辦理參考。



## 五、協助導師進行個案轉介

### (一) 個案轉介的時機

當學生的行為經導師輔導後仍持續出現下列的情況時，導師宜將學生轉介至輔導室（處），由輔導室（處）安排輔導教師進行輔導。例如：

1. 學生出現持續性適應困難，已運用發展性策略處理，但問題仍未改善，如：
  - (1) 學生在情緒、學習、人際、家庭、生活方面適應困難，顯著影響其學習與學校適應（失功能）。
  - (2) 導師已跟學生進行個別或團體晤談 3~5 次，或運用班級團體輔導策略，問題仍未見改善。
  - (3) 導師已跟家長溝通，改變管教策略或方法，但學生問題仍未好轉。
2. 出現突發危機性問題或違規行為徵兆，導師不知如何因應時。

此時導師宜跟輔導室（處）聯繫，由輔導室（處）安排專兼任輔導教師或其他輔導專業資源，提供個別或團體諮商介入。此時導師需填寫「學生問題評估表」（如表 5-1 所示），以幫助輔導教師或諮商心理師儘快瞭解受輔學生的問題，擬定適當的諮商介入策略，以發揮輔導之功效。



表 5-1 國民小學學生問題評估表 (參考範例)

學生姓名		性 別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	班 級	年 班
與學生關係		家長或監護人		聯絡電話	
問題行為描述 (可附相關資料)	<input type="checkbox"/> 情緒困擾與障礙(焦慮、憂鬱等) <input type="checkbox"/> 外向性適應欠佳行為(攻擊、偷竊等) <input type="checkbox"/> 內向性適應欠佳行為(退縮、自卑等) <input type="checkbox"/> 注意力缺陷與過動特質 <input type="checkbox"/> 兒少福利與權益問題(家暴、性侵害等) <input type="checkbox"/> 學校適應問題(懼學、逃學、拒學等) <input type="checkbox"/> 人際關係困擾 <input type="checkbox"/> 家庭結構問題(寄養、單親等)			<input type="checkbox"/> 學習適應問題(作業缺繳、上課分心) <input type="checkbox"/> 發展障礙(智能障礙、自閉症等) <input type="checkbox"/> 親職教育問題(親子衝突、管教態度等) <input type="checkbox"/> 其他:(親師/師生衝突、自我傷害、兒童精神疾病等)_____	
	補充說明:				
家庭背景	<input type="checkbox"/> 雙親家庭 <input type="checkbox"/> 單親家庭(與父/母同住) <input type="checkbox"/> 隔代教養 <input type="checkbox"/> 疑似家暴 <input type="checkbox"/> 寄養家庭 <input type="checkbox"/> 新移民子女 <input type="checkbox"/> 其他_____				
	補充說明(如教養方式):				
與同儕互動情形	<input type="checkbox"/> 融洽 <input type="checkbox"/> 偶有爭吵 <input type="checkbox"/> 常爭吵 <input type="checkbox"/> 受排擠 <input type="checkbox"/> 不喜歡與人來往 <input type="checkbox"/> 其他: _____				
學習情形	<input type="checkbox"/> 專心 <input type="checkbox"/> 積極努力 <input type="checkbox"/> 有恆心 <input type="checkbox"/> 深思好問 <input type="checkbox"/> 不專心 <input type="checkbox"/> 被動馬虎 <input type="checkbox"/> 偏好或偏惡某些功課 <input type="checkbox"/> 其他_____				
情緒表現	<input type="checkbox"/> 活潑開朗 <input type="checkbox"/> 活潑但有失分寸 <input type="checkbox"/> 常出現激動情緒 <input type="checkbox"/> 較內向 <input type="checkbox"/> 較沉默 <input type="checkbox"/> 不在乎別人 <input type="checkbox"/> 常表現不滿不服氣 <input type="checkbox"/> 自我中心 <input type="checkbox"/> 常為小事生氣 <input type="checkbox"/> 常為小事哭泣 <input type="checkbox"/> 多疑善妒 <input type="checkbox"/> 斤斤計較 <input type="checkbox"/> 其他: _____				
特殊事件	<input type="checkbox"/> 打架 <input type="checkbox"/> 偷竊 <input type="checkbox"/> 勒索 <input type="checkbox"/> 說謊 <input type="checkbox"/> 嚴重吵架 <input type="checkbox"/> 逃學或逃課 <input type="checkbox"/> 逃家 <input type="checkbox"/> 被_____虐待 <input type="checkbox"/> 長期服用藥物, 藥名: _____ <input type="checkbox"/> 有自殺、自傷意圖或行為 <input type="checkbox"/> 已建檔之個案, 編號: _____				
轉介前 輔導過程 簡述說明	<input type="checkbox"/> 親師溝通 <input type="checkbox"/> 師生晤談 <input type="checkbox"/> 安排同儕協助 <input type="checkbox"/> 諮詢相關問題解決策略			<input type="checkbox"/> 給予學生額外的鼓勵支持 <input type="checkbox"/> 針對學生問題尋求行政支援 <input type="checkbox"/> 針對學生問題直接指導策略 <input type="checkbox"/> 轉介醫療相關機構	
	其他:				
對於申請的 期許與目標					

註：目前各縣市學生輔導諮商中心網站均已建置相關表格可供參考及下載使用。



## (二) 轉介流程

導師轉介學生至輔導室(處)的流程如下：

1. 合作雙方需先建立信賴關係：導師應建立正確的觀念，轉介學生至輔導室(處)輔導，絕不是意味導師的班級經營能力不佳或是不適任教師，而是提供更多輔導資源協助，以幫助學生解決問題。
2. 轉介時，導師填寫「學生問題評估表」，導師宜提供平日對學生的輔導過程和觀察紀錄給輔導教師，幫助輔導教師瞭解學生問題，繼而有效發展輔導介入策略。
3. 輔導室(處)收到評估表後，接案教師宜先瞭解被轉介學生的相關資料與導師轉介的期待與需求。
4. 視需要，由導師向家長說明、並徵得家長同意，同意書見表 5-2。

## (三) 輔導轉介與合作流程

輔導室(處)接獲導師轉介學生後，處理流程如下：

1. 由輔導工作業務承辦人員(主任或組長)召開個案評估會議決定開案與否。
2. 如評估後決定開案，由輔導工作業務承辦人員(主任或組長)依據校內輔導人力分派個案。
3. 如評估後決定不開案時，亦需提供導師或家長相關諮詢服務。
4. 輔導室(處)不定期辦理個案研討會議，並視需要邀請專業督導、導師、特教老師、科任老師...等等相關人員參加。

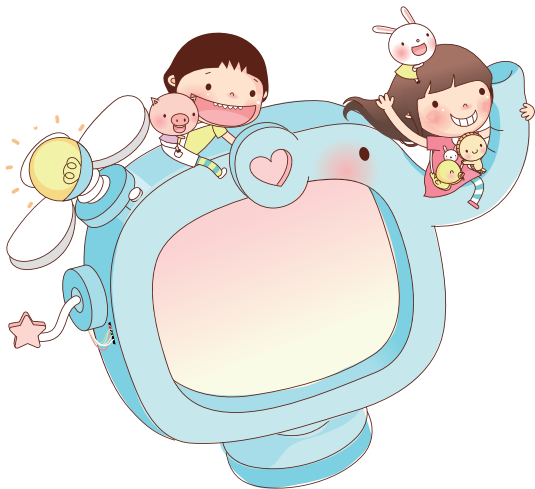


表 5-2 心理輔導服務家長同意書 (參考範例)

本校輔導室(處)經評估發現 貴子女若能透過輔導教師的協助、接受心理輔導服務，將有助於其開發潛能、增進學習效益、並提高學校生活適應。由於接受這樣的服務，需要獲得家長或監護人的同意，因此，請您詳讀以下內容，若同意接受本項服務，請簽名後交回輔導室(處)。

服務說明：

- 一、費用：免費
- 二、服務方式：1.  個別輔導 2.  團體輔導 3.  其他(請說明：\_\_\_\_\_)，以上服務得在徵得當事人同意下錄音錄影，其內容用於督導討論以及個案研究上。
- 三、目的：透過輔導教師的專業學養，提供貴子女心理輔導服務，並在專業保密原則下，協助貴子女開發潛能、增進學習效益、發展良好人際技巧、並增進學校生活適應。
- 四、保密：輔導教師均接受過良好專業訓練，並被要求嚴守專業倫理，對於因晤談而知悉之隱私，必盡力守密，以維護兒童權益，但有下列各款之情事者不在此限：
  - (一) 經詳細解說、告知其應有之權益，並在徵得兒童或其法定代理人之同意者。
  - (二) 兒童或其關係人之狀況可能危及自己或他人生命、自由、財產及安全者
  - (三) 兒童或其關係人涉及法律責任者，如：兒童及少年福利與權益保障法、優生保健法、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、兒童及少年性交易防制條例等。

家長或監護人應盡義務：

- 一、接受晤談邀約：因輔導需要，輔導教師認為有必要邀請家長或監護人提供更多有關兒童訊息，或在晤談後，輔導教師專業判斷有向家長或監護人說明兒童狀況與提供輔導策略時，家長或監護人應儘量出席。
- 二、配合輔導：根據專家研究發現，結合學校、家庭、與相關專業人員通力合作的輔導成效最為顯著。因此建議家長應儘可能與輔導教師合作，共同協助兒童。

本人已詳讀上述規定，願意確實遵守，並同意子女接受本項兒童心理輔導服務。

子女就讀：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_班 姓名：

學生家長簽名：\_\_\_\_\_ 於\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日





### 第五節 各級人員在初級發展性輔導的工作內涵

初級輔導工作以全體學生為對象，全體教師均負有輔導之責，茲將學校各級人員在初級發展性輔導工作中的工作內涵，整理如表 5-3 所示：

表 5-3 各級人員在初級發展性輔導的工作內涵

輔導人力		工作內容
全校 層級 / 學校 行政 人員	校長	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 任用適當的輔導專業人員</li> <li>2. 經營正向支持之友善校園</li> <li>3. 提升全校教師輔導知能</li> <li>4. 推動校本三級輔導工作體制</li> </ol>
	教務處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學生註冊編班及師生班級、課務適配性安排</li> <li>2. 辦理學生轉學及未依規定入學、中途輟學、復學等事項</li> <li>3. 規劃初級輔導議題的課程與教學，例如生命教育、性別平等教育、家庭教育、性侵害與性騷擾防治課程等</li> <li>4. 辦理教師輔導知能研究、進修事項，提升教師專業發展</li> <li>5. 提供弱勢學生獎助學金、補救教學及課後照顧</li> </ol>
	學務處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擬定正向管教工作計畫與執行輔導與管教學生辦法</li> <li>2. 防制校園暴力，處理校園安全事件與學生偶發事件</li> <li>3. 學生請假、缺課、中輟、生活常規問題擬訂處理</li> <li>4. 辦理有關人口、性教育等公共衛生教育事項</li> <li>5. 家庭暴力防治、性平及兒少保護通報業務</li> </ol>
	總務處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助配置合格的諮商場所</li> <li>2. 提供適當的輔導設備</li> <li>3. 配合相關經費採購輔導媒材</li> <li>4. 維護學校安全環境、督導學校門禁管理及安全防護</li> </ol>

( 續下頁 )

<p>班級 層級</p>	<p>全體教師 / 導師</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 積極進行班級經營，建立班級常規</li> <li>2. 蒐集並建立學生基本資料</li> <li>3. 預防及處理學生情緒與衝突問題</li> <li>4. 強化親師關係與雙向溝通</li> <li>5. 進行班級團體輔導或發展性宣導活動</li> <li>6. 協助辨識適應困難的學生，並適時轉介</li> <li>7. 運用專長認輔學生</li> </ol>
<p>支援 層級 / 專(兼) 任輔導 教師 師</p>	<p>輔導室 (處)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 規劃和執行全校輔導工作</li> <li>2. 宣導發展性輔導工作</li> <li>3. 強化全校親師之輔導知能</li> <li>4. 定期召開輔導團隊會議</li> <li>5. 擔任全校性的個案管理者</li> <li>6. 規劃認輔工作</li> <li>7. 協助導師及科任教師解決學生困難問題</li> <li>8. 彙報各項輔導業務統計資料事項</li> </ol>
	<p>專(兼) 任輔導 教師</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 宣導發展性輔導工作：輔導專欄、輔導信箱、推展性別平等教育、生命教育、家庭暴力防治及性侵害防治之教學與輔導活動</li> <li>2. 辦理或協助導師辦理團體心理測驗之施測與解釋</li> <li>3. 協助教師從事學習輔導，並規劃班級團體輔導活動課程</li> <li>4. 與校內、外資源建立關係</li> <li>5. 展現輔導績效與自我推銷</li> <li>6. 提供家長及教師輔導與管教相關知能之諮詢服務</li> </ol>
	<p>專任專 業輔導 人員</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供教師與家長輔導專業諮詢及協助</li> <li>2. 協助教師增進輔導知能</li> </ol>



## 結語

根據教育部三級預防輔導模式，初級發展性輔導工作的功能是為了提昇學生正向思考、情緒與壓力管理、行為調控、人際互動以及生涯發展知能，以促進全體學生心理健康與社會適應。WISER 的初級發展性輔導工作是重視全校性原則，以整合與運用目前現有的教育輔導資源，預防與解決學校現有常見的學生輔導問題，達到防範未然與事半功倍的效果。

本章根據上述的原則，針對初級發展性輔導工作提出具體建議。在全校性層級，強調校長對輔導工作的領導和統籌能力，整合並運用校內外相關輔導資源。班級層級主要由導師和一般教師為執行者，本章也提出一些班級管理和親師合作的技巧作參考。此外，輔導室（處）在初級發展性輔導階段扮演重要的支援系統角色，包括規劃並執行符合學校本位與學生需求的輔導計畫與方案，與各處室的溝通協調，並因應班級需求入班輔導等。

雖然初級輔導工作全體教師皆負有輔導之責，然而面對輔導工作日趨多元化之際，輔導工作的執行實有賴各級人員與行政處室相互合作，才能有效發揮輔導成效，達到學生成長發展之潛能，本章僅就各處室在初級輔導工作中重要的功能與角色加以陳述，如學校行政處室和全體教師都能扮演各自的角色，發揮功能，則必能有效提升學生在校之學習與生活適應，減少二級與三級輔導工作之頻率。不過學校均有其特殊的生態文化，實際執行時，仍應重視校本特性，運用學校特有資源，積極開發適合學校特色的初級發展性輔導工作。



## 第六章 國小二級介入性輔導工作

當導師已嘗試運用一些發展性輔導的策略，協助班上有輔導需求的學生，但該名學生仍持續出現適應困難，且問題仍未見改善、甚至有惡化之虞，此時，便是二級介入性輔導工作需要發揮功能，也是導師將學生轉介到輔導室（處）的時候了。在國小推動二級介入性輔導工作，輔導教師不只需要與受輔學生工作，更重要的是，要主動與他們周遭的生態重要他人，也就是受輔學生的生態系統，特別是與導師合作與提供諮詢服務。

本章將詳細介紹二級介入性輔導所涉及的個別化介入（Individualized Intervention，以 I 為代表）、系統合作（System Collaboration，以 S 為代表）、以及評估（Evaluation，以 E 為代表）等三項重要工作原則。具體而言，在進行二級介入性輔導時，輔導教師必須針對被轉介學生，根據其個別差異，提供及早介入處理的個別化介入（I）策略，包括個別諮商、小團體輔導、入班團體輔導與心理測驗等。此外，在進行學生輔導的同時，與生態系統中的重要他人合作（S），共同協助學生的適應與成長，不僅能縮短輔導時程，也能讓輔導成效更容易展現，其中以與導師的合作與諮詢服務最具效能。本章將深入探討輔導教師如何與受輔學生的生態系統重要他人合作，並說明如何藉由個案會議召開，以及與特教合作等系統合作的作法來提升學生輔導效能。

此外，為有效達成介入性輔導工作的目標，二級介入性的輔導工作也需重視持續性的評估（E），不論是接案時對學生問題的評估與瞭解，在介入輔導歷程中對輔導成效的持續評估，或是結束服務前的結案評估與轉入三級處遇工作皆須進行評估，以瞭解介入性策略是否能有效達成預期的目標。此外，當遇到輔導成效持續不彰，評估也能做唯一種回饋機制，適時調整介入作法，以提升學生輔導之效能與效率。最後，為了提供學生更有效能的輔導服務，本章也提供如何撰寫輔導記錄以及專業倫理拿捏的建議。



## 第一節 二級介入性輔導工作之重要概念

國小的二級介入性輔導工作主要是針對超出一般教師專業知能範圍、持續出現適應困難，且問題無法自行改善的學生，所提供的及早介入的專業性輔導工作。在這個階段的輔導工作主要運用個別化介入與生態系統合作策略，對有二級輔導需求的學生提供諮商輔導；並於輔導過程中，進行持續評估以檢核輔導成效。為凸顯二級介入性輔導工作的個別化介入（I）、系統合作（S）以及效能評估（E）的特色，特以「I-S-E」為介入性輔導工作的代稱，以凸顯此階段輔導工作的特色。由於初級發展性輔導工作的特色代稱為 W，而二級介入性輔導工作為「I-S-E」，這代表成功的初級發展性輔導工作，再加上有效能的二級介入性輔導工作時，就是一種「有智慧的（wise）」學校輔導工作！

### 一、二級介入性輔導工作的重點

如前所言，二級介入性輔導的效能必須建基在成功的初級輔導工作之上，因此，在有效進行二級個別化和系統生態合作之前，輔導人員必須能與導師、校內同事、家長，以及其他行政系統間發展正向信賴關係。二級介入性輔導工作的重點如下：

- （一）積極經營學校輔導團隊。
- （二）建立與校內行政體制的合作與資源整合機制。
- （三）提供生態系統取向的個別諮商與小團體輔導服務。
- （四）發展與教師、家長以及行政系統間的合作與諮詢關係。
- （五）持續評估介入性輔導工作成效。

### 二、二級介入性輔導工作的策略

二級介入性輔導工作重點主要包括個別化的介入、生態系統的合作，以及效能評估三部分，以下分別說明：

#### （一）個別化的介入

國小的二級介入性輔導工作主要是根據受輔學生的個別輔導需求，提供他們下列個別化的介入輔導服務，例如：

1. 針對單一的受輔學生提供個別諮商與輔導，其中包括遊戲治療與心理測驗的實施，詳細內容將在本章第二與第四節討論。
2. 針對有共同議題的受輔學生，提供主題式小團體輔導或是運用同儕的力量進行同儕輔導，詳細內容將在本章第三節討論。
3. 針對班級或校園的危機事件，直接入班或與導師合作，進行介入性班級團體輔導，詳細內容將在本章第五節討論。

## (二) 生態系統的合作

二級介入性輔導工作除針對受輔學生提供個別性介入輔導外，也需與受輔學生生態系統裡的重要他人（如導師、家長）合作，例如：

1. 雙師合作：所謂「雙師合作」就是指輔導教師與導師間有計畫的合作，達到提升輔導成效的作法。在國小階段，導師對學生影響力很大，因此當輔導教師在進行二級介入性輔導時，如果能獲得導師的支持、並形成輔導合作關係，輔導效果絕對是加成的。詳細內容將在本章第五節討論。
2. 親師師合作：所謂「親師師合作」是指家長、導師與輔導教師三方共同合作的概念。由於三方都是學生生態系統的重要他人，若能透過輔教師扮演導師與家長間的橋樑的角色，使三方形成共識與合作團隊一起協助學生，不僅對學生不僅有關鍵性的影響，且能提升學生問題解決的效能與效率。詳細內容將在本章第五節討論。
3. 與校內外其他輔導資源合作

(1) 與校內輔導室（處）人員（含輔導主任、輔導組長、專兼任輔導教師、特教教師、專任專業輔導人員）以及其他處室的行政人員（學務處、教務處、總務處）形成合作的輔導團隊，以提升學生問題個別化輔導的成效。

(2) 瞭解社區之輔導資源系統，統整並運用校外輔導資源，對於部分無法由校內輔導資源完全協助的學生，可提供關鍵性的協助。





(三) 效能評估

二級介入性輔導工作除針對受輔學生提供個別性介入輔導，採用生態合作策略外，也重視學生輔導的效能。雖然輔導效能無法立即展現，但如果輔導教師能運用持續性評估的方法，時時檢視輔導實施成效，無論是有進步或無進步的輔導成果，都可以作為後續修正與更有信心維持原介入策略的參考。其中，共同合作的導師，是持續性評估的最佳成效回饋者。本章的第十節將詳細討論如何進行輔導成效評估，其中將討論如何運用生態觀點進行輔導績效評估。



## 第二節 個別諮商與輔導

由於社會急遽變遷與家庭結構的改變，兒童的身心困擾議題更為複雜多元，使得學校輔導工作面臨更大的挑戰。在個別諮商與輔導的過程，需要對學生認知、情緒或行為方面的困擾進行評估，據以發展適當的介入性計畫。以下僅就受輔學生的來源與轉介流程，以及個別諮商與輔導的作法進行說明。

### 一、受輔學生的來源

國小階段除了少數學生會自行求助外，大多仍要靠學生生態系統中的重要他人辨識與轉介，例如導師及科任教師、學務處與教務處人員等，其中又以導師最為重要。此外，輔導人員也可主動運用心理測驗或宣導活動的方式，提早發現校園內有輔導需求的學生。一般受輔學生的來源，大致有以下三種：

(一) 重要他人轉介：這是輔導室(處)最主要的個案來源，例如：

1. 由導師與授課教師觀察學生在教室的行為或情緒表現，持續出現適應困難或情緒困擾者，轉介至輔導室(處)。
2. 由各處室行政人員發現，並轉介輔導室(處)：例如學務處發現經常違規或教務處發現經常性中輟、曠課的學生，轉介至輔導室(處)。
3. 由家長提出申請而前來接受諮商輔導。
4. 因兒少保事件或社政單位轉介者：例如社會處安置家暴或性侵害之受害生。
5. 校內其他人員轉介，例如校內的家長或者志工發現有適應欠佳及需要輔導的學生，進而轉介輔導室(處)。

(二) 輔導人員主動發現，進而提供諮商輔導介入，例如：

1. 經由輔導信箱中發現學生困擾議題，主動約談學生。
2. 經由心理測驗或團體輔導辨識，主動約談學生。
3. 經由初級班級團體輔導活動發現，主動約談學生。
4. 經由跟家長、教師的諮詢晤談歷程中發現，主動約談學生。



(三) 學生自行求助：雖然比例偏低，但偶爾仍會發生，例如：

1. 因心理或適應困擾而主動求助者。
2. 有輔導需求而主動求助者。
3. 因跟輔導教師關係較好而主動求助者。

問題行為的產生，往往有其徵兆可循，無論是學生自己主動尋求幫助，或是學生生態系統中的重要他人，例如導師、授課教師或家長，能適切地辨識學生問題，及早將學生帶至輔導室（處）尋求協助，便可使學生即時獲得適當的協助，使問題獲得解決，不致於惡化。

## 二、受輔學生的轉介流程

一旦受輔學生之生態系統中的重要他人，發現學生需要進一步的協助，或是經協助後發現學生持續出現適應困難，且問題無法自行改善，就宜將學生帶至輔導室（處）提供進一步的介入性輔導。茲將初級輔導轉介至二級輔導的流程整理如表 6-1 所示。

表 6-1 初級輔導轉介至二級輔導流程

<b>教師提案轉介、輔導教師與導師連繫，瞭解轉介問題</b>
導師提供過往輔導記錄，並填寫「學生問題評估表」(可參考表 5-1)
<b>危機與個案問題評估</b>
輔導教師與受輔學生及重要他人會談 (含資料蒐集、心理測驗及個案問題評估)
<b>個案評估會議與派案</b>
依問題性質和嚴重度，提供初級認輔、二級介入性輔導、三級處遇性輔導
<b>形成輔導計畫</b>
評估適合的輔導資源，發展介入作法
依個案需求，進行二級介入性輔導
個別諮商、小團體輔導、入班輔導
與重要他人合作
<b>評估輔導成效、轉回/轉介與追蹤輔導</b>

### 三、個別諮商與輔導的作法

茲將學生由初級轉介至二級的具體作法說明如下：

#### (一) 覺察與辨識學生問題行為的徵兆

全體教師或家長覺察和辨識學生行為反應，若出現下列徵兆時，則宜將學生轉介至輔導室(處)，進行評估，以便安排介入性輔導。例如：

1. 當學生持續違反規定，影響班級教學活動進行。
2. 當學生經常出現人際衝突事件，影響同儕或師生關係。
3. 當學生持續出現學習困難或學習意願低落，影響學習成效。
4. 當學生出現嚴重情緒困擾，影響學校生活適應。
5. 當學生出現經常請假或不明原因缺席。
6. 當學生出現傷害自己、他人的意圖或行為。
7. 當學生出現其他明顯的認知、情緒或行為改變，且持續超過兩週。
8. 其它身心異常症狀反應，經過一段時間仍持續存在。

(二) 上述問題行為經教師或家長輔導多次，仍未見改善，且有惡化之虞，則宜由教師(大多數是導師)轉介至輔導室(處)。轉介時，教師宜提供學生問題評估表或初級的輔導記錄，供輔導教師瞭解受輔學生的問題。例如：

1. 教師辨識學生問題，主動與輔導室(處)聯繫，並填寫「學生問題評估表」，進行轉介。
2. 轉介教師宜主動提供，或應輔導室(處)要求提供初級輔導紀錄、學生基本資料(如現成的輔導記錄卡或家訪記錄簿)或口頭說明，以協助輔導教師儘快瞭解受輔學生的問題與輔導需求。
3. 轉介教師應與輔導教師合作，協助蒐集進一步資訊，如準受輔學生家庭資料，以及其他班級學習生活適應資訊。

(三) 由輔導室(處)行政人員協助個案評估與管理

1. 個案管理者(輔導主任或組長)視學生問題類型與嚴重性，安排適當的輔導教師、晤談時間和地點。若評估不開案時，亦需提供轉介教師或家長相關諮詢。
2. 初步評估時，首重危機評估。如果學生的轉介問題涉及性別平等事件、兒童與少年保護事件，或其他危機或法定通報事件時，輔導教師應先進行危機或危急事件的評估、相關通報，以及協助學生進行危機管控與安全處理。



3. 協助統整受輔學生的校內外輔導資源或者行政聯繫事宜。
4. 必要時，得召開個案會議。

(四) 由主責輔導教師介入性輔導工作

1. 主動與轉介教師溝通：輔導教師收到轉介教師提供的學生問題評估表後，先與該教師會談，初步瞭解學生的問題，並讓該教師瞭解輔導室（處）後續將如何進行介入與輔導。與轉介教師晤談時，需多瞭解並重視該教師對學生輔導的目標與期待。
2. 排案與知會：晤談前發出晤談通知單（如表 6-2 所示），明確告知導師，關於受輔學生（必要時，通知家長）晤談時間與地點，讓導師確實掌握學生的去處，避免學生利用晤談時間做為不進入課堂的藉口，而影響輔導教師與受輔學生的生態系統重要他人間的信任關係。
3. 問題評估：蒐集多元資料以進行個案問題評估，可以透過與學生晤談、入班觀察或請教教師與家長等等，瞭解與學生問題相關之心理、認知、家庭、學習、社會發展史、問題史等，必要時得進行心理測驗，以評估受輔學生問題，形成個案問題概念化。與受輔導學生晤談時，務必傳達對受輔學生的關心與尊重，更甚於對問題原因的盤查與瞭解。
4. 形成諮商與輔導計畫
  - (1) 根據對受輔學生的問題概念化，設定諮商輔導目標。
  - (2) 得視受輔學生的認知發展、年齡、輔導需求或興趣喜好等，提供表達性媒材或遊戲治療器材。
  - (3) 進行認知、行為或短期諮商輔導等介入性策略。
  - (4) 輔導教師需與家長、導師及相關輔導人員對輔導計畫與目標形成共識。
  - (5) 視輔導需求，設立教師諮詢、家長諮詢及受輔學生生態系統的改變計畫。
  - (6) 必要時，輔導教師得視學生的議題，和導師合作，入班進行班級輔導。
5. 評估輔導成效：輔導教師於每次晤談，均應評估輔導介入能否達成預期的輔導目標。由於導師對輔導成效具有關鍵性的影響，因此宜主動邀請導師協助評估輔導成效的達成度，將有利於輔導效能提升。在評估輔導成效時，應注意輔導效能的評估是個持續的歷程，並應該蒐集多元資料，瞭解受輔學生的改變成果。

6. 生態系統合作：晤談過程中，依據受輔學生的輔導需求，主動與受輔學生重要他人溝通與合作。例如：
  - (1) 輔導教師宜定期與家長、導師保持聯繫，瞭解諮商輔導過程中，介入策略的有效性，以及學生在班級或家中問題改善的情形。
  - (2) 學生如有情緒障礙、學習障礙或特殊教育方面的需求時，主動請教特教教師並與之合作。
  - (3) 對於違規學生，主動與學務處合作。
  - (4) 必要時，得召開個案會議，整合校內人力資源，共同協助受輔學生。
  
7. 轉回導師持續輔導或結案時機：當受輔學生被轉介的問題已獲解決或症狀緩解；人際合作或正向行為增加；生態系統中重要他人的正面肯定增加、負面抱怨減少；或導師已發展出如何協助受輔學生的輔導策略時，均可考慮將受輔學生轉回原班，由導師持續提供協助或同儕支持，或是將受輔學生結案。日後則持續追蹤輔導，提供導師支持與諮詢服務替代。

表 6-2 國民小學學生晤談通知單 (參考範例)

國民小學學生晤談通知單			
<b>學生</b>	班級：_____ 座號：_____ 姓名：_____		
<b>時間</b>	年 月 日 <sub>上</sub> 午 時 分	<input type="checkbox"/> 上課 <input type="checkbox"/> 下課 <input type="checkbox"/> 午休	到 <input type="checkbox"/> 導師室 <input type="checkbox"/> 教務處 <input type="checkbox"/> 學務處 <input type="checkbox"/> 輔導室(處) <input type="checkbox"/> 保健室 <input type="checkbox"/> 圖書室 <input type="checkbox"/> 總務處 <input type="checkbox"/> 其他：
<b>事由</b>	<input type="checkbox"/> 個別晤談 <input type="checkbox"/> 團體輔導 <input type="checkbox"/> 整理資料 <input type="checkbox"/> 商量事情 <input type="checkbox"/> 送交資料( ) <input type="checkbox"/> 上課事宜( ) <input type="checkbox"/> 其他：		
<b>教師 簽章</b>		<b>返回時間</b>	時 分
<b>備註</b>	1. 約談學生時，請晤談人員在教師簽章欄簽名或蓋職章，並將通知單送交學生，學生持本單向晤談人員報到。 2. 晤談結束後，請晤談人員註記結束或返回時間。 3. 學生將晤談通知單帶回班上，交由導師或科任教師提供學務處註銷缺(曠)課。		





### 第三節 小團體輔導

隨著學生問題漸趨多元化與複雜化，在時間、空間與學校人力資源皆有限的情況下，如何將問題類型雷同的學生聚集在一起，運用小團體輔導的方式進行介入性輔導，減少輔導教師個案量過高的負擔，並照顧到更多有二級輔導需求的學生，將是未來學校輔導工作發展的趨勢。此外，在進行小團體輔導時，可藉由參加成員彼此的互動、交互影響及觀摩學習下，增加學生的自我覺察、社交技巧及解決問題能力，也可有效幫助學生達到認知、情緒和行為的成長與改變。以下逐步說明實施小團體輔導以及生態系統合作的具體作法。

#### 一、小團體輔導的作法

當各班導師轉介需要進一步輔導的學生，或是其他行政處室發現學生時常出現的共通性問題時，輔導室（處）可將問題類型雷同的學生聚集在一起，以小團體輔導的方式進行介入性輔導。以下僅就小團體輔導學生的來源，以及小團體輔導的具體作法加以說明。

##### （一）小團體輔導學生的來源

小團體輔導學生的來源，可以透過其他人員轉介或是運用測驗篩選等方式而得，例如：

1. 輔導教師於開學初實施心理測驗，或是進行高風險學生篩選，挑選出具有共同議題且較適合參加團體的學生。
2. 由各班導師推薦適應欠佳需二級介入性輔導之學生，且具有共同議題、較適合以小團體輔導的方式介入的學生。
3. 輔導教師入班進行班級團體輔導或初級預防宣導時，發覺適應欠佳或具有二級介入性輔導需求之學生，適合以小團體輔導的方式介入的學生。
4. 當個別諮商個案量過高時，可將已接受個別諮商一段時間、日趨穩定卻未達結案標準，具有共同議題的數名受輔導學生，改採小團體輔導方式進行。

##### （二）小團體輔導招募流程

除了前述篩選或轉介的方式外，也可以透過招募的方式，邀請具有共同議題，且有參與動機的學生參加，團體成員的招募流程如下：

1. 事先設計符合國小學生輔導需求的團體目標與團體計畫內容。

2. 向導師和學生說明與宣傳：

- (1) 利用大型會議或學年會議場合，向導師宣傳團體的目標和功能，以及學生參與團體輔導對導師班級經營的好處，並明確說明適當成員的特性以及篩選標準，請導師推薦班上適合的學生參加。
- (2) 必要時也可入班宣傳。宣傳時宜準備海報或 PPT，所提供的團體資訊要具有吸引力，且符合學生參與需要（如解決目前困擾的問題），以提高學生參與的意願與持續參加的動能，並留下報名表（如表 6-3 所示），請學生向導師報名參加。

表 6-3 小團體輔導報名表（參考範例）

### EQ 達人情緒團體

五年級的小朋友請注意！

你想要讓自己的 EQ 更高更好嗎？

你想要讓自己更有人緣，更懂得如何與人相處嗎？

你想要認識更多的朋友，讓自己更快樂、更有自信嗎？

~ 『EQ 達人情緒團體』可以幫助你喔~

*註：1. 獲得導師及家長簽名的，優先錄取喔！*

*2. 報名表請於 9 月 20 日前交回輔導室（處），逾期恕不受理！*

*3. 活動時間預計是 10/9 起的每星期二午休*

(撕下)

『EQ 達人情緒團體』報名表

1. 我是 \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 班，姓名 \_\_\_\_\_

2. 我是  帥哥       美眉

3. 我保證參加這個團體不遲到、不缺席，並遵守團體規範。

能      不能

導師簽名：\_\_\_\_\_

家長簽名：\_\_\_\_\_，我還想問：\_\_\_\_\_

方便聯絡的時間：\_\_\_\_\_

連絡電話：\_\_\_\_\_



3. 向家長說明及徵求家長同意：

請導師協助向家長說明團體的目的與功能，說明時，宜多強調學生參加團體對其學校學習或生活適應的好處，避免對參加成員標籤化。之後再請家長簽署同意書。務必先口頭溝通後，再提供書面同意書。所有團體招募書及同意書，均需留下相關聯絡人及聯絡方式，以備導師或家長查詢相關問題。

1. 邀請所有報名的學生參加團體前會議，篩選出最具有參與動機、且其問題行為與團體目標相符的學生參加團體。

2. 確定團體成員後，分別對錄取與未錄取學生、以及導師和家長寄發通知書，通知書如表 6-4 所示。



表 6-4 小團體輔導通知書 ( 參考範例 )

## 一、錄取通知書

親愛的\_\_年\_\_班\_\_\_\_同學

恭喜你入選這次「EQ 達人情緒團體」了，這是十分難得的機會喔！以下事項請你注意：

1. 將於 10 月 9 日星期二中午 12 點 30 分在學校 ( 忠孝樓 1 樓教室 ) 集合。
2. 請帶鉛筆盒。
3. 來參加團體前，記得要跟導師說明你的去處喔！

記得我們有約，一定要準時參加喔！

OOO 輔導教師 敬上

## 二、未錄取通知書

親愛的\_\_年\_\_班\_\_\_\_同學

謝謝你報名參加這次「EQ 達人情緒團體」，但是因為報名的人數很多，只好將機會留給最需要的人參加，因此這一次就無法錄取你了，很抱歉。希望你下一次還是可以繼續參加輔導室 ( 處 ) 辦理的活動，以後有機會再見囉！

OOO 輔導教師 敬上

## 三、導師通知書

敬愛的\_\_\_\_\_老師您好：

貴班\_\_\_\_\_同學，經過報名後已正式成為「EQ 達人情緒團體」的成員了，團體將於 10/9 起每個星期二的午休時間 ( 12 : 30~13 : 10 ) 進行，因此這段時間他將無法參加班級活動，敬請您見諒。如果這段時間班級已規劃其他活動，也請您事先告知我，以便及早安排，如果您有其他相關問題，也歡迎您跟我聯絡，讓我們一起合作，讓學生在學校學習更快樂。

OOO 輔導教師 敬上



#### 四、家長通知書

敬愛的\_\_\_\_\_家長您好：

貴子弟\_\_\_\_\_同學，經過報名後已正式成為「EQ 達人情緒團體」的成員了，他將於 10/9 起每個星期二的午休時間（12：30~13：10）參加團體，這不會影響他在班級內的學習活動，請您放心。如果您對孩子在學校生活或班級行為表現有其他相關的疑問，也歡迎您跟我或導師聯絡，讓我們一起合作，讓學生在學校學習更快樂。

OOO 輔導教師 敬上

#### （三）小團體輔導的具體作法

1. 目的：在訂立小團體輔導方案的目的時，宜根據受輔學生的二級輔導需求規劃，也就是可參考輔導室（處）年度統計的常見個案議題來規劃。
2. 參加人數：依團體目標與參與對象而定，唯學生年齡越小，人數宜越少；如果團體進行的時間少於一小時（如運用早修、午休、自習時間），團體人數至多不宜超過 6 人（Masson, Jacobs, Harvill, & Schimmel, 2012）。另外，團體也不宜為了增加參與人次或創造團體異質性，而納入與團體欲達成目標無關之學生（例如將無情緒困擾的學生，納入處理情緒困擾議題的小團體）。
3. 實施長度：依團體目標規劃團體實施次數，一學期的次數可考慮規劃為 8~12 次。
4. 實施時間：
  - （1）每週實施 1-2 次，每次 1-2 節課。
  - （2）如果使用課堂時間進行團體，則需考慮團體時間對學生正常課程的影響，同時讓導師瞭解與掌握學生進入及離開團體的時間。
  - （3）如果使用課外時間進行團體，則需讓家長瞭解與掌握學生進入及離開的時間。
  - （4）規劃團體時間時，要注意團體時間是否會與學校之大型活動或段考等

時間有所衝突，事先可讓團體成員知道或儘量避開這些時間。

5. 帶領教師：由一位團體領導者帶領，得視需要邀請協同帶領者。如果小團體有一位以上的領導者，則需事先規劃領導形式(單一領導 vs 協同領導)，共同討論與瞭解彼此領導風格、對團體的理念以及分工合作的內容。必要時，可設置一至兩名觀察員協助團體觀察和紀錄，觀察員需遵守團體保密規範。
6. 活動地點：建議在合格團體輔導室進行，團體輔導室要單純化與重視安全，避免堆放不相干雜物與遊戲器材，以免增加活動進行的危險度與影響學生專心參與。若學校沒有適合的團體輔導室，建議尋找能讓成員自在與專心參與，並且較不會與校內其他教學活動相互影響的場地。場地大小宜配合人數及活動需要，場地的安全性是小團體活動地點首要考慮的條件。

#### (四) 小團體輔導的設計與帶領

輔導教師可以運用遊戲、律動、繪畫、活動、角色扮演等方法進行團體活動，善用團體動力和團體輔導諮商技術，強化團體凝聚力，達到提昇學生自我效能、問題解決和行為改變的目的。團體方案內容包含單元名稱、單元目標、預定活動內容或進行方式、時間分配、準備設備等等。設計團體方案時需考慮下列幾點原則：

1. 學生的輔導需求：根據被轉介學生之輔導需求，設計有助於學生學習問題解決或改善情緒、想法和行為的小團體輔導方案。
2. 學生的認知發展層次：依據學生的認知發展層次設計活動，例如運用遊戲、繪畫、音樂、戲劇、故事繪本、PPT、影片、動畫等等媒材進行，但要避免因活動而模糊團體討論焦點。
3. 運用「4F ( Fact, Feeling, Findings, Future ) 討論法」進行團體討論：引導學生從觀察到的事實 ( Fact ) 開始，接著分享感受與學習經驗 ( Feeling )，然後類推到現實生活 ( Findings )，進而提升生活實踐與問題解決的能力，運用到未來生活裡 ( Future )。



4. 考量團體歷程特性：依據團體階段性發展特徵和動力設計活動，有關小團體輔導方案設計範例如表 6-5 所示。

- (1) 形成階段：強調領導者和成員相互認識、說明團體形成的目的、釐清並解答成員的疑惑和錯誤期待、運用獎勵制度訂定團體規範，以鼓勵成員在團體內的正向行為表現與對團體形成凝聚力量。
- (2) 轉換階段：引導成員分享更多的個人化議題，例如所擔心或傷腦筋的問題，並將成員的問題聚焦；另一方面，強化處理成員之間的衝突和挑釁的議題，教導成員解決衝突的作法。
- (3) 工作階段：針對成員遭遇的困擾問題或行為問題，發展並教導問題解決或人際互動之正向技巧。
- (4) 結束階段：團體結束的準備，包括回顧團體的收穫和改變、對未來的展望、祝福與道別等。

#### (五) 小團體輔導成效評估

團體成效的評量包括成果評量與歷程評量兩部分。輔導教師可依據小團體目標，設計適合的評估指標。成果評量方面可以符合團體目標的特定行為的評量工具進行（如 EQ 團體，可運用「情緒管理量表」評量）。至於歷程評量可進行團體滿意度（如見表 6-6 所示）或團體氣氛問卷（Group Climate Questionnaire）評量。如果團體結束後學生問題已解決或行為已改善，則可回歸班級，由導師持續介入、輔導教師負責追蹤處理；若受輔學生問題未見改善，則宜再安排其他輔導資源協助。至於評量方式，除可由成員自行評量（書面評量、口語評量）外，亦可邀請導師、家長、或觀察員進行他評。

#### (六) 國小階段常見的小團體輔導議題

小團體輔導主題可以依據國小學生常見的情緒或行為問題進行規劃，以解決受輔學生所遭遇的生活適應、學習或社交問題等二級介入性議題為主。國小階段常見之議題包括：

1. 學業適應議題：注意力控制訓練團體、學習技巧團體、創意實驗團體、問題解決團體。



2. 自我成長議題：自我管理團體、自我肯定團體。
3. 情緒管理議題：EQ 團體、衝動控制團體。
4. 人際關係議題：社交技巧團體、人際互動團體、人際衝突因應團體。
5. 性別平等與情感議題：兩性交往技巧團體。
6. 其他團體議題：例如、哀傷、失落、創傷性議題等。

表 6-5 小團體輔導方案 ( 參考範例 )

<p>「喜羊羊與灰太狼」情緒控制小團體輔導實施計畫</p>
<p>一、依據：教育部 101 年度「友善校園」學生事務與輔導工作計畫辦理。</p>
<p>二、目的：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>(一) 透過小團體輔導活動協助認輔學生認識自己、了解自己、進而接納自己。</li><li>(二) 透過團體動力協助認輔學生了解別人、接納別人、進而建立良好的人際關係。</li><li>(三) 以團體為情境，藉成員間的互動，在彼此尊重、接納的氣氛下，修正自己的行為，並給予正面的回饋。</li></ol>
<p>三、指導單位：教育部</p>
<p>四、主辦單位：○○縣(市)政府教育局(處)</p>
<p>五、承辦單位：○○國小</p>
<p>六、活動規劃：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>(一) 實施主題：喜羊羊與灰太郎-情緒控制小團體</li><li>(二) 實施時間：101.03.21-101.06.13 每週三上午 07：50-08：30</li><li>(三) 實施地點：○○國小輔導室(處)</li><li>(四) 實施對象：有情緒困擾或情緒控制問題之國小中年級學生，4-6 位。</li><li>(五) 成員的招募與篩選方式：<ol style="list-style-type: none"><li>1. 透過張貼海報宣傳團體，由成員主動報名。</li><li>2. 報名後經過個別面談篩選適合團體目標之成員。</li><li>3. 由輔導教師與導師篩選班上有情緒困擾的學生。</li></ol></li><li>(六) 帶領人員：○○○輔導教師</li></ol>

( 續下頁 )



(七) 小團體輔導活動設計方案：

週次	單元活動名稱	活動目標	活動內容	教學資源與教具
1.	青青草原	1.引導成員相互認識 2.了解成員對團體的期待	1.場面架構 2.設計個人名牌 3.建立團體規範 4.正向回饋活動	錄音機、CD片、人像卡、號碼卡、名牌卡片、彩色筆3-4盒、膠帶、剪刀、回饋罐、回饋珠珠
2.	喜怒哀樂羊	1.使成員了解情緒的表達 2.增進團體凝聚力 3.增進成員了解情緒表達因人而異	1.超級比一比 2.討論與分享 3.正向回饋活動	錄音機 CD片、情緒臉譜數張、回饋罐、回饋珠珠
3.	情緒軟綿綿	1.促進成員表達情緒 2.能發現他人的優點並給予回饋	1.暖身(情緒卡) 2.黏土雕塑 3.作品分享討論 4.正向回饋活動	錄音機、CD片、黏土數包、回饋罐、回饋珠珠
4.	灰太郎來襲	1.體驗故事主角之情緒感受 2.學習化解人際衝突 3.能發現他人的優點並給予回饋	1.暖身(情緒卡) 2.繪本朗讀 3.角色扮演與討論 4.正向回饋活動	錄音機、CD片、「是蝸牛開始的」繪本、手指偶、回饋罐、回饋珠珠
5.	暖暖灰太狼	1.使成員學習多元處理情緒方式 2.能發現他人的優點並給予回饋	1.暖身(情緒卡) 2.曼陀羅彩繪 3.圖畫分享討論 4.正向回饋活動	錄音機、CD片、情緒卡片、圖畫紙數張、回饋罐、回饋珠珠

(續下頁)

6.	大戰灰太狼	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.協助成員宣洩情緒</li> <li>2.體驗自身擁有之力量</li> <li>3.能發現他人優點並給予回饋</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.暖身(情緒卡)</li> <li>2.枕頭大戰</li> <li>3.心情感受分享(改變卡)</li> <li>4.正向回饋活動</li> </ol>	錄音機、CD片、情緒卡片、抱枕數顆、回饋罐、回饋珠珠
7.	揪感心喜羊羊	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.使成員了解其他情緒因應方法</li> <li>2.體驗情緒因應方式</li> <li>3.能發現他人的優點並給予回饋</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.暖身(心情顏色)</li> <li>2.探索心大冒險</li> <li>3.正向回饋活動</li> </ol>	錄音機、CD片、情緒卡片、探索心神奇袋 神奇卡片、回饋罐、回饋珠珠
8.	可愛的羊族	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.檢視團體互動關係</li> <li>2.預告團體即將結束</li> <li>3.能發現他人的優點並給予回饋</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.暖身(漣漪卡)</li> <li>2.預告團體即將結束</li> <li>3.團體海底世界</li> <li>4.正向回饋活動</li> </ol>	錄音機、CD片、漣漪卡、圖畫紙數張、彩色筆數盒、回饋罐、回饋珠珠
9.	羊族的祝福	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.回顧團體歷程</li> <li>2.互相給予祝福·分享對未來的期許</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.團體歷程回顧</li> <li>2.給予祝福</li> <li>3.頒發禮物</li> </ol>	錄音機、輕音樂、彩色名片卡一盒、抽號碼兌換獎品

註：本方案由高雄市學生輔導諮商中心丁鈺珊實習心理師設計。

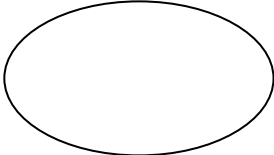




(七) 小團體輔導記錄

輔導教師需依帶領團體過程，記錄成員的座位圖、團體動力和重要事件，作為擬定後續輔導策略之參考。團體輔導記錄表如表 6-7 所示。

表 6-7 小團體輔導紀錄表 (參考範例)

單元名稱			
活動時間	年	月	日 <sup>上</sup> / <sub>下</sub> 午 時 分至 時 分
領導者		記錄者	
一、成員座位圖：			
			
二、團體過程：(簡述)			
三、個別成員參與情形			
四、重要事件及處理：			
五、帶領者自我省思：			
六、下一次活動的方向和重點：			



## 二、小團體輔導的生態系統合作

二級介入性輔導工作若能取得導師的共同合作，輔導成效常常能發揮事半功倍之效。小團體輔導也不例外，輔導教師可在符合倫理的前提下，主動且定期地與導師溝通，不僅有助於導師瞭解受輔學生在小團體的學習情形，並可讓導師於平時提供適當引導，發揮雙管齊下效果。有時還可以邀請導師扮演學生家庭作業執行成效的評估者與獎勵者角色，維持受輔學生的練習動機並強化小團體中習得正向行為的效果。以下介紹一種可協助輔導教師與導師交流與合作的「輔導聯絡簿」(王麗斐、羅明華、李旻陽，2012)，其具體作法如表 6-8 所示。

就概念而言，「輔導聯絡簿」是借用導師熟知與家長日常聯繫的「聯絡簿」概念，創作一個輔導教師與導師間聯絡的具體平台。輔導聯絡簿的內容，包括：

- (一) 輔導教師對受輔學生當天在團體的表現給予評估與鼓勵性回饋。
- (二) 受輔學生擬定當週欲努力的家庭作業目標與具體作法。
- (三) 受輔學生一週後自評其家庭作業的實踐成果。
- (四) 導師對受輔學生練習家庭作業的成果給予評量和正向回饋。

此外，為使「輔導聯絡簿」容易持續執行，且強化小團體輔導成效，在設計上，建議把握以下原則：

- (一) 將小團體輔導擬達成之目標加以具體行為化，一則可供受輔學生在訂定家庭作業時參考，使其家庭作業目標能與小團體輔導目標相結合；再則可減輕輔導教師給予學生回饋評量時的工作量；同時幫助導師瞭解小團體輔導的學習內涵及其學生的表現。
- (二) 輔導教師的文字回饋具有示範效果，儘量以具體、正向與鼓勵性字眼撰寫。
- (三) 受輔學生訂定家庭作業時，以一至二項為原則，從小團體輔導之具體行為目標勾選，並輔以簡單文字說明具體作為。具體作為必須是受輔學生一週內能做得到的作法。
- (四) 導師的評量回饋工作要簡單易行，並具正向鼓勵效果；由於導師的級務和教學工作繁忙，因此若欲尋求導師的合作，作法宜採最小努力的原則，讓導師以簡



單、容易執行方式進行評量回饋。因此在評量回饋上，可採目前大家熟悉的「讚」方式執行。回饋區留白，若導師願意，亦可輔以文字給予回饋。由於導師的正向回饋帶給受輔學生的鼓舞力量大，因此「輔導聯絡簿」裡，也可提供數個正向評語範例，供導師勾選。




表 6-8 輔導聯絡簿 (參考範例)


### 一、使用說明

親愛的導師您好：

很高興您可以與我們一起使用「輔導聯絡簿」陪伴 OO 同學學習成長，相信這對他的成長，將有事半功倍的助益！

在此次的團體裡，我們希望他們能將在團體裡學到的東西實踐在日常生活中，因此把這個團體預計達成的 12 項目標明列，並作為他每週回家的家庭作業。貴班 OO 同學參加團體後，會選出一項當週想要努力改變的行為目標，並填寫在這本「輔導聯絡簿」裡。

請您針對他所訂定的本週家庭作業計畫，幫忙提醒和協助他完成，並在下次團體進行的前一天，依據他執行的情況進行檢核。如果您覺得他做得非常棒，值得大大肯定，請您在導師回饋的格子裡，給他按五個 ；如果他有做，但還有成長空間，請給他按三個 ；如果只有做到一點點，您希望鼓勵他再繼續努力，也請給他一個 。

希望透過您的鼓勵，讓他更有動機將小團體裡所學到的技巧應用到日常生活裡，達成他改善情緒和行為管理的能力。這不是嚴格的評量，請您不必要求他一定要達到 100 分，當您看到他有進步、值得肯定的地方，請不要吝嗇給予他讚美，更歡迎您將他的進步寫在  裡。您的鼓勵會讓他的努力加倍喔！

如果他的表現不如您的預期，無法在短時間之內有明顯的行為改變或是有所退步，也請不要氣餒；如果遇到這樣的情況，請與我聯絡，我們可以一起討論，如何讓他進步再多一點！輔導的成效實非一蹴可幾，需要我們相互打氣與合作。就讓我們一起加油！

OOO 輔導教師 敬上

(續下頁)



二、輔導聯絡簿內容

(一) 團體帶領者對 OO 同學在本次團體的表現評量 (輔導教師於團體結束後評量)

1.發展良好的學習習慣

1-1 能專心聽人說話不打岔

1-2 能遵守規則不違規

1-3 能按時完成工作不拖延

2.提升自信心

2-1 能欣賞自己的優點

2-2 能瞭解自己的缺點

2-3 能承認錯誤並改正

3.發展適當的情緒管理策略

3-1 心情不好時會想辦法讓自己冷靜下來

3-2 會換個角度想，讓自己心情變好

3-3 遇到衝突時，能心平氣和解決

4.改善人際關係

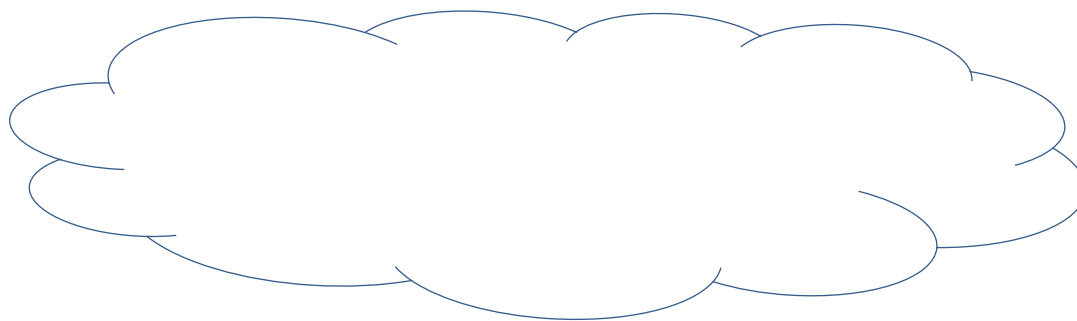
4-1 會主動幫助別人

4-2 會欣賞別人的優點

4-3 會輪流分享不獨佔

\* 註：此四項評量為該小團體輔導之具體行為目標，不同團體宜依其團體目標不同而另行設計。


除了上面，我還看到你今天在團體的具體好表現有：




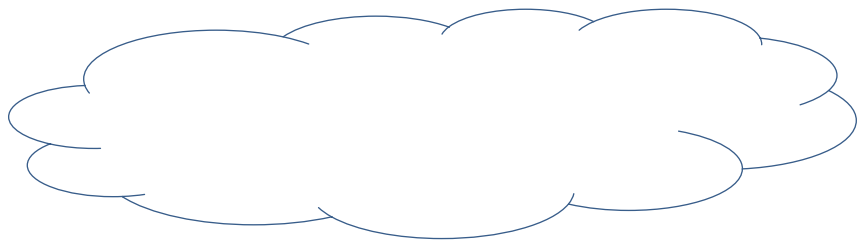


輔導教師簽名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

(續下頁)

(二) 我希望本週做到的家庭作業 (學生在執行一週後自我評量)

我的家庭 作業目標 (填編碼)	我的家庭作業執行成果 (如果完全做到, 勾選 5 個「讚」; 大多數做到, 勾選 4 個「讚」; 以此類推。如果只做到一點點, 但願意繼續努力, 就勾選一個「讚」)	具體 說明
		

(三) 導師評量 (請導師在學生執行一週後評量)

導師回饋	對於此次的家庭作業, 我覺得你做到了  (請按讚)  我還想說:   導師簽名: _____ 日期: _____
總計	本週我共得到 _____ 個  到目前為止我已經累積了 _____ 個 

資料來源: 引自王麗斐、羅明華、李旻陽 (2012)。「雙師合作」之兒童雙元情緒管理小團體輔導方案之探索研究。國科會專題研究計畫 (101-2410-H-003-014-MY2)。



## 第四節 心理測驗

進行二級介入性輔導工作時，也可藉由多元的心理測驗了解與評估學生的認知發展與身心健康的狀況。適當的運用測驗工具可以快速而有效對受輔學生提供客觀性的評估，以作為訂定學生輔導策略介入之參考依據。

### 一、實施心理測驗的目的

國民小學實施心理測驗的目的有下列幾種：

- (一) 診斷學生的學習能力，早期發現是否有學習遲緩的問題，以實施補救教學。
- (二) 評量學生的學習成果，作為學習輔導之參考。
- (三) 瞭解學生的人格特質、興趣、性向或生活困擾，作為生活輔導或適性輔導之參考。

### 二、實施心理測驗的方法

心理測驗的實施方式主要採個別和團體施測，可以一對一的方式實施，也可採 2 人或 2 人以上的小團體，或者是班級式的集體施測。

### 三、國小輔導工作中常用的心理測驗。

- (一) 智力測驗：智力測驗不僅測量智力的高低，也能預測一個人的學習潛能，常用的測驗包括瑞文氏彩色圖形智力測驗 ( CPM )、瑞文氏標準圖形推理測驗 ( SPM )、魏式智力測驗。
- (二) 社會適應：天馬式社交測量、社會適應表現檢核表、行為困擾量表( 第四版 )、國小學童生活適應量表、國小兒童自我概念量表。
- (三) 學習方面：多向度注意力測驗。
- (四) 其他方面：如語句完成測驗、屋樹人測驗...等以投射方式探索受測者內在情感、態度、需要、價值等。「100R 量表」作為評估疑似特教生可能的障礙類別的轉介前評量工具。

## 第五節 與受輔學生重要他人合作

學校輔導工作能發揮成效的重要關鍵，除了學校輔導團隊努力合作之外，與受輔學生有關的重要他人若能共同協助，將會是影響成效的重要因素。一般而言，受輔學生的導師、輔導教師與家長是協助受輔學生的黃金三角，透過彼此之間的溝通、分工合作與相互支持，不僅可對受輔學生的問題有更深入且充分的了解與接納，甚至當危機出現時，也能透過彼此的合作系統快速協助受輔學生解決問題。

### 一、雙師合作與諮詢的原則

所謂「雙師合作」就是指輔導教師與導師間的系統合作，前述兩者對受輔學生均有重大的影響，如能採取一致性的作法，則輔導功效將能事半功倍。

#### (一) 輔導教師與導師之間的雙師合作

##### 1. 開啟雙師合作之鑰

- (1) 關係建立：輔導教師平時即應把握正式管道(如：出席各年級導師會議、各領域會議)與非正式管道(如：積極參與校內各項活動、主動到各辦公室間走動)，及早經營與導師及科任教師的同事情誼與信賴關係，並與他們發展信賴與和善人際關係。
- (2) 將問題外化：學生的情緒或行為問題是大多數教師都會面臨的挑戰，因此當學生出現適應困難或發生師生衝突，不代表教師的班級經營無效或不適任，而是意味著教師需要更多資源，提供學生多元的學習方式。
- (3) 保持中立立場：輔導教師要盡量保持立場客觀與中立，不要太快選擇跟學生或行政人員抱持相同立場，而形成聯盟或者對立的狀況。
- (4) 建立專業信賴的形象：輔導教師平時宜和教師建立良好、正向的關係，但切記不要過度談論涉入校園的次級團體或八卦事件，以免減損個人的專業形象，影響教師轉介學生的意願。
- (5) 支持同理教師的情緒：當教師抱怨學生的行為與管教問題時，要積極傾聽，肯定教師的用心，並同理、支持教師的情緒，但切記不要過度涉入教師的私人生活，教師如有個人輔導需求，可以適時轉介。



- (6) 瞭解教師對學生的輔導需求與期待：輔導教師宜瞭解教師轉介學生的輔導需求與期待，以便訂出符合彼此期待和需求的輔導介入計畫。
- (7) 善用走動式互動：輔導教師可利用教師的空堂時間，機動性的「適時」拜訪，與教師討論學生的問題，有時候 10 分鐘的談話，勝過一個小時的正式會談。與教師溝通時，儘可能減少使用專業術語，多使用深入淺出、具體清楚的方式溝通。
- (8) 提供解決策略或輔導資源：對於教師所關注的學生問題，輔導教師可提供適當的問題解決策略，或提供可運用的校內、外資源，例如協助聯繫社工員進行家訪或社會福利救助，但切記不要對教師進行心理諮商，以免對同事情誼造成壓力。
- (9) 賦能 ( Empowerment )：所有的教師都很樂意協助自己的學生成長，轉介到輔導室 ( 處 ) 通常是他們無計可施的最後選擇。因此，進行二級介入性輔導工作時，輔導教師除儘快回應導師需求、用心幫助受輔學生外，協助教師找回他們輔導學生的自信與能量，也是同等的重要。

## 2. 搭起雙向溝通的橋樑

輔導教師要扮演潤滑劑的角色，協助教師、行政人員、學生以及家長之間進行正向溝通。

- (1) 促進教師和行政人員之間的溝通：輔導教師要多肯定教師對學生的用心和努力，時常在公開場合讚揚教師的用心與對學生的關心，並且向校長和輔導主任報告教師 ( 尤其是導師和認輔教師 ) 的具體正向表現，適時請他們在大型會議場合予以表揚。
- (2) 促進教師和學生之間的溝通：輔導教師要時常將學生對教師的正向描述與看重的程度，回饋給教師知道，並將學生的進步功勞回歸給教師，增加教師對學生的影響力。
- (3) 促進教師和家長之間的溝通：此部分將在下一節詳述。

## 3. 協助教師處理班級突發性危機事件

當教師在課堂上遇到突發事件或緊急狀況，例如：少數適應困難或有特

殊需求的學生，突發性的出現嚴重情緒化反應或行為失控，嚴重干擾教師的教學或班級經營時，輔導教師宜在第一時間，依據教師的需求提供協助並進行危機控管。輔導教師在介入班級危機事件時，可尋求生教組長或其他學務人員一起出面處理，處理時：

- (1) 學務人員視情況緊急入班，將學生暫時帶離班級，並設法讓學生情緒降溫。
- (2) 輔導人員可與學生進行個別晤談，建立關係、穩定學生情緒及了解事件經過，並討論其他可能的解決方法。事後並與教師討論學生回歸班級後，學習環境的調整或對學生的輔導協助。
- (3) 教務處協助調整課務、協調與統整學習資源，並對輔導教師輔導學生時的課務提供支援。如為特教學生，宜諮詢特教教師，調整教學或輔導策略。
- (4) 必要時，可召開校內個案會議，討論班級危機事件處理流程、導師班級經營的調整，以及學生的介入輔導計畫。

## 二、「親師師」合作和諮詢的原則

「親師師合作」是指家長、導師（科任教師）及輔導教師三方的溝通與合作，因為他們對學生的學習和輔導具有關鍵性的影響，需要彼此共同合作，採取一致的作法，以達到問題解決與行為改善的目的。

### （一）親師師合作和諮詢的作法

1. 以開放、接納的態度，邀請親師師共同解決學生問題。
2. 強調溝通目的在合作解決問題，而非追究責任。
3. 彼此尊重，相信對方的功能及有解決問題的能力。
4. 肯定家長或教師的善意與用心。
5. 強調共同合作的重要性，著手成功可行的第一步。
6. 形成共識，發展一致性的輔導策略。
7. 欣賞和肯定彼此對學生問題的努力，以及對學生產生的正向影響。
8. 鼓勵或提供資源協助家長本身的諮商或改變。





(二) 與適應欠佳學生家長溝通的原則和技巧

1. 同理家長的困境，並接納家長的情緒。
2. 協助家長瞭解學校的處理作法，以及對學生可能產生的正向改變。
3. 協助家長瞭解學生的困境，以及可能的情緒反應與壓力。
4. 協助家長瞭解學生改變的困難度，並對學生提供支持與鼓勵。
5. 與家長達成共識，採取一致性的處理原則，並邀請家長共同執行行為改變計畫，例如學生有正向表現時給予鼓勵。
6. 定期評估行為改變的成效，必要時可見面討論，並相互支持、打氣。
7. 由容易成功的部份先著手，逐步漸進，小改變才能累積成大改變。



## 第六節 撰寫輔導記錄

輔導教師對受輔學生所提供的服務，包括晤談（或諮商輔導）、電話訪問、家庭訪視、或其他相關服務的過程，需以文字方式記載，保存於個案資料檔案中。輔導記錄可作為評估輔導成效的依據，也是專業之間溝通的媒介，更是諮商督導的重要依循。以下僅就輔導記錄的功能、型態、記錄重點、注意事項、保管與處理方式等分別加以敘述。

### 一、輔導記錄的重要性

輔導紀錄不僅是輔導教師個人的工作記錄，也記錄了受輔導學生在整個諮商輔導過程中的改變歷程，輔導記錄的重要性如下：

- （一） 評估服務品質與績效：從記錄內容中，可檢視資料蒐集方向、問題診斷與處置是否妥適，做為評估服務品質與輔導績效之依據。
- （二） 提供持續服務之依循：當進行轉介時，輔導記錄可做為後續處遇之參考依據。
- （三） 專業之間的溝通媒介：經由彙整輔導紀錄成為個案報告之後，在維護受輔學生權益與保密的原則之下，個案報告可以提供學校輔導人員與其他領域專業人員之間的溝通媒介，俾以進行問題評估、整合資源、轉介服務等。
- （四） 落實行政與諮商輔導專業督導：專業督導者可從個案報告中了解輔導教師的專業知識與技巧之運用情形，據以進行督導與考核。
- （五） 促進專業發展：輔導教師透過輔導記錄的內容，反思輔導歷程，省察介入策略，發展符合諮商專業與個人自我價值的諮商工作模式。
- （六） 成為自我保障之工具：面對爭議事件或涉及法律問題時，輔導記錄是保障輔導教師善盡專業服務之有利佐證。

### 二、輔導紀錄的撰寫

#### （一） 輔導記錄撰寫重點

輔導記錄包括初次接案會談記錄、個案輔導記錄、結案評估記錄等三種類型。

以下說明之：



1. 初次接案會談記錄

輔導教師可與導師、家長或學生會談後，摘要紀錄受輔學生相關的資料，內容包括個案的個人基本資料、家系圖、個案來源、主述問題、問題史、過去的解決方式、家庭史（例如親子關係、手足互動模式）、學習史（學科學習表現）、人際關係（如師生互動及同儕關係）、醫療史等，特別是重要的家庭及學校事件。其次輔導人員從理論觀點或行為問題的發展脈絡，分析所蒐集之資料，進而對學生問題提出假設，據以發展輔導計畫與輔導建議，初次接案會談記錄表見表 6-9。

表 6-9 初次接案會談記錄表（參考範例）

○○縣(市)○○區○○國小個案初次會談紀錄表 輔導者：\_\_\_\_\_

<b>壹、基本資料</b>				
姓名		性別		出生日期
班級		導師		開案日期
家長或監護人	(父)	(母)		聯絡人
通訊地址				
電話				
<b>貳、轉介單位</b>				
<input type="checkbox"/> 導師轉介	<input type="checkbox"/> 重大違規轉介	<input type="checkbox"/> 家長轉介	<input type="checkbox"/> 社工師轉介	
<input type="checkbox"/> 心理師轉介	<input type="checkbox"/> 特教轉介	<input type="checkbox"/> 其他_____		

(續下頁)

<b>參、個案背景簡述</b>	
1. 家庭生活：家庭圖、家庭關係互動簡述	
2. 學校生活：學科學習表現、同儕及師生互動關係、學校生活適應情形等	
3. 社交生活：放學後社交、平時休閒等	
4. 身心狀況：身材、外觀、個性特質、曾實施測驗、醫療藥物治療等	
<b>肆、評估記錄</b>	
<b>一、非正式評量(親師訪談、教室觀察結果)</b>	
受訪者	結果摘要
父母	
導師	
行政人員	
<b>二、正式評量(瑞文氏圖形標準測驗或心理相關測驗)</b>	
測驗名稱	結果摘要
<b>三、學科成績(國語、數學、英文等學科期中或期末考成績)</b>	
學科科目	結果摘要



<b>伍、個案問題類型</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 情緒困擾與障礙（如焦慮、憂鬱…）</li><li>2. 外向性適應欠佳行為（如偷竊、身體攻擊、口語攻擊…）</li><li>3. 內向性適應欠佳行為（如退縮、自卑…）</li><li>4. 人際關係困擾（如被排擠、孤立、缺乏人際技巧…）</li><li>5. 學習適應問題（如上課分心、作業缺交…）</li><li>6. 親職教育問題（如親子衝突、管教態度…）</li><li>7. 注意力缺陷過動症（如衝動、好動、注意力不集中…）</li><li>8. 兒少保護問題（如目睹家暴、家庭暴力、兒童虐待、兒童疏忽、性侵害…）</li><li>9. 學校適應問題（如懼學、逃學、拒學…）</li><li>10. 家庭結構問題（如寄養、單親、失親、隔代教養…）</li><li>11. 發展障礙（如發展遲緩、智能障礙、自閉症…）</li><li>12. 其他（如嚴重自我傷害、學習障礙、師生衝突、兒童精神疾病、親師衝突、偏畸習慣…）</li></ol>
<b>陸、申請者期待與目標</b>
<b>柒、未來輔導目標</b>

（續下頁）











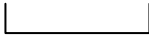


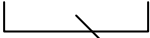
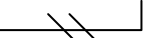



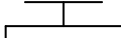



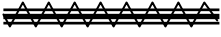






捌、輔導策略與專業服務			
一、輔導策略			
輔導策略	節數	時間	負責人
1. 入班觀察	不定期	星期 ( ) : ~ :	
2. 入班團輔	不定期	星期 ( ) : ~ :	
3. 個別諮商與輔導	1 節	星期 ( ) : ~ :	
4. 小團體輔導	1 節	星期 ( ) : ~ :	
5. 親師諮詢	1 節	星期 ( ) : ~ :	
6. 課業輔導	1 節	星期 ( ) : ~ :	
二、轉介相關專業服務(醫療診斷、心理諮商、駐區社工服務、社區教會等相關服務)			
服務內容	開案時間	起訖日期	負責單位(人)
1. 醫療診斷	年 月 日	年 月 ~年 月	輔導組
2. 心理諮商	年 月 日	年 月 ~年 月	輔導組
3. 社工服務	年 月 日	年 月 ~年 月	輔導組
三、行政支援			
項 目	方 式		負責單位(人)
1. 緊急違規事件處理	學童嚴重影響團體教學、危害校園安全或個人生命之特殊管教措施		生教組
2. 召開個案相關會議	違規行為多次處理無效，邀請學務人員及監護人出席，討論管教輔導改進措施。		輔導主任
3. 家長親職教育講座	提供家長親職教育等相關講座資訊		資料組
4. 特教診斷與轉介	在家長同意下接受教育診斷與特教服務		特教組



關於家系圖的繪製可參考表 6-10，或上網免費下載周瑞德先生設計的「家系圖工具」，繪製出家庭成員的性別及相關基本資料，如：年齡、出生、死亡、結婚、離婚、居住狀況、手足...等。

表 6-10 家系圖一般符號代表涵意 (參考範例)

符號	代表意義	符號	代表意義
	女性個案		男性個案
	女性		男性
	女性年紀		男性年紀
	女歿		男歿
	連結		同居
			
	離婚		分居
			
	雙胞胎		懷孕
	1子		2子
	正向關係		衝突
	正向親密		衝突又親密
	過度親密		關係惡化
	溝通中斷		居住線



2. 個案輔導記錄

輔導人員在每次輔導完畢後，可以勾選或條列方式重點記錄當次諮商過程中對受輔學生的問題分析、採取的介入策略或技巧、介入後的結果，以及未來輔導介入計畫或建議，以作為評估整體諮商歷程與成效的依據。個案輔導記錄表，可參考表 6-11 設計。

表 6-11 個案輔導記錄表 (參考範例)

範例一 ○○縣(市)○○區○○國小個案輔導紀錄表 輔導教師：\_\_\_\_\_

<b>姓名</b>	_____年____班	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	_____年____月____日	<b>地點</b>	<input type="checkbox"/> 個別諮商室 <input type="checkbox"/> 遊戲治療室 <input type="checkbox"/> 其他_____
<b>問題分類</b>	<input type="checkbox"/> 自我探索議題 <input type="checkbox"/> 情緒困擾議題 <input type="checkbox"/> 人際關係議題 <input type="checkbox"/> 家庭/親子議題 <input type="checkbox"/> 課業學習議題 <input type="checkbox"/> 醫療就診議題 <input type="checkbox"/> 生涯探索議題 <input type="checkbox"/> 兩性/性別議題 <input type="checkbox"/> 學校生活議題 <input type="checkbox"/> 其他：_____		<b>輔導方式</b>	<input type="checkbox"/> 個別晤談 <input type="checkbox"/> 班級團體輔導 <input type="checkbox"/> 遊戲治療 <input type="checkbox"/> 小團體輔導 <input type="checkbox"/> 電話訪談 <input type="checkbox"/> 社工/心理師諮詢 <input type="checkbox"/> 家長諮詢 <input type="checkbox"/> 醫療用藥諮詢 <input type="checkbox"/> 家庭訪視 <input type="checkbox"/> 其他：_____	
<b>輔導目標</b>	<input type="checkbox"/> 蒐集受輔學生基本資料(含家庭/學校/人際) <input type="checkbox"/> 協助適應學校生活 <input type="checkbox"/> 協助適應家庭生活 <input type="checkbox"/> 建立諮商關係 <input type="checkbox"/> 增進人際互動能力 <input type="checkbox"/> 協助增進自我覺察能力 <input type="checkbox"/> 增進問題解決能力 <input type="checkbox"/> 協助建立適當行為 <input type="checkbox"/> 增進情緒管理的方法 <input type="checkbox"/> 協助提升自信 <input type="checkbox"/> 其他：_____				
<b>輔導策略</b>	<input type="checkbox"/> 心理測驗 <input type="checkbox"/> 情緒管理訓練 <input type="checkbox"/> 角色扮演 <input type="checkbox"/> 人際技巧訓練 <input type="checkbox"/> 放鬆技巧訓練 <input type="checkbox"/> 繪本或書籍閱讀 <input type="checkbox"/> 訂定自我管理方案 <input type="checkbox"/> 使用獎勵制度 <input type="checkbox"/> 家庭作業或觀察記錄 <input type="checkbox"/> 正向鼓勵支持 <input type="checkbox"/> 行為改變技術 <input type="checkbox"/> 課業指導				

(續下頁)



	<input type="checkbox"/> 注意力專注訓練 <input type="checkbox"/> 悲傷輔導 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
	<input type="checkbox"/> 同儕輔導 <input type="checkbox"/> 自我保護訓練		
個案反應	<input type="checkbox"/> 能描述事情發生經過 <input type="checkbox"/> 能感受輔導人員的關心 <input type="checkbox"/> 能說出心中的感受 <input type="checkbox"/> 能覺察自己的狀態	<input type="checkbox"/> 能接受輔導人員的建議 <input type="checkbox"/> 願意為目標努力改變 <input type="checkbox"/> 能說出目前期望的目標 <input type="checkbox"/> 知道自己的優勢能力	<input type="checkbox"/> 緊張、焦慮、退縮 <input type="checkbox"/> 沉默不回應 <input type="checkbox"/> 消極回應 <input type="checkbox"/> 其他：_____
問題主述			
關係評估	<input type="checkbox"/> 關係良好 <input type="checkbox"/> 關係尚可 <input type="checkbox"/> 建立關係中		
下次方向	<input type="checkbox"/> 持續關注 <input type="checkbox"/> 搜集更多資料：_____		
	<input type="checkbox"/> 共同擬定目標或行為契約：_____		
	<input type="checkbox"/> 修正輔導方式：_____		
	<input type="checkbox"/> 其他：_____		
其他建議	1. 通報： <input type="checkbox"/> 家暴 <input type="checkbox"/> 霸凌 <input type="checkbox"/> 疑似性騷擾性侵害 <input type="checkbox"/> 高風險家庭 <input type="checkbox"/> 中輟 2. 轉介： <input type="checkbox"/> 社工 <input type="checkbox"/> 心理師 <input type="checkbox"/> 醫療評估 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
	3. 聯繫： <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 導師		
	4. 資源： <input type="checkbox"/> 小團體輔導 <input type="checkbox"/> 高關懷課程 <input type="checkbox"/> 攜手課後班 <input type="checkbox"/> 補救教學		
	5. 其他：		

註：本表修改自新北市新泰國小張吟慈專輔教師設計之表格。

範例二： ○○縣(市)○○區○○國小學生個案輔導記錄表

一、基本資料

學生姓名		性 別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
班 級	年 班	轉介教師	
家長姓名		家長聯絡電話	
接案日期	年 月 日	初談日期	年 月 日
個案背景			
個案特 殊狀況	<input type="checkbox"/> 長期服用藥物，藥 名：_____	<input type="checkbox"/> 新移民子女	<input type="checkbox"/> 家暴議題
	<input type="checkbox"/> 曾有自殺、自傷企圖	<input type="checkbox"/> 單親家庭	<input type="checkbox"/> 寄養家庭
	<input type="checkbox"/> 已建檔之個案	<input type="checkbox"/> 隔代教養	<input type="checkbox"/> 其他 ( )
個案問題 行為簡述			
本次轉介的 主訴原因			
分析與診斷			
個案問題 類別	<input type="checkbox"/> 情緒困擾與障礙	<input type="checkbox"/> 注意力缺陷過動症	
	<input type="checkbox"/> 外向性適應欠佳行為	<input type="checkbox"/> 兒少保護問題	
	<input type="checkbox"/> 內向性適應欠佳行為	<input type="checkbox"/> 學校適應問題	
	<input type="checkbox"/> 人際關係困擾	<input type="checkbox"/> 家庭結構問題	
	<input type="checkbox"/> 學習適應問題	<input type="checkbox"/> 發展障礙	
	<input type="checkbox"/> 親職教育問題	<input type="checkbox"/> 其他 ( )	

( 續下頁 )



處理方式	<input type="checkbox"/> 個別諮商輔導	<input type="checkbox"/> 小團體輔導
	<input type="checkbox"/> 教師諮詢	<input type="checkbox"/> 家訪或親職諮詢
	<input type="checkbox"/> 召開個案會議	<input type="checkbox"/> 轉介 (            )
二、個案編號：                      輔導日期：    年    月    日                      次數：第    次		
三、會談紀錄		
<p>(一) 會談方式：<input type="checkbox"/>面談<input type="checkbox"/>電訪<input type="checkbox"/>家訪</p> <p>(二) 本次會談要點</p> <p>(三) 會談紀錄</p> <p>(四) 輔導策略</p> <p>(五) 本次學生的優點與進步</p> <p>(六) 下次輔導目標</p> <p>(七) 回家作業</p>		

輔導教師：\_\_\_\_\_



### 3. 結案評估記錄

輔導人員在結案時記錄受輔學生的轉介問題、問題評估、輔導介入策略、輔導成效、對重要他人如導師、家長後續的輔導建議等，作為後續追蹤輔導之參考依據，結案評估記錄可參考表 6-12。

表 6-12 結案評估記錄表 (參考範例)

姓名		個案編號	
年級	____年 ____班	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
輔導教師		開案日期	
會談次數		結案日期	
轉介原因			
結案原因	<input type="checkbox"/> 轉介原因已消失或改善 <input type="checkbox"/> 受輔學生或輔導人員異動 <input type="checkbox"/> 負向行為減少；正向行為增加 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
受輔學生目前狀況			
對於後續輔導之建議			
輔導教師簽名：		日期	

#### (二) 輔導記錄撰寫原則

輔導人員撰寫輔導記錄時宜注意下列幾點原則：

1. 立即撰寫勿拖延：每次晤談完畢後立即撰寫記錄，真實反映諮商歷程實況。
2. 重點式條列記錄：以重點條列方式陳述諮商重點、問題分析、介入處理策略和結果，勿記流水帳。每次記錄儘量在 10-15 分鐘內完成。



3. 輔導記錄內容可以提供客觀性資料，但必須根據專業知識判斷，那些資料對受輔學生是有意義、有價值的。
4. 對受輔學生所面對的問題與需求及相關基本資料，應盡量了解其全貌。
5. 在進行輔導記錄時，須依據學校的規定與需要記錄之。以下提供一個個案輔導紀錄範例供參考：

時間：2012/6/12 11：10—12：00 會談次數：第五次 會談地點：諮商室

內容：CI 準時來談。在 CO 的邀請下，CI 表示想談談與同學的人際關係，覺得很難相信別人是真心想要和她作朋友。自述曾於小五被排擠，當時與無話不談的好友抱怨另一女同學 A，好友竟告訴 A，造成 A 在班網上攻擊她是雙面人。這個事件造成 CI 一段時間極度不願意上學，後來在父母的壓力下仍到校上學，但從此她學習獨處，不再信任好友、並疏離她。好友迄今未開口向 CI 道歉、CI 看到她就躲開，至今仍難以信任其他同學。CI 覺得孤獨、自憐，認為沒人喜歡自己。CI 在陳述時，仍顯得激動。CO 協助 CI 表達內在的情緒與憤怒，評估其身心狀況、並提供 CI 正向支持。CI 有困難說出「生氣」等字眼，以「我不想講她」帶過。

### 三、輔導記錄的保管和處理

所有輔導記錄資料，包括晤談記錄、個別或團體錄影（音）帶及心理測驗結果等，皆為受輔學生的個人隱私，學校應妥善保管和處理，並放置在能安全鎖放的櫃子裡。有關輔導資料的使用倫理，請參第九節專業倫理。

## 第七節 召開個案會議

當受輔學生接受輔導後，問題仍持續發生，或是涉及到各種不同專業層面，意味著該名受輔學生的輔導介入策略，需整合多方資源共同合作，以能對其問題進一步處理與突破。此時，輔導主任可視學生的問題需求，召集輔導室(處)組長、輔導教師、導師、科任教師、特教教師、家長、護理師、以及校外專業人員，共同召開個案會議，討論受輔學生的輔導現況，以及後續輔導諮商策略。以下說明個案會議的作法與任務：

### 一、召開個案會議的作法

- (一) 由輔導主任視受輔學生問題需求，邀請相關人員，召開個案會議。
- (二) 會議前需先確立此次個案會議的目標。
- (三) 確定開會時間、場所及參加人員，並進行會前溝通與準備。
- (四) 確定會議中每個人的角色任務及資源的連結。
- (五) 若有需要，得邀請家長出席。

### 二、個案會議任務

- (一) 蒐集各相關輔導人員(含教師、科任教師、輔導教師、行政人員、特教教師等)對受輔導學生問題的觀察和瞭解，及過去曾運用的輔導策略，以形成問題的初步假設。
- (二) 各輔導人員就個案問題進行討論、形成共識，擬定適當的個案輔導計畫。
- (三) 分工執行個案輔導計畫，並定期檢討成效、修正及追蹤。

### 三、個案會議進行方式

個案會議可針對主要議題共同討論，或是先依出席人員的身份，分開進行諮詢、協調後，再進入共同討論。





#### 四、召開個案會議時應注意事項

##### (一) 個案會議資料和記錄的保密性

召開個案會議目的，雖是為受輔學生的個別化或特殊化需求，整合校內多方資源，對受輔學生提供多元、彈性的輔導服務，但是會議過程的相關資料與資訊，仍為受輔學生的個人隱私，因此必須注意會議資料和討論內容的保密原則。個案會議報告可參考表 6-13。

##### (二) 校內各輔導人力、行政單位互相溝通、協調，發揮校內輔導資源的功能

理解不同行政立場可能對問題的見解不同，因此，宜充分溝通、協調，並且鼓勵大家從問題解決的立場出發，善用專家提供之建議與具體改善方向，以達共識，朝最有效的輔導方向努力。



表 6-13 個案會議報告資料 ( 參考範例 )

○○縣(市)○○區○○國小個案會議報告資料 報告人：\_\_\_\_\_

壹、個案基本資料：

(姓名、年齡、性別、年級、班級)

貳、個案行為概述：

(學習問題、家庭問題、生理(醫療)問題、人際問題、其他)

參、個案背景：

一、家庭背景：家庭結構圖

二、過去家庭生活概況

肆、能力現況、需求與資源

(優勢能力、弱勢能力、個案需求、所需資源)

伍、輔導歷程與策略

一、評估

二、輔導目標

三、輔導方式及內容

四、輔導成效

陸、目前困境

柒、後續建議輔導策略

註：本資料屬保密資料，會議後請繳回專輔教師。



## 第八節 輔導與特教合作模式

在國小的輔導工作中，常有機會接觸到特教學生與疑似特教生，為照顧全體學生的輔導需求，輔導教師需與特教教師相互諮詢，並針對學生的個別需求，擬定合作輔導之策略，再結合導師及校內外相關資源提供適當的輔導服務。本節將分成兩部分討論，包括對有特教需求或疑似特教生轉介前之輔導介入策略，以及對正式特教學生提供之輔導服務，期待能透過輔導團隊的密切合作，讓校園內的每一名學生均能獲得適切之輔導協助，達到生活適應的目標。

### 一、輔導與特教合作模式—適應欠佳學生之輔導

#### (一) 當學生有疑似特教需求時，轉介特殊教育鑑定

當教師發現學生有學習或適應上的困難時，宜先在原學習環境利用班級或輔導資源進行介入性輔導，當輔導進行一段時間後仍不見成效，經評估需更換教育安置時，則可考慮申請特殊教育鑑定，評估學生是否有接受特殊教育服務的必要。

因此對特殊需求學生進行轉介前介入輔導的目的，一方面在及早發現學習障礙或適應欠佳的高危險群學生，及早介入輔導，減少障礙的發生；另一方面介入輔導時所蒐集的相關資訊和結果，可供後續特教鑑定工作進行評量時之參考，發揮特教鑑定的功能，讓學生接受特教服務的合法性及其所需的服務。

#### (二) 以「輔導為主，特教為輔」的輔導服務作法

1. 教師在輔導過程發現學生疑似有特教需求時，須即時與特教教師進行討論，以掌握適切的輔導時機。
2. 導師、輔導人員和特教教師對學生的心理問題及特殊需求，進行多元的瞭解和資料蒐集，共同討論後訂定並執行相關之適性策略。
3. 彙整輔導過程相關紀錄，提交「鑑定安置輔導委員會」鑑定。
4. 有適應欠佳或疑似特教需求的學生，宜由輔導教師負責個案管理，整合相關輔導資源，必要時尋求特教諮詢服務，以訂定適切的輔導計畫。

(三) 以「輔導為主，特教為輔」之輔特合作模式

每年 9 月到 12 月是特教轉介前輔導介入的重要時期，依辦理時程分成五大工作重點，分別為適應欠佳學生的篩選、轉介、召開輔導服務需求評估會議、提供介入輔導服務、召開輔導成效評估會議等，以下以團隊分工之形式具體說明各階段之作法：

1. 適應欠佳學生的篩選

職稱	工作要項	具體做法
導師	進行班級輔導與蒐集資料	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 蒐集並建立學生基本資料，充分了解學生。</li> <li>2. 積極經營班級，建立班級常規，處理並紀錄班級學生偶發事件及違規問題。</li> <li>3. 親師溝通：                     <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 初步了解學生成長史、生活習慣、家庭環境及教養方式。</li> <li>(2) 了解學生的教育史、醫療史。</li> <li>(3) 給予相關改善策略與建議。</li> </ol> </li> <li>4. 自行調整學習環境與教學。</li> <li>5. 向輔導室（處）尋求專業諮詢（輔導教師或特教教師），進行班級經營或教學策略調整。</li> <li>6. 轉介適應欠佳學生至輔導室（處）。</li> </ol>
輔導業務主責人員	提供間接服務，接受轉介	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供教師與家長諮詢服務。</li> <li>2. 輔導組長依據教師轉介原因，安排認輔教師、志工家長提供補救教學。</li> </ol>
輔導教師	提供間接服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教師諮詢：協助教師進行親師溝通。</li> <li>2. 輔特合作：提供導師及科任教師具體可行之教室環境調整策略，如：座位或作業調整、小老師的生活協助、獎勵制度等。</li> <li>3. 家長諮詢：釐清疑惑與誤解，協助親師溝通順暢。</li> </ol>

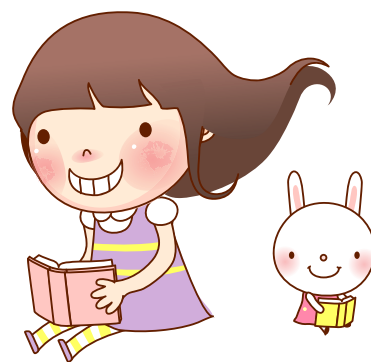


2. 轉介

職稱	工作要項	具體做法
導師	向輔導室(處)提出轉介申請	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教師進行以上方法，發現學生學習情形或情緒行為仍無明顯改善。</li> <li>2. 填寫「學生輔導諮詢服務申請表」(或學生問題評估表，見表 5-1)，向輔導組長提出轉介申請。</li> </ol>
輔導業務主責人員	受理轉介申請	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 輔導組長受理教師或家長提出的「學生輔導諮詢服務申請表」，充分掌握校園適應欠佳學生人數。</li> <li>2. 轉案給輔導教師。</li> <li>3. 輔導主任召開「輔導服務需求評估會議」。</li> </ol>
輔導教師	進行個案初步評估	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教師訪談：與導師、科任教師討論，初步了解該名學生學校適應情形。</li> <li>2. 入班觀察：實際觀察學生在教室情形，適時給予任課教師建議。</li> <li>3. 與家長、同儕訪談，以及與學生晤談。</li> <li>4. 輔導人員召開會議討論輔導介入方式：                     <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 初步評估後，根據下列情形，由輔導主任召開「輔導服務需求評估會議」：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>①學生的學習出現顯著落後或困難。</li> <li>②學生的情緒行為明顯影響班級學習與個人學習。</li> <li>③顯著功能性障礙。</li> <li>④幼小轉銜疑似身障生身份。</li> </ol> </li> <li>(2) 學生狀況較輕者，進行間接服務，由教師自行輔導，輔導教師給予輔導策略，並持續追蹤。</li> <li>(3) 輔導教師開案，進行個別諮商輔導或小團體輔導。</li> </ol> </li> </ol>

3. 召開輔導服務需求評估會議

職稱	工作要項	具體做法
導師	彙整資料 參與會議	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 說明學生相關資料。</li> <li>2. 說明教師輔導困難情形與曾進行過的調整項目。</li> </ol>
輔導業務 主責人員	輔導主任 召開會議	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 輔導室(處)視學生情形發會議通知,邀請相關人員參與會議。</li> <li>2. 輔導組長製作轉介學生一覽表,並注意保密原則。</li> <li>3. 個案簡述報告。</li> <li>4. 參考「適應欠佳學生輔導策略及輔導成效記錄表」(如表 6-14 所示),與會人員共同擬定適性輔導策略、方式及輔導服務內容。</li> <li>5. 訂定輔導成效評估會議時間(一個月),追蹤檢討輔導成效。</li> </ol>
輔導教師	輔特合作 共同評估 與規劃學 生輔導服 務內容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 彙整學生相關資料於會議中提出說明。</li> <li>2. 根據初步評估結果,於會議中提供適性教學環境調整策略。</li> <li>3. 輔導教師提供間接服務或直接服務。</li> <li>4. 特教教師提供諮詢服務或轉介特殊教育鑑定。</li> </ol>



4. 提供介入輔導服務

職稱	工作要項	具體做法
導師	執行相關教學調整	<ol style="list-style-type: none"> <li>導師或科任教師依「輔導服務需求評估會議」決議（如表 6-15 所示），進行教學環境調整或執行輔導策略。</li> <li>記錄執行情形。</li> <li>與輔導教師或特教教師討論執行情形，適時調整。</li> </ol>
輔導業務主責人員	團隊合作掌握學生近況	<ol style="list-style-type: none"> <li>輔導組長負責個案管理。</li> <li>特教組長接受家長或教師之特教相關問題諮詢。</li> <li>完成「適應欠佳學生輔導策略及輔導成效評估記錄表」。</li> <li>召開輔導成效評估會議。</li> </ol>
輔導教師	輔特合作，運用校內外輔導資源	<ol style="list-style-type: none"> <li>輔導教師依學生需求可進行個別輔導、小團體輔導、入班宣導、班級輔導、個案研討會、家長諮詢、教師諮詢、用藥諮詢與評估、教室觀察。</li> <li>輔導教師視個案需求進行校外單位轉介：                     <ol style="list-style-type: none"> <li>教育局系統：如學生輔導諮商中心。</li> <li>鄰近相關醫療系統：如駐區精神科醫師服務。</li> <li>社政系統：如家庭暴力防治中心。</li> <li>民間心理諮商機構：如張老師基金會。</li> </ol> </li> </ol>



## 5.召開輔導成效評估會議

職稱	工作要項	具體做法
導師	彙整資料 參與會議	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 說明教師執行教學環境調整後的輔導成效。</li> <li>2. 說明教師執行困難情形。</li> <li>3. 討論後續可行之輔導策略。</li> <li>4. 普通班教師協同特教教師向家長確實說明特教鑑定及服務內容，取得家長「特殊教育服務鑑定同意書」後，導師填寫以下資料： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 學生基本資料表</li> <li>(2) 訪談大綱</li> <li>(3) 特殊需求學生轉介表</li> </ol> </li> </ol>
輔導業務 主責人員	召開會議 確認轉介 前介入成 效，掌握學 生輔導服 務方向	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 輔導教師與特教教師提出綜合評估與建議： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 介入有成效者：結案或持續輔導及追蹤。</li> <li>(2) 介入仍無明顯改善者： <ol style="list-style-type: none"> <li>①由輔導教師轉介校外相關資源協助並追蹤輔導。</li> <li>②經家長同意取得鑑定同意書後，轉介特教鑑定。</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>2. 特教教師透過會議再次宣導資源班特殊教育服務方案、課程與時間規劃，並提供親師溝通技巧。</li> </ol>
輔導教師	輔導教師 追蹤輔導 成效評估 會議結果	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 介入有成效者：提供教師諮詢，間接服務持續追蹤輔導。</li> <li>2. 介入仍無明顯改善者： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 與特教教師分工合作持續進行教師諮詢，提供輔導策略。</li> <li>(2) 輔導教師視初步評估情形，進一步與家長晤談，或會同級任教師與家長進行三方會談，說明轉介前介入輔導結果、協助家長了解醫療評估流程或了解醫療評估結果，進行用藥諮詢與評估。</li> <li>(3) 邀請家長到校參觀資源班，溝通特教服務的意義，進而簽署入班及鑑定之家長同意書。</li> <li>(4) 視轉介需求提供特教教師學生輔導資料。</li> </ol> </li> </ol>



下圖6-1即為臺北市校園團隊合作輔導適應欠佳學生之模式，提供第一線輔導工作者參考使用。

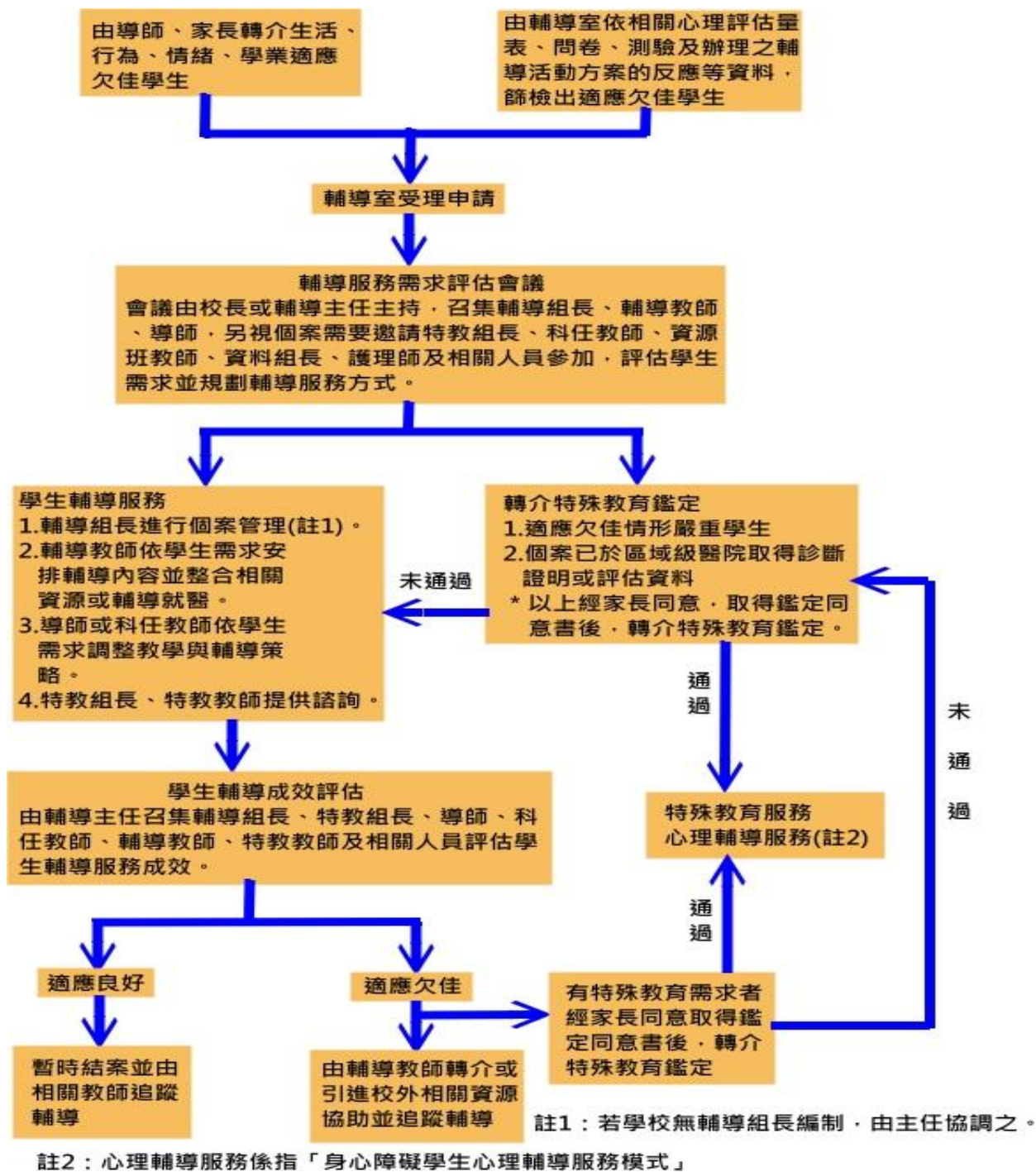


圖6-1 臺北市校園團隊合作輔導適應欠佳學生之模式圖

資料來源：臺北市政府教育局（2011）。臺北市國民小學校園團隊輔導服務工作手冊。臺北市：臺北市政府教育局。

## 二、輔導與特教合作模式—特教學生之輔導

### (一) 對具有心理輔導需求的特教學生，宜安排輔導服務

輔導過程發現經特教鑑定為正式的特教學生，出現心理輔導需求時，可與特教教師討論，共同擬定輔導策略進行輔導，並將結果列入個別化教育計畫方案。

### (二) 以「特教為主，輔導為輔」的輔導服務作法

1. 對有輔導需求之身心障礙或特教學生，宜由特教教師負責特教學生之個案管理，整合相關輔導資料，提供適切的心理輔導服務。
2. 特教教師提供學生特殊教育介入服務，並對輔導教師、導師，提供調整教學或改變學習環境之策略。

### (三) 以「特教為主，輔導為輔」之輔特合作模式

身心障礙學生經鑑輔會議認定需要特教與心理輔導時，或由資源班教師評估有輔導需求，並經過輔導需求評估會議認定有心理輔導服務需求者，可藉由召開個案會議，共同評估學生需求與提供輔導策略。以下說明針對特殊學生之輔導與特教合作之具體作法：

1. 個別化教育計畫 ( IEP )：輔導教師出席個案的 IEP 會議，協助特教教師擬定有心理適應問題之特殊教育學生的輔導目標，並在 IEP 會議中提供個案相關輔導建議。
2. 個案會議：由輔導主任或組長召集相關教師出席會議，並且由特教教師與輔導教師，提供特殊障礙學生心理需求評估，以及資源班協助個案的課程規劃或行為輔導計畫，讓與會人員了解個案的需求及未來輔導方向，例如，學生有嚴重情緒困擾，輔導教師與特教教師可以分析問題成因，讓教師了解學生問題行為背後的原因，再提供輔導策略。
3. 個別輔導：特教教師與輔導教師共同討論、分析學生問題行為的成因，擬定輔導計畫與策略，由輔導教師提供學生個別輔導。例如，學生嚴重的情



緒困擾，可能來自長期缺乏關愛，缺乏自信心，加上學習與人際的挫折，導致攻擊行為，輔導教師可以透過繪本、遊戲提升學生的自我概念與自我價值感，並增進人際互動。

4. 班級團體輔導：對於在班級中常有的人際衝突或情緒與行為困擾的身心障礙學生，特教與輔導教師分析學生在班級中的人際互動模式以及同儕互動方式，依學生與班級需求，可以由特教教師入班進行特教宣導、或輔導與特教教師共同入班進行班級團體輔導。例如，班級學生對於身心障礙生有偏見，特教教師可以入班進行認識身心障礙學生或尊重差異的宣導，輔導教師可以進行人際相處或情緒管理的班級輔導課程。
5. 小團體輔導：輔導教師與特教教師可以依據學生需求，提供小團體輔導，例如：對於有人際、情緒困擾的學生，除了參與特教社交技巧訓練或情意課程外，輔導教師針對學生需求，帶領人際或情緒團體，提升學生人際互動與情緒覺察的能力。
6. 校內、外輔導專業團隊資源：對於有嚴重心理困擾的身心障礙學生，如：傷害他人或自我傷害、拒學等，輔導教師與特教教師依學生需求，可以轉介駐校（區）心理師、駐校（區）社工師、學生輔導諮商中心、或其他校外資源，如社區心理衛生中心、社會福利機構、特殊教育資源中心、醫療專業團隊、以及各種社會資源等。
7. 親師溝通：當導師與家長之間有衝突時，特教教師與輔導教師可以提供親師溝通的管道，透過對學生的行為與心理的了解，提供家長與導師有不同的觀點認識學生，以減少彼此認知的差異或誤解，並且透過溝通，建立共識，建立一致的輔導目標。
8. 合作諮詢：特教教師與輔導教師也可共同合作，提供導師、科任教師有關學生輔導策略、班級經營策略。



(四) 輔導成效評估

宜定期召開個案會議進行討論，並於學期末進行輔導成效評估。特殊教育學生經輔導後若適應問題改善，由輔導教師提供具體建議讓特教教師負責後續的追蹤輔導。若特殊教育學生適應問題未獲改善，則由資源班教師轉介相關資源協助並追蹤輔導。特教與輔導合作模式如圖 6-2 所示。

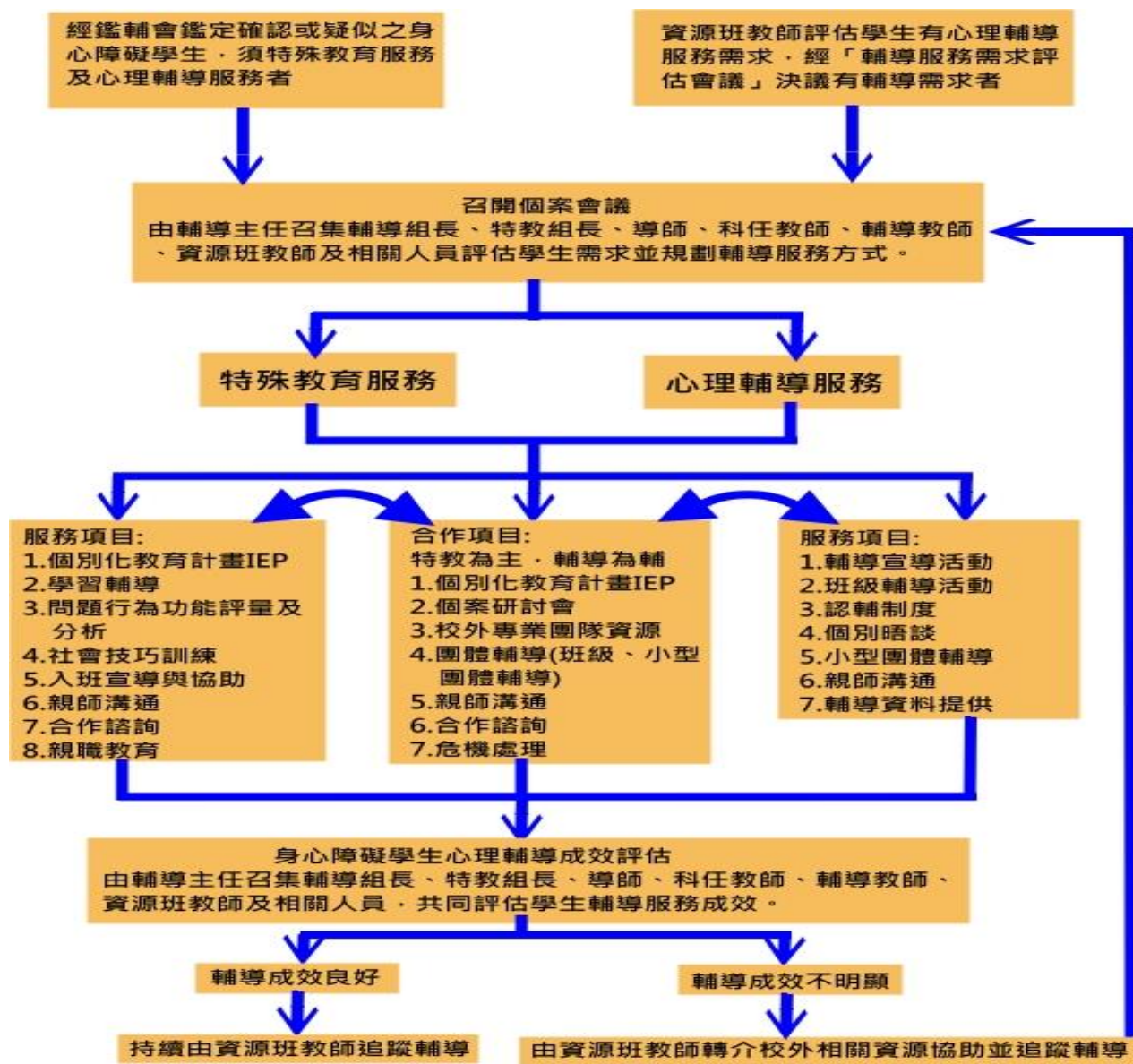


圖 6-2 身心障礙學生心理輔導服務——特教與輔導合作模式圖

資料來源：臺北市政府教育局（2011）。臺北市國民小學校園團隊輔導服務工作手冊。臺北市：臺北市政府教育局。









表 6-15 適應欠佳學生輔導服務需求評估會議記錄表 (參考範例)

會議時間	年 月 日	會議地點	
會議主席	輔導主任 _____	與會人員	輔導組長_____ 特教組長_____
列席人員			輔導教師_____ 資料組長_____
紀錄			導師_____ 科任教師 _____
			資源班教師_____
			其他(學務、教務相關處室)_____

個案服務需求討論

個案一：姓名		班級	年 班
服務需求說明			
輔導服務內容 要項  (依實際需求 可多重選擇)	<input type="checkbox"/> 導師或科任教師教學調整，說明_____ <input type="checkbox"/> 輔導教師諮詢服務，說明_____ <input type="checkbox"/> 輔導教師輔導服務，說明_____ <input type="checkbox"/> 資源班教師諮詢服務，說明_____ <input type="checkbox"/> 資源班教師鑑定與評量，說明_____ 其他(學務、教務)說明_____		
輔導成效評估 日期			
備註			

資料來源：臺北市政府教育局(2011)。臺北市國民小學校園團隊輔導服務工作手冊。臺北市：臺北市政府教育局。

## 第九節 專業倫理

為使學校輔導工作能順利進行，除了專業能力不斷地精進外，如何去克服學校輔導與諮商工作中的倫理困境，也成為輔導人員需要正視的議題。在校園內進行輔導工作，倫理議題的處理將影響輔導人員和受輔學生輔導關係的建立，以及和校園系統的和諧互動關係。專業倫理守則是每位輔導諮商人員應遵守的準則，經由專業倫理守則的規範與使用，希望能提供受輔學生最大的利益以及最佳的福祉。以下是校園常面臨的倫理議題：

### 一、對輔導過程的保密義務

- (一) 基於對受輔學生隱私權的保護，輔導教師有責任為受輔學生保守諮商輔導機密，受輔學生有權要求輔導教師為其保密；若學生是未成年，法定代理人有權了解諮商內容。
- (二) 輔導教師應對所有受輔學生記錄與測驗結果負保密的義務，未經受輔學生及家長的同意，不得以任何形式外洩。如因個案討論或督導而必須討論到受輔學生個人的隱私內容，事先應讓受輔學生知道。

### 二、預警和通報責任

- (一) 雖然輔導人員有保密的義務，但是當受輔學生涉及緊急的危險事件有安全之虞，其本人或第三者有嚴重危險時，輔導人員有向其合法監護人或第三者預警的責任。
- (二) 當受輔學生涉及法律通報規定時，例如「兒童及少年福利與權益保障法」、「家庭暴力防治法」、「性別平等教育法」、「校園霸凌防治準則」，有致命危險的傳染疾病、有自我傷害或自殺的意圖或行為、涉及刑事案件等，均應依照相關法令規定進行通報。於通報前，可先告知學生即將要採取的行動，以降低關係破壞的危機。

### 三、謹慎處理雙重關係

當輔導教師與受輔學生之間，除了輔導關係外，還有其它如導師、任課老師、社團



老師，認輔老師等關係時，便是所謂的「雙重關係」，須審慎處理。有時因為學校生態以及人力資源有限，很難避免雙重關係，此時輔導教師宜建立清楚的關係界線，尤其要謹守保密原則，以免不小心洩漏受輔學生的隱私訊息，而破壞輔導關係中的保密原則。若學校人力許可，導師盡量不要認輔班上學生以避免雙重關係。

### 四、個案資料的查閱與使用

所有輔導記錄資料，包括晤談記錄、個別或團體錄影（音）帶及心理測驗結果等，皆為學生的個人隱私，學校應妥善保管和處理，受輔學生、其監護人或司法機關必要時有權查閱個人受輔資料，輔導人員應先瞭解其查閱動機，評估受輔學生的最佳權益，並且依循學校規定之作業程序而為之。

在透露相關輔導資料時，應先考慮受輔學生的最佳利益，再提供相關的資料。當校長希望參閱個案輔導紀錄與資料時，可運用輔導週誌或輔導團隊會議，讓校長了解輔導策略與重要資訊。在與學校人員合作的過程，包括校長、行政人員、教師、家長等，若有機會接觸輔導內容時，也應提醒他們保密的責任，必要時簽訂保密協定。若遇訪視需陳列資料時，請確保個案隱私資料之加密處理。若為學術研究需要欲參考受輔學生個人資料時，應為受輔學生的身份保密，並預先徵得其監護人同意。受輔學生諮商輔導資料之轉移，也應依循學校規定之作業流程，採取適當的安全措施進行。

### 五、個案資料的管理和維護

所有的學生輔導資料（含個案輔導記錄、心理測驗、團體記錄等）均應妥善管理，並存放在櫃子內，櫃子平時應上鎖，僅直接有關之輔導人員方能查閱。依據「心理師法」第 25 條規定：「心理治療所或心理諮商所對於執行業務之紀錄及醫師開具之診斷、照會或醫囑，應妥為保管，並至少保存十年。」雖然輔導教師不是心理師，但由於各縣市學生輔導諮商中心均聘有心理師，協助學校處理適應較為嚴重學生，因此建議輔導室（處）的學生輔導資料以保存十年為原則，以備未來需要時查閱。

此外，除了上述各項倫理議題，國小輔導工作（如：進行個別諮商、小團體輔導、遊戲治療、心理測驗等等）亦需考量與尊重受輔學生自主權的倫理議題。

## 第十節 輔導成效評估

輔導成效評估，是指依照預定之輔導目標，透過一定的評估程序，對輔導諮商服務的工作內涵，做出質量均衡又符合客觀、公正和準確的綜合評析。藉以評估學校整體輔導工作之績效，輔導人員亦可檢視諮商輔導效能，做為日後訂定輔導策略或持續改善之依據，以積極落實輔導之三級預防功能。以下分從介入性輔導評估以及輔導績效評估兩部分說明之：

### 一、持續性評估

雖然輔導不是立竿見影、一步到位，可以立即看到成效的工作，但是，輔導的介入是否能夠有效協助學生解決問題，發展新的因應能力，或者協助教師更有能力與學生溝通，提升班級經營能力、以及減少校園危機事件等等的輔導工作成效，則是輔導教師應持續進行評估的工作。透過持續性評估，輔導教師才能針對評估結果調整或持續其輔導策略，或者尋求更多校內外資源的介入。通常，在國小輔導工作裡，與輔導教師合作，共同協助輔導學生的導師與家長，是最佳提供評估成效的對象。

### 二、評估重點

一般而言，輔導人員在輔導工作初始時，即應對欲達成的目標訂定具體的評量標準，在實施輔導期間，也應持續性的蒐集完整資料，並於輔導進行中或輔導結束時進行詳實的成效評估。介入性輔導評估重點包括：

#### （一）瞭解學生的問題行為是否減少、改變，或學習動機與學業成就是否提升

1. 學生的觀點：可由學生填寫自陳量表，自評接受輔導諮商期間，其問題行為與學習動機的變化情形。
2. 輔導教師的觀點：輔導教師在整個諮商輔導歷程中，觀察受輔學生的行為和情緒表現、諮商輔導關係的變化情形、口語和非口語的表達、作品的變化等，透過量化和質化的資料，據以評估受輔學生行為的改變情形。
3. 生態系統中重要他人的觀點：輔導教師可透過和導師、認輔教師、其他科任教師、學務人員、家長等受輔學生生態系統中的重要他人進行會談，瞭



解受輔學生在教室、家庭或真實的生活情境中，其行為問題、人際關係以及學習狀況的改變。

(二) 評估生態環境的調整，是否有支持學生的改變

除了受輔學生本身的改變外，外在的生態系統也必須改變，才能使受輔學生有持續表現新行為的動力，輔導成效方能延續。因此，介入性輔導評估除了瞭解受輔學生本身改變的程度外，也需評估整體生態系統是否也有所調整，能否支持受輔學生的改變，使輔導成效得以遷移到諮商晤談室外的情境並持續改變。

1. 重要他人的改變：評估受輔學生的生態系統中重要他人，例如導師、科任教師、家長、同儕....等人，是否對受輔學生產生新的知覺和看法、對受輔學生的行為問題能有正向的觀點、和受輔學生的互動能發展新的互動模式。
2. 重要他人的支持：觀察受輔學生生態系統中的重要他人是否能覺察到受輔學生行為的改變，當受輔學生表現正向的行為時，是否能立即辨識、並給予鼓勵和肯定，使受輔學生維持改變的動力。

三、生態觀點的輔導績效評估

生態系統觀點的輔導績效評估範疇不只包括輔導教師的諮商成效，也包括學校輔導團隊運作、輔導人員工作執行、輔導環境設施、校本輔導工作推動特色，以及發現、解決與預防學生輔導問題的方案等。因此，在績效評估指標方面則包括健全的輔導機制、多元的輔導策略、適性的輔導措施、友善的校園環境及綿密的輔導網絡等指標。

具體而言，輔導績效評估之功能在評估服務現況、掌握服務績效、維持服務品質、建構服務模式、引導專業發展等。透過績效評估的歷程，使輔導教師有明確之工作任務和方向，發揮輔導專業效能；而透過學校輔導團隊運作，讓全校人員融入學校輔導體系，擴大輔導效能；同時善用各項社會資源，建構完整的學生輔導體制，深化學生輔導工作成效，建構友善校園。因此在績效評估上，包括：

### (一) 自我評估

1. 工作紀錄：輔導人員完成之個別輔導、小團體輔導、以及相關輔導工作之記錄等，自我檢視工作成效。
2. 參與會議：參加學校輔導工作會議、個案會議等，透過同儕專業對話，自我評估輔導工作效能。
3. 省思行動：針對工作歷程、檢視相關記錄、專業對話，省思輔導工作成效及問題，並發展改善策略。

### (二) 他人評估

1. 工作對話：透過定期或不定期之專業對話，檢視輔導工作歷程與服務品質。
2. 專業督導：接受學者或專業人員之督導，藉此評估輔導教師之工作成效，發展有效之輔導策略。
3. 問卷調查：透過問卷調查方式，客觀了解並評估受評者之服務效益，亦可發掘問題，尋求適當的解決模式。

### (三) 整體評估

1. 校務評鑑：依各主管當局之要求，定期接受校務評鑑，並就輔導工作相關指標，評估學校輔導工作績效。
2. 專案評鑑：接受指定或主動申請專案評鑑，如臺北市之輔導教師設置方案訪視、新北市之卓越學校認證，完成學校輔導工作績效評估。
3. 議題評鑑：接受指定或主動申請與輔導工作有關之評鑑。如人權教育、生命教育、性別平等教育...等學務與輔導工作評鑑。



## 第十一節 受輔學生轉介與外部資源運用

由於學生之問題日益複雜，除了校內人員與資源協助之外，應考量其他相關單位在輔導學生工作中的接觸逐漸密切，更可以適時地提供學生專業之協助。從導師轉介學校輔導系統做進一步的晤談與介入輔導，必要時引入其他校外資源，共同以學生適應學校生活為最大考量。

### 一、個案轉回和追蹤輔導

#### (一) 轉回（結案）時機

當受輔學生出現下列行為和徵兆時，表示已達轉回（結案）時機，例如：

1. 轉介問題行為已經減少或有所調整。
2. 負向行為減少，正向行為增加。
4. 開始能有未來感，學習動機增強，對未來有所期待。
5. 情緒困擾降低，有能力面對生活。
6. 導師或家長已經能與受輔學生合作，並表示沒有進一步輔導必要。

此時，輔導教師可以結束對受輔學生的介入輔導，並將受輔學生轉回原班級，由導師進行初級輔導或提供同儕支持，輔導教師持續追蹤輔導，並提供導師必要的諮詢服務。

#### (二) 轉回（結案）時的作法

1. 提前預告：至少三週前與受輔學生討論轉回（結案）的方式與適宜的時間，和受輔學生討論轉回（結案）可能引發的擔心，並運用時間討論尚未處理的議題。
2. 循序漸進：可適度將晤談時間的間隔拉長，改為每 2 週進行一次，讓受輔學生慢慢習慣自己一個人面對問題，增加其獨立和問題解決的能力。
4. 實施小團體輔導：受輔學生如經個別諮商輔導已漸趨穩定，可安排進行小團體輔導，透過團體動力學習人際互動技巧與因應人際衝突的策略。
5. 進行班級輔導宣導：必要時，輔導教師可和導師合作，入班進行班級團體



輔導，持續增進受輔學生和班級同儕之人際互動關係，增加班級同儕對受輔學生的正向支持力量。

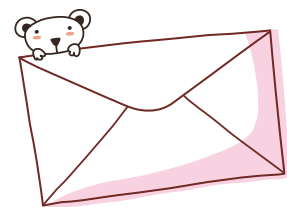
6. 持續追蹤輔導：由導師與相關教師持續追蹤其問題行為，如有復發，再行介入輔導。

## 二、轉介至學生輔導諮商中心的作法

當輔導教師已運用介入性輔導策略處理，學生仍出現嚴重適應困難、問題未改善、甚至日益惡化（如外向性行為、內向性行為、學業適應問題、焦慮症、憂鬱症、偏畸習癖、精神疾病等），此種情況下，宜考慮將學生轉介至縣市學生輔導諮商中心，由專任專業輔導人員進行三級處遇性輔導工作。詳細轉介作法，以及如何與學生輔導諮商中心合作，將於下一章詳細說明。

## 結語

總之，二級介入性輔導工作是複雜且全面性的歷程，當學生經轉介進入輔導系統時，輔導教師除針對被轉介學生進行個別的介入輔導外，許多時候也必須和校園內不同系統溝通與相互合作，所以二級介入性輔導工作不只針對受輔學生的個別化輔導，同時也包含與學生生態系統工作，以及輔導成效評估。誠如本章一開始所言，二級介入性輔導工作必須建基在成功的初級發展性輔導工作上，因此有智慧（wise）的輔導工作，就是成功的初級發展性輔導工作（W），再加上有效能的二級介入性輔導工作（ISE）！





A large central area containing multiple sets of horizontal lines for writing. Each set consists of a solid top line, a dashed middle line, and a solid bottom line, providing a guide for letter height and placement.



## 第七章 國小三級處遇性輔導工作

依據 WISER 模式，三級處遇性輔導工作的重點在於資源整合( Resources Integration )，也就是校內輔導人員已積極提供初級與二級輔導服務卻成效有限時，這個時候就是需要考慮整合校外不同專業資源，提供多元且深入的三級處遇性服務的時機了。此項跨專業的協助需以受輔學生之需求出發，經由輔導室(處)人員的評估、規劃、聯結及整合，為學生提供最佳校外資源協助。因此，本章除了介紹三級處遇性輔導工作的重點外，並具體列出處遇性輔導工作可運用之資源網絡。

### 第一節 三級處遇性輔導工作的重要概念

「三級處遇性輔導工作」的重點在運用校外資源、補強校內輔導資源不足之輔導作法。在 WISER 模式裡，三級處遇性輔導工作特以 R 代稱，就是一種強調資源整合的概念。因此，在執行三級處遇性輔導工作的第一步，必須先評估受輔學生的三級輔導需求，並且瞭解校外各個機構的資源特性與轉介程序，以便引入適當的校外資源，進行資源服務的調配與跨專業分工合作。以下分為七項重點說明：三級處遇性輔導工作的轉介原則、校外專業人力資源的角色與分工、二級轉三級個案輔導流程、跨專業個案管理、跨專業個案會議、跨局處個案會議、成效追蹤等。

#### 一、三級處遇性輔導工作的轉介原則

當輔導教師已用心提供二級介入性輔導服務，然而受輔學生的問題仍未見改善，甚至有惡化之虞，此時，輔導教師就需要評估受輔學生的議題與輔導需求，是否已超出校內輔導資源所能服務的範圍，需要運用校外輔導資源協助。表 7-1 列出三級個案的辨識與轉介原則。



表 7-1 三級處遇性輔導的個案辨識與轉介原則

個案辨識	可轉介單位	轉介要點
有心理社會議題 (心理調適、行為偏差、心理、情緒、生活的困擾) 之學生，經二級輔導後仍有惡化之虞	各縣市學生輔導諮商中心 (教育部國民及學前教育署)、心理衛生諮詢服務中心。	以台南市學生輔導諮商中心為例，需提供五次在校輔導紀錄，由專任專業輔導人員至校服務，輔導教師扮演該受輔學生之個案管理者，與導師及專輔人員保持良好溝通合作，視需要得邀請家長到校。
高風險家庭、兒少保個案、主要照顧者失職、受暴、遭受性侵或性騷擾、物質濫用	社會局 (處)、各縣市家庭暴力暨性侵害防治中心、各縣市家庭教育中心。	利用傳真或內政部「關懷 e 起來」網路進行責任通報。教育人員因執行業務時發現家暴、性侵害及性騷擾，應於 24 小時內通報 113。
自殺意念 (行為)、精神疾病	衛政系統之精神醫療機構、各縣市心理衛生中心、各縣市政府自殺防治中心、教育部國民及學前教育署心理衛生諮詢服務中心。	如遇學生或學生家長有自殺意念或企圖者，可先進行自殺通報 (119)，學生循校內危機處理機制，轉介至教育部國民及學前教育署心理衛生諮詢服務中心；家長則可通報與轉介至各縣市自殺防治中心。
非行虞犯、逃家、中輟、物質濫用	校外會、少輔會、社政單位、法務單位、各縣市衛生局 (處)、多元教育 (如慈輝班) 等。	學生若在校外從事非法行為，當地少年隊、婦幼隊、警察分局可協助處理。
學習障礙、情緒障礙等	特殊教育資源中心、各醫療院所兒童心智科、大專院校特殊教育中心等。	使用各種評估表格確認，轉介時需經過家長同意。
社會福利需求議題	符合學生需求的其他社區資源，如社會局、世界展望會、急難救助資源、法律扶助基金會、非政府組織 (NGO) 等。	依相關機構規定辦理。

## 二、校外專業人力資源的角色與分工

在三級處遇性輔導工作中，輔導教師有許多機會與社區內的其他專業人員合作，例如，社區的諮商心理師、臨床心理師、社工師、兒童心智科醫師、特殊教育相關人員等。表 7-2 列出這些專業人員及其服務內容。

表 7-2 社區專業人力資源的角色與分工

專業人員	服務內容	依據	服務場所
諮商心理師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 一般心理狀態與功能之心理衡鑑。</li> <li>2. 心理發展偏差與障礙之心理諮商與心理治療。</li> <li>3. 認知、情緒或行為偏差與障礙之心理諮商與心理治療。</li> <li>4. 社會適應偏差與障礙之心理諮商與心理治療。</li> <li>5. 精神官能症之心理諮商與心理治療。</li> <li>6. 其他經中央主管機關認可之諮商心理業務。</li> </ol> <p>前項第五款之業務，應依醫師開具之診斷及照會或醫囑為之。</p>	心理師法 (90年11月21日公布)	各縣市學生輔導諮商中心 / 各縣市心理衛生中心 / 家庭教育中心 / 家庭暴力暨性侵害防治中心 / 社會福利機構 / 公私立醫療院所 / 心理諮商所
臨床心理師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 一般心理狀態與功能之心理衡鑑。</li> <li>2. 精神病或腦部心智功能之心理衡鑑。</li> <li>3. 心理發展偏差與障礙之心理諮商與心理治療。</li> <li>4. 認知、情緒或行為偏差與障礙之心理諮商與心理治療。</li> <li>5. 社會適應偏差與障礙之心理諮商與心理治療。</li> <li>6. 精神官能症之心理諮商與心理治療。</li> </ol>	心理師法 (90年11月21日公布)	各縣市學生輔導諮商中心 / 公私立醫療院所 / 臨床心理所

(續下頁)

	<p>7. 精神病或腦部心智功能之心理治療。</p> <p>8. 其他經中央主管機關認可之臨床心理業務。</p> <p>前項第六款與第七款之業務，應依醫師開具之診斷及照會或醫囑為之。</p>		
社工師	<p>1. 校園三級預防輔導。</p> <p>2. 協助處理個案在校就學適應不良所衍生之種種困擾等，發展個案之社會功能，協助學校適應及行為輔導等工作。</p> <p>3. 提供教師、家長關於兒少保護相關法規與資源諮詢等（例：疑似113案件通報前之諮詢）。</p> <p>4. 視個案之需求引進社會資源加以協助，並主動強化橫向聯繫之工作，為資源媒合統整者（例：疑似113案件通報前之協助）。</p>		各縣市學生輔導諮商中心
社會局(處)之社會工作人員/師	<p>依社會工作專業知識與技術，協助個人、家庭、團體、社區，促進、發展或恢復其社會功能，謀求其福利的專業工作者。具體工作包括：</p> <p>1. 高風險家庭個案、法定通報個案。</p> <p>2. 進行法定通報案件（依據兒童及少年福利與權益保障法、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、兒童及少年性交易防制條例通報之家暴、性侵害、性騷擾、性交易等）之評估處遇及後續追蹤服務。</p> <p>3. 資源尋求者：運用社政單位力量聯結民間資源。</p> <p>4. 協助緊急、短期、長期安置期間個案之安置適應及生活照護等處遇工作。</p>	社會工作師法(98年5月27日修正)	社會局(處)家庭暴力暨性侵害防治中心 / 社會福利機構 / 公私立醫療院所

兒童心智科醫師	許多醫院設有兒童心智科，透過專業診斷、治療與訓練予以協助。兒童心智科醫師亦與家庭、學校合作，協助孩子與家長解決生活中的身心問題。服務類別包括：注意力不足過動症、幼兒自閉症、情緒困擾與障礙、發展遲緩及精神疾病等項目。		公私立醫療院所
特殊教育相關工作人員	特殊教育相關專業人員涵蓋的範圍相當廣。根據「特殊教育相關專業人員及助理人員遴用辦法」第二條規定：本辦法所稱特殊教育相關專業人員，指為身心障礙學生及其教師與家長提供專業服務之下列專(兼)任人員： 1. 醫師：以具專科醫師資格者為限。 2. 物理治療師、職能治療師及語言治療等治療人員。 3. 社會工作師。 4. 臨床心理、職業輔導、定向行動專業人員。 5. 其他相關專業人員。	「特殊教育相關專業人員及助理人員遴用辦法」第二條規定	各縣市教育局處特教資源中心 / 大專院校特殊教育諮詢中心或專線，提供鑑定、服務、安置、教學與輔導資源、電話諮詢
少年輔導委員會社會工作人員	1. 執行少年行為偏差輔導服務工作。 2. 辦理少年法令常識、親職教育等宣導及各項少年團體輔導活動。 3. 區域內相關機關團體協調聯繫，合作辦理協調會報或少年犯罪防治等工作。 4. 辦理志工招募與管理。 5. 指導志工協助從事少年輔導服務等相關知能。 6. 執行其他有關少年輔導事項工作。 7. 執行上級臨時交辦事項。	依據少年輔導委員會設置要點	各縣市少年輔導委員會

資料來源：整理自教育部(2011b)。國民中小學三級輔導體制之角色分工建立與強化計劃。臺北市：教育部。





### 三、二級轉三級個案輔導流程

面對校外眾多輔導資源網，輔導教師在轉介和輔導時，可以依據以下的輔導流程進行：

- (一) 學校宜瞭解校外相關的輔導資源機構，及轉介流程與可提供之服務項目，並將之建檔。平時即與校外資源系統發展正向信賴關係。
- (二) 轉介前，需視受輔學生需求，評估校外資源系統之優勢與限制，以決定適合轉介之校外輔導資源系統。
- (三) 轉介前，需先與家長溝通，說明轉介的目的及對學生的協助，並取得家長同意書。
- (四) 轉介時，提供轉介學生相關輔導記錄（含初級、二級相關輔導記錄），以利對方順利接手。
- (五) 轉介後，持續追蹤檢核輔導進度，使校內外輔導資源共同努力，協助受輔學生。

### 四、跨專業個案管理

三級處遇性個案問題通常需運用多元專業資源協助，因此在進行學生輔導工作時，需要將多元資源加以整合，才能發揮一加一大於二的功效，因此，進行跨專業個案管理以及召開跨專業個案會議，將是三級處遇性輔導工作必要的介入作法。

#### (一) 個案管理注意事項

一般而言，三級處遇個案的個案管理原則，在轉介受輔學生時，在校內宜有專人擔任校內個案管理者，掌握個案在校的輔導資訊以及作為連結校外輔導網絡資源的窗口，可以在第一時間有效處理個案問題。此職務通常可由專任輔導教師或學校輔導室（處）行政人員擔任，但也可視各校人力自行調整。在進行個案管理工作時，賀孝銘（2007）指出，應注意以下原則：

1. 個案管理是整合和協調校內外輔導資源，目的在確保受輔學生接受最佳的服務資源。

2. 需個案管理的受輔學生通常是同時遭遇多重問題、需取得及使用多元資源協助，其效果才會較顯著。
3. 轉介社區資源時，需考慮受輔學生的社會脈絡與多元文化背景，轉介適合的資源予以協助。
4. 個案管理在於連結受輔學生系統內、外可取得的必要服務和支持，但避免直接替代受輔學生做他自己能夠做的工作。受輔學生的自主和自控仍需被支持，必須有自助的動機與行動。
5. 個案管理重視受輔學生自我決定的權力以及個人的價值和尊嚴。
6. 個案管理者進行決定時，採取共同合作的典範，並非由個案管理者單向全權決定。
7. 個案管理因涉及多種專業人員介入，在保護個案的隱私權方面必須有良好規劃與措施，個案的受益權是工作的主要核心，並有免於受到傷害的權利。

## (二) 提升個案管理效能的原則

為了提升個案管理的效能，我們建議以下三項原則：

1. 在學校輔導工作中，校內的三級輔導工作的個案管理宜由專任輔導教師或學校輔導室(處)行政人員負責，如此，可以避免提供個案服務時的分歧或不統整所產生的無效能狀況。
2. 輔導室(處)應建立各校自己的社區輔導資源，以及長久的合作關係，如此才能有效提升跨專業合作的效能。
3. 個案管理者為有效聯繫受輔學生的各項資源，建立支持網絡，可設計實用表格加以建檔。表 7-3 是單一窗口聯絡人的個案管理表格，其目的是將各聯繫單位分門別類。此表格在使用時，應包含校內開案時即已建立的基本支持系統(輔導教師、導師、家長)，並視個案轉介狀況，增加心理師、社工師、警察...等聯絡方式，以利後續相互討論，並形成合作網絡。



表 7-3 單一窗口聯絡人的個案管理表 (參考範例)

班級：__年__班		學生姓名：_____		性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	
合作單位	聯絡人職稱	聯絡人姓名	主要聯絡方式(手機 / 電話 / E-mail)	輔助聯絡方式(手機 / 電話 / E-mail)	備註 / 服務內容
校內	導師				
	家長				
	輔導教師				
	其他				
校外	學生輔導諮商中心				
	社會局(處)				
	家庭暴力暨性侵害防治中心				
	特殊教育資源中心				
	其他				

## 五、跨專業個案會議

當受輔學生所處的問題越複雜，需要進入協助的單位越多時，便需要召開跨專業或跨局處個案會議，共同討論受輔學生目前處遇及困境，達到相互了解工作進度、形成共識、分工合作與整合資源目的。

### (一) 召開時機

1. 受輔學生需要校內外多方資源共同合作、提供協助時。
2. 多方人馬已進行多次輔導介入，仍無法達到預期目標時。

### (二) 會議目的

綜合各輔導專業人員的評估意見，共同討論、形成共識，擬定適當的個案輔導計畫，並進行分工合作，預期達到一加一大於二的成效。

### (三) 進行方式

#### 1. 參加人員

建議由校長主持，並由輔導主任召集校內輔導相關人員，以及校外專任專業輔導人員、外部專業資源等相關人員，共同召開跨專業資源整合個案會議。

#### 2. 辦理要點

(1) 會議前，校內團隊依會議目的，進行個別的會前溝通與準備，以利會議順利達成共識與目標。

#### (2) 會議流程

- A. 主持人表達對與會人員的謝意，簡單介紹與會人員身分，並且說明開會之目的，並提醒大家資料保密的重要性。
- B. 由學校輔導人員、導師及重要他人分別提出目前對受輔學生的觀察與期待，如進步、擔心的部分，或需要瞭解或配合之處。
- C. 由輔導主責者，如專任專業輔導人員、輔導教師、認輔教師、特教教師或校外輔導主責的專業人士（如心理師、精神科醫師），提出對受輔學生的理解，與晤談中重要轉折點。
- D. 其他與會人員發表意見，相互回應與溝通。
- E. 所有與會人員共同討論可行的方法。



F. 彼此分工合作，訂定各自可負責的事項。

G. 必要時，約定下次會議的時間，以追蹤會議執行成果。

## 六、跨局處個案會議

跨局處會議可由教育局（處）主導，邀請學校單位、社會局（處）、衛生局（處）、警察局/少年隊、里幹事等有關人員一同出席，共同討論。若學校在處理受輔學生問題時，認為有需要召開跨局處的會議，可請各縣市學生輔導諮商中心協助辦理。

## 七、成效追蹤

個案管理者依照會議的決議，追蹤各單位分工後執行的情況，用以控管與掌握受輔學生改善的進度，並且協調資源不足與過多之處，同時也在這個歷程中不斷了解受輔學生是否有新的需求，個案管理者掌握受輔學生的狀況，隨時調整各單位的合作分工。

校園的三級處遇性輔導工作，主要在結合校外專業人員及機構共同為受輔學生的輔導工作而努力，但相關資源分散在各處，需要學校輔導人員平日即發掘資源，建立檔案，設置資源轉介機制，一旦產生需求時，便能即時規畫、善加運用，在合作過程亦能評估成效，適時召開相關會議，進行整合協商，讓各項資源的介入能產生最大效能，確實幫助學生。



## 第二節 學校輔導工作可運用之資源網絡

本節將介紹國小輔導工作經常運用之資源網絡，期望各校能先瞭解各資源之功能，建立校本資源系統，當出現需要轉介之學生時，能依據需求，善加連結、運用，讓各資源能發揮功能，協助學生解決困境，提升生活適應之能力。以下將介紹幾個學校輔導室（處）常需使用的資源網絡：學生輔導諮商中心、相關教育系統資源、社政系統資源、衛政系統及醫療機構、司法警政系統資源、其他校本社區資源，如圖 7-1。

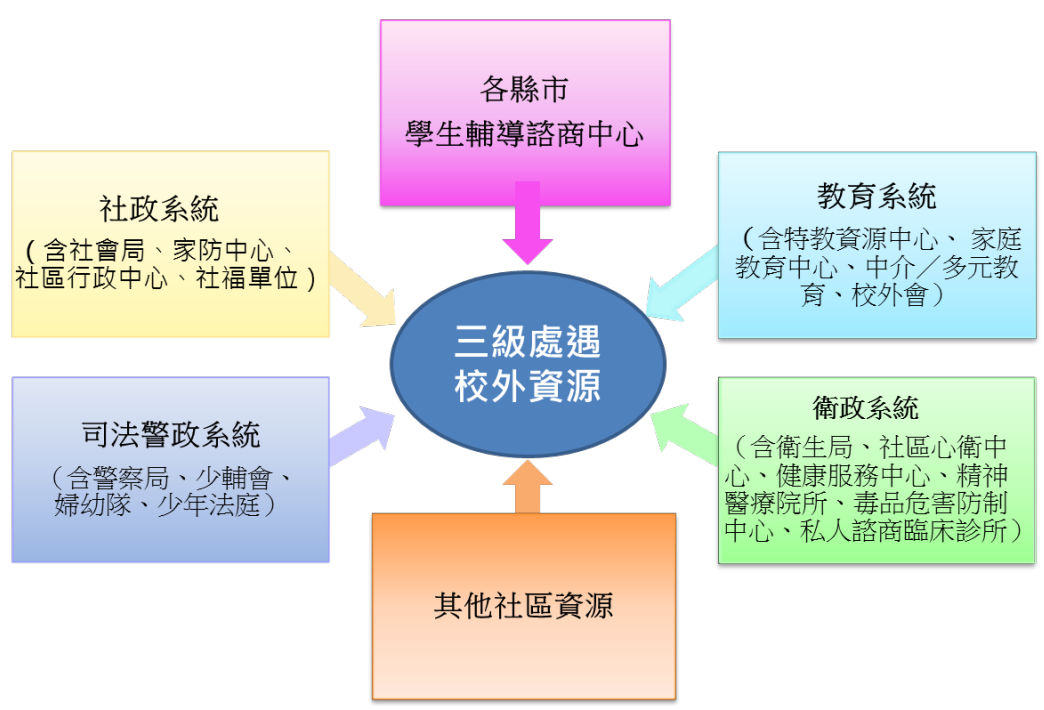


圖 7-1 常用的三級處遇校外資源

### 一、各縣市學生輔導諮商中心

依據教育部三級輔導人力規畫，三級處遇性輔導工作的主要執行者是學生輔導諮商中心的專任專業輔導人員（以下簡稱專輔人員），當學校輔導團隊全力協助受輔學生的初級與二級輔導，卻無法達成預定成效時，即可由輔導組長（或各校輔導工作承辦人員）向各縣市的學生輔導諮商中心提出申請，尋求更多專業協助。大多數的縣市已將學生輔導諮商中心規劃成三級處遇性輔導工作轉介的單一窗口，學校輔導室（處）只要有三級輔導需求，即可直接與他們聯繫，由專輔人員負責校外資源的連結與整合，不過也有少數縣市的學生輔導諮商中心因人力考量，尚無法如此便利的單一窗口服務，因此，各校在執行時，仍宜先瞭解自身縣市的作法，以利三級輔導工作的進行。







## (二) 學生輔導諮商中心各項服務內容與要點

### 1. 服務內容

- (1) 受理學校轉介適應困難個案。
- (2) 提供家長和學校教師諮詢服務。
- (3) 協助學校處理危機事件之心理諮商與社會資源連結。
- (4) 協助個案轉介及媒合相關社會福利資源。
- (5) 進行成效評估及個案追蹤管理。
- (6) 提升學校輔導人員專業知能並有效進行輔導工作。
- (7) 學生適性輔導。
- (8) 學生、家庭、社會環境之評估及協助。

### 2. 轉介標準

- (1) 學生經校內導師、認輔教師或輔導教師進行一級、二級輔導後，仍未改善其主要議題，並已明顯影響其學習狀況。
- (2) 學生發生危機狀況，例如：學生處於強烈情緒狀態、無法自行控制調適或與他人溝通；學生有立即且明顯自我傷害或傷害他人之虞...等。
- (3) 學生罹患精神疾病或精神官能症，且疾病症狀困擾學生之生活；經就醫後，由精神科醫師照會，同意進行心理諮商服務。

### 3. 諮詢服務：雖然大多數轉介至學生輔導諮商中心的受輔學生，會獲得專輔人員的諮商協助，不過以下情況則可以諮詢方式代替：

- (1) 學生已有轉介、獲得其他心理諮商資源協助。
- (2) 學生為兒少保、性侵害或性騷擾通報案件的個案，已有社政單位資源進駐協助。
- (3) 學生長期中輟、就學情形不穩定，無法穩定接受諮商。
- (4) 家長或監護人於諮商過程中拒絕學生接受諮商。
- (5) 學生困擾情形不嚴重，經由相關人員提供關心與晤談，或由學校主責人員邀集相關人員召開個案研討會議，即可獲得解決者。
- (6) 學生之主要需求為精神醫療、法律、社會福利或特殊教育等非諮商輔導專業服務項目者。



(三) 學校與學生輔導諮商中心的合作原則

1. 學校運用學生輔導諮商中心資源的作法

- (1) 由學校輔導業務主責人員與學生輔導諮商中心聯繫，提供受輔學生相關輔導資料。當學生輔導諮商中心接獲學校申請且對學校需求進行瞭解後，即可進行中心之專業服務，如非中心可承接之業務，亦可連結相關資源，提供學校及時之諮詢與協助。
- (2) 由學生輔導諮商中心主責人員召開個案評估會議決定開案與否，並將評估結果轉知學校。
- (3) 學校配合執行與學生輔導諮商中心專輔人員共同討論的諮商輔導策略。
  - A. 如確定開案，學校輔導人員將協助安排場地及學生(含重要他人)接受晤談，並由專輔人員依據受輔學生的處遇計畫，邀請導師、輔導教師共同分工合作，以及提供專業建議，形成合作網，共同協助受輔學生。
  - B. 如評估為不開案，專輔人員仍宜提供專業建議與諮詢，協助校內輔導人員進行後續輔導。
- (4) 依據學生輔導諮商中心專輔人員提供的結案建議，進行後續追蹤輔導。

2. 學生輔導諮商中心協助學校的作法

- (1) 接獲學校填寫之「學生輔導諮商中心服務轉介單」後，由中心主責人員評估是否開案，在進行開案評估時，可邀請學校輔導人員，或者是受輔學生的轉介單位一起參加，以瞭解轉介原因、受輔學生的背景因素，以及學校輔導的瓶頸等等。至於轉介單的形式與表格內容，均掛列在各縣市學生輔導諮商中心網站，可直接下載使用。通常表格一式二份，一份致受轉介單位(請以密件投聯絡箱方式送達)，一份專輔人員留存。
- (2) 如果開案，則依據專輔人員的專長(如心理師或社工師)分派個案，進行後續連繫及相關輔導工作。後續進行時，宜注意下列事項：
  - A. 詳細評估受輔學生的核心議題。
  - B. 整合其他輔導專業資源。

- C. 必要時召開跨局處會議，促進跨專業人員間的對話、整合與分工合作。
  - D. 在輔導的過程中，也可以跟學校輔導人員保持聯絡，瞭解受輔學生在校的適應情形；形成個案概念化後，與學校輔導人員一起討論受輔學生的優勢與挑戰區塊，開發新的介入策略，必要時，可邀請學校協助配合某些介入作法（如創造正向被肯定的表現），讓受輔學生的處遇輔導工作與生態系統改變並肩齊步。
- (3) 如不開案時，亦需提供學校（含導師與輔導室/處）或家長相關諮詢服務或輔導建議。
- (4) 如諮商目標達成，應填寫個案結案報告，並載明目前受輔學生的輔導狀況，以及提供學校後續輔導之具體建議，如時間允許，建議進行面對面溝通與交換意見。結案時，也可由專輔人員召開個案會議，邀請學校的輔導人員參加，讓轉介單位瞭解個案的處遇過程、結案原因，以及未來輔導需要注意的地方等等，以協助學校後續的輔導規劃及追蹤執行。

## 二、相關教育系統資源

### （一）特教資源中心

依據『特殊教育法』施行細則第 16 條規定，各縣市政府教育局（處）皆有成立特殊教育資源中心。目前各校需要輔導專業協助的學生中，不乏具特教身份之特教生，其所需要的專業服務即是特教與輔導併行，所以特教資源中心也是學校輔導團隊的重要諮詢單位，主要提供以下幾項服務：

1. 鑑定安置：提供六種障礙之特教評估鑑定，健全評量服務機制。
2. 測驗工具：心理評量工具的借用。
3. 通報諮詢：縣市內特教通報網進行特殊需求學生之通報及彙整。
4. 教具輔具：提供教材教具及生活輔具的借用。
5. 圖書資料：特教書籍、影音光碟借閱。
6. 知能研習：推廣及辦理特殊教育各領域知能研習。
7. 活動辦理：特殊教育各類競賽及教學活動。



8. 資訊推廣：推廣特教資訊，建立社區服務網絡。
9. 諮詢服務：提供各類特教問題諮詢服務。

## (二) 家庭教育中心

### 1. 家庭教育中心協助的對象

為了預防家庭問題日益惡化，協助學生能有健全的成長與學習環境。自民國 96 年起，教育部為強化家庭功能，協助父母扮演適當親職角色，推動「建構最需要關懷家庭輔導網絡」計畫，實施對象為國中及國小階段學校，依下列評估指標作為是否需轉介該縣市「家庭教育中心」進行家庭訪視與輔導之對象，包括：

- (1) 重大違規兒童少年，而家長在教育上無法施力者。
  - (2) 兒童少年有中輟之虞，或經常性中輟。
  - (3) 家長疏於照顧，使得兒童少年未獲得適當家庭教育者。
- 各縣市均設有家庭教育中心，詳細聯絡資料可逕至網站查詢。

### 2. 家庭教育中心可提供的資源

根據民國 100 年 12 月所修訂之「家庭教育法」中，也明文規定各縣市政府家庭教育中心需提供以下幾項服務。輔導室(處)有以下需求時，即可考慮運用家庭教育中心的資源：

- (1) 親職教育：增進父母職能之教育活動。
- (2) 子職教育：增進子女本分之教育活動。
- (3) 兩性教育：增進性別知能之教育活動。
- (4) 婚姻教育：增進夫妻關係之教育活動。
- (5) 倫理教育：增進家族成員相互尊重及關懷之教育活動。
- (6) 家庭資源與管理教育：增進家庭各類資源運用及管理之教育活動。

## (三) 教育部國民及學前教育署的「心理衛生諮詢服務中心」

由教育部國民及學前教育署於各縣市設立的「心理衛生諮詢服務中心」，主要以高中職、國中之師生為服務對象，近年亦將家長列為服務對象(先決條件必須是家

長願意，且該中心亦有空檔服務時間。) 國小師生也可考慮運用該項服務資源。他們主要執行的業務有：

1. 聘請精神科醫學專業人員，協助中等學校輔導教師及導師處理有關精神疾病學生之諮詢服務。
2. 協助輔導教師及導師增進心理衛生專業知能，以提高服務品質。
3. 透過專業醫師、學者專家之指導，使輔導教師及導師對有精神疾病傾向學生之輔導與轉介，有正確的方法與方向。
4. 協助輔導教師及導師有效掌握受輔學生之情形，消除學生心理障礙，其身心得以健全發展。

### 三、社政系統資源

國小兒童仍是需要關懷保護的，但有些兒童不僅沒有受到該有的保護還遭受傷害，依據「兒童及少年福利與權益保障法」、「家庭暴力防治法」、「性侵害犯罪防治法」及「性別平等教育法」之相關規定，當教育人員發現兒童處於高風險的環境中，或遭受到暴力及性侵害時，必須於 24 小時內進行通報，尋求社政單位的協助。社工人員的立即介入，不僅可以避免孩子繼續受到傷害，更能安排孩子接受後續的輔導或安置協助。依據兒童及少年保護相關的法令規定，通報案件之處理原則如下：

(一) 通報案件類型：含家暴、性侵害、性騷擾、高風險、緊急安置等事件。

(二) 通報處理原則：

1. 視事件對象進行通報：

(1) 校園事件(含跨校、加害人為校園人士)：學校在第一時間瞭解狀況後，應立即完成行政通報(如校安通報)和法定通報(如通報社會局、家庭暴力暨性侵害防治中心等)。若為高風險和性騷擾事件則通報社會局(處)；若為性侵害或家暴事件則通報家庭暴力暨性侵害防治中心。

(2) 非校園事件(加害人非校園人士)：雖非校園事件，學校仍有責任，需在知悉事件 24 小時內完成法定通報。



2. 評估事件的危機性：如果為危機事件，在該案件於社會局尚未受理前或社工未能及時處遇前，學校可逕與學生輔導諮商中心聯繫，由中心專輔人員視狀況緊急介入。
3. 成案後處遇：待事件通報受理後，社會局的社工將成為案件主要的負責人員，進行評估與處遇；如需心理諮商服務，宜先理解受創原因及需求，提供必要協助；如需法律、醫療協助，可直接聯繫相關機構。不過整體諮商介入計畫，宜由社會局提出，學校輔導人員持續追蹤輔導。

#### 四、衛政系統及醫療機構

在國小階段，當遭遇到有認知、情緒、行為等不明原因的學生問題、需經過專業衡鑑、評估者，可先洽鄰近醫院精神科/兒童心智科，或善用衛生局（處）設立的諮詢網絡駐點服務，各縣市衛生局皆有設置社區心理衛生中心，提供精神醫療相關服務。一般而言，為協助解決兒童、青少年身心困擾問題，輔導室（處）主要運用的衛政系統及醫療資源有以下兩類：

- （一）兒童心智科或衛生局（處）、社區心衛中心、健康服務中心、精神醫療院所等精神醫療部門。

許多醫院設有兒童心智科，透過專業診斷、治療與訓練予以協助。兒童心智科醫師亦與家庭、學校合作，協助學生與家長解決生活中的身心問題。服務類別包括：注意力缺陷過動症、幼兒自閉症、情緒困擾與障礙、發展遲緩及精神疾病等項目。

值得提醒的是，當受輔學生經由家長帶至醫院就醫且服用藥物後，教師需要共同注意學生的生活及學習情形，如有進步，可反應給家長知悉，並鼓勵學生維持進步的表現。

但若學生出現無法適應的現象，例如精神不濟或胃口不佳等，這容易使得家長認為服藥無效而停止就醫。此時，學校教師可肯定家長關注學生的心意，鼓勵家長將服藥結果於回診時間提出與醫師討論，諮詢醫師是否需要調整藥物等，當家長瞭解教師是站在共同關心學生的立場，比較容易接受教師建議而持續就醫。



## (二) 自殺防治中心或其他可處理自殺、自我傷害、精神疾病個案之相關機構

學校遇學生有自傷或自殺之虞或已出現自傷或自殺之事實者，皆須先行校安通報程序，並通報自殺防治中心。一般而言，自殺/自傷事件如發生於校園之中，學校可逕行聯繫學生輔導諮商中心協助危機處理事宜，但仍須向衛政單位（各縣市衛生局自殺防治中心）進行通報。轉介的受輔學生如有精神科診斷者，若需進行諮商服務，應請醫生開具「醫囑照會單」。

此外，若經評估發現受輔學生的自殺意念強烈，符合下列標準，除通報高風險個案外，應立即介入進行危機處理與輔導：

1. 簡式健康量表 (BSRS) 總分達 15 分以上。BSRS 量表可上網下載使用；
2. 簡式健康量表 (BSRS) 自殺想法檢測結果達 2 分以上；
3. 達高自殺風險個案條件任何 1 項者。

至於學生家長方面，倘發現學生家長有自殺行為，可以通報各縣市衛生局自殺防治業務單位或社區心理衛生中心諮詢單位予以協助。在協助時，衛政單位會請通報人填寫自殺風險轉介單；並於接受轉介單後 3 個工作天內回覆轉介機關（構）評估收案與否。

## 五、司法警政系統資源

當校內發現兒童嚴重偏差行為，例如偷竊、出現嚴重衝突或傷害行為等，有時需運用司法警政系統資源，通常包含警察局、少輔會、少年隊、婦幼隊、少年法庭、觀護人...等。受輔學生若瀕臨中輟之虞或中輟協尋、和高關懷學生之處理，可採取以下步驟：

- (一) 學校出現嚴重偏差行為學生，需要警政系統協助時，可聯繫警察局少年隊或婦幼隊，並連繫受輔學生的家長共同蒞校召開個案會議，討論協助改善偏差行為之有效策略。
- (二) 學校有中輟之虞及需復學輔導的學生，可以向學生輔導諮商中心提出評估需求，提供整合性的處遇服務，必要時，可聯繫觀護人或少輔會提供支援。





- (三) 對於中輟協尋的需求，需要警政系統協助，可聯繫警察局少年隊或婦幼隊。並善用中輟輔導資源，如中輟輔導替代役男、社工、中輟輔導志工...等進入家庭系統中協助復學。
- (四) 若中輟的原因在於家長照護問題，可移請社會局兒保社工及強迫入學委員會、鄰里長協助。

另外，當學生行為已明顯不受校規及社會道德控制，例如參加不良組織、時常逃學逃家、吸食毒品者，學校應與警政及法務系統通力合作，引導學生走向正途。依據「少年事件處理法」，為保障少年健全之自我成長，調整其成長環境，並矯治其性格，當少年觸犯下列事件時，由少年法院依法處理之。但若少年尚未觸法，但有觸法之虞者，則可考慮與當地少年輔導委員會合作，一起輔導這些未成年的虞犯少年，如表 7-4。



表 7-4 學校與警政及法務系統的合作方式

學生現況		與警政系統及法務系統合作
A.有觸犯刑罰法律之行為者		與受輔學生之觀護人保持連繫，了解受輔學生接受保護管束及開庭狀況，並主動告知受輔學生在校表現及出缺席情形。 若受輔學生因開庭需要，由法官或保護官調用輔導紀錄，依公文給予輔導紀錄，但因保密原則，僅依公文要求給予摘要。
B.有右列情形之一，依其性格及環境，而有觸犯刑罰法律之虞者	經常與有犯罪習性之人交往者	主動了解受輔學生校內外交友情形，若受輔學生之友人部分已明顯有犯罪事實，應加強交友觀念並進行法律常識宣導。
	經常出入少年不當進入之場所者	主動了解受輔學生經常出入不正當場所之地點與時間，請警察單位臨檢業者及勸導。
	經常逃學或逃家者	主動了解受輔學生逃學逃家之情形，請警察單位巡邏時注意及勸導。必要時，得申請各縣市少輔會社會工作人員的協助。
	參加不良組織者。	主動了解受輔學生參加不良組織情形，請警察單位巡邏時注意及勸導。
	無正當理由經常攜帶刀械者。	主動了解受輔學生攜帶刀械情形，請警察單位加強注意及勸導。
	吸食或施打菸毒或麻醉藥品以外之迷幻物品者。	主動了解受輔學生吸食或施打菸毒或麻醉藥品以外之迷幻物品之情形，加強驗尿，請警察單位加強注意及勸導。
	有預備犯罪或犯罪未遂而為法所不罰之行為者。	主動了解受輔學生之生活作息，若有不法情事，請警察單位加強注意及勸導。

資料來源：整理自「少年事件處理法」及其相關規定。



### 六、其他校本社區資源

除了上述資源，學校輔導人員宜多瞭解學校所在地的各項社福資源或公益團體，並進行連結。當學生及其家庭有相關需求出現時，學校便能在最短的時間內，取得相關資源提供協助。因此建議各校輔導室（處）參考下列方式建立校本資源檔案（如表 7-5 所示），以方便查詢使用：

- （一）了解各縣市所在地的教育局（處）的輔導資源（如學生輔導諮商中心、家庭教育中心），並與該單位可能會與本校有合作關係的人員建立關係，交換聯繫方式，為後續合作打好基礎。
- （二）主動與當地的衛生局、社會局、警察局（當地分局）、少年隊...等相關單位，可能與本校有合作關係的人員建立關係，交換聯繫方式，並了解他們的工作職掌與工作方式，以為後續合作打好基礎。
- （三）蒐集學校附近的相關民間福利組織、功能、主責人員與聯繫方式，例如勵馨基金會、世界展望會、家扶中心、伊甸...等，建立校本社區輔導資源。
- （四）蒐集學校附近的心理衛生醫療院所，了解各兒童心智科精神科醫師、心理師之專長，以便學校發生學生有需要時或家長諮詢時可以做連結，提供立即性諮詢服務。

表 7-5 校本輔導資源一覽表（參考範例）

單位名稱	服務項目	承辦人	聯繫方式 (如地址、電話、E-mail)
教育局小教科 / 教育處學管科	國小學生強迫入學及中輟生復學業務、免遷戶籍密轉業務		
家暴與性侵害防治中心 (113)			

(續下頁)

低收入家庭或急難家庭			
各縣市社會局 (處)	低收入補助、急難救助、單親補助、身心障礙		
各縣市家庭扶助中心	貧困家庭經濟扶助		
世界展望會	協助原住民兒童與青少年等		
社區內的民間基金會或社區內的公益團體			
學習輔導資源			
夜光天使			
各縣市家庭扶助中心			
OO 教會/團體			
兒童心智科與心理輔導資源			
心理衛生中心			
心理諮商所			
OO 醫院兒童心智科			
OO 診所			
法律扶助資源			
法律扶助基金會	免費法律諮詢		
就業服務			
各縣市就業服務中心			



## 結語

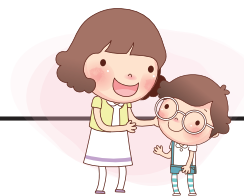
整體而言，各項資源系統之性質和服務項目不同，各校需於尋求協助前先做好評估工作，並建置完整的資料網絡訊息。如此，一旦學生出現問題，即可在最短時間，依據受輔學生之需求，引入學校系統無法提供的資源，帶給受輔學生最大的幫助。總之，WISER 的三級處遇性輔導工作，便是一種將校外資源帶入，補強校內輔導資源不足，並加以整合，使其效能發揮到最大的「有智慧地」輔導作為。



## 第八章 校園常見的個案輔導實務

學校輔導工作經常需要進行個案輔導，協助校內不同需要之適應欠佳學生。本章將針對國小校園常見個案輔導議題，例如情緒困擾、人際困擾、外向性行為困擾、家庭結構、學習適應困擾、親職教育、內向性適應欠佳、學校適應等，提供案例說明。由於個案輔導工作主要為二級介入性與三級處遇性輔導工作內容，為呼應WISER模式之重點，特別運用個別化介入（I）、系統介入（S）、效能評估（E）與資源連結（R）等架構說明案例輔導歷程。期待透過以下實務案例分享，讓校園輔導團隊能進一步瞭解輔導實務歷程，惟每位受輔學生皆為獨特之個體，輔導歷程需考量個別學生之需求與福祉，提供最適切之服務，本章所運用之評估與策略僅供參考。

### 第一節 寂寞星球——情緒困擾問題

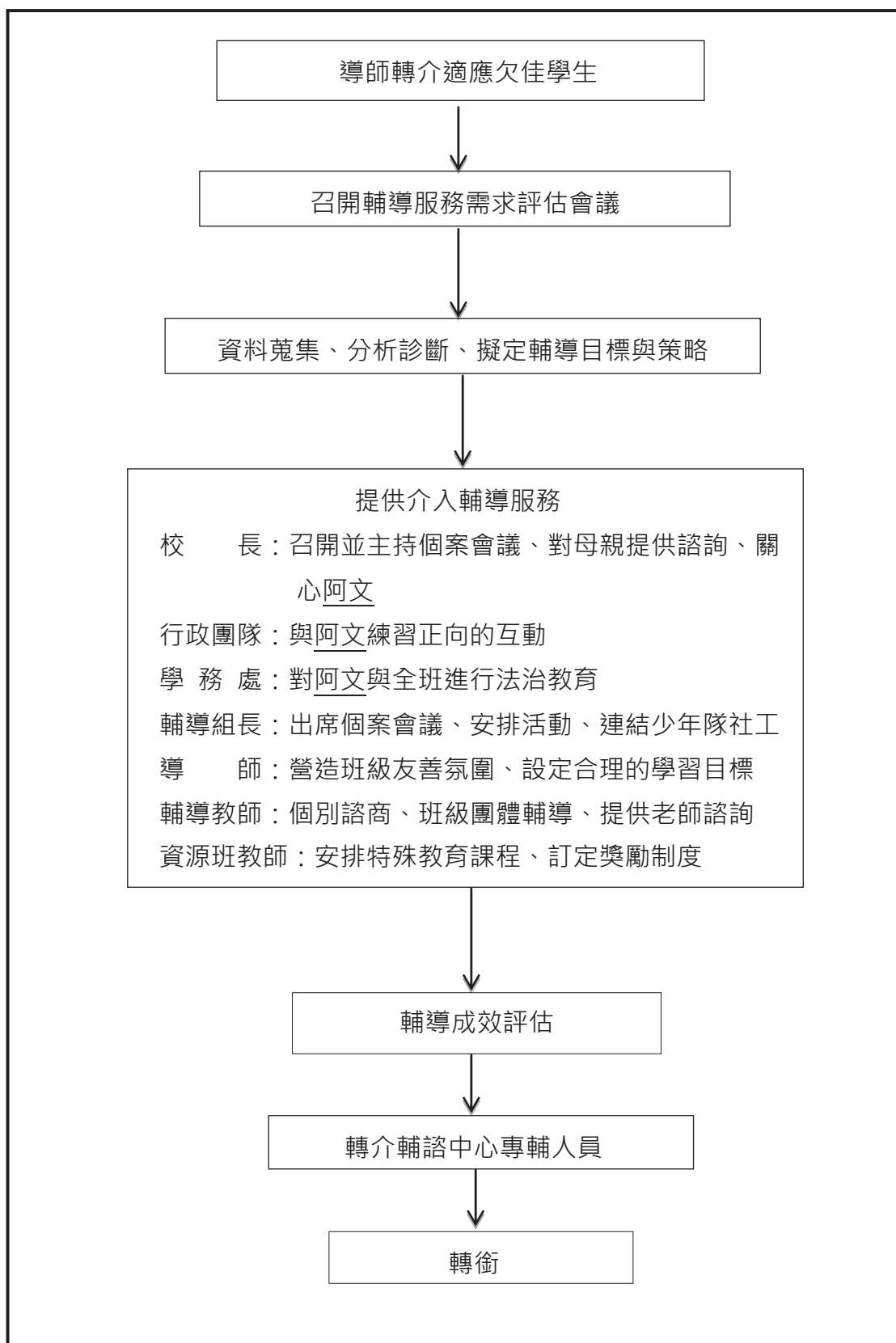


#### 個案摘要

阿文（化名）自幼稚園入學，就經常與同學發生語言和肢體上的衝突，一年級時曾接受輔導室（處）安排的小團體輔導，但是成效不明顯。二年級進入特殊教育鑑定流程，鑑定結果為情緒及行為障礙類別正式生，接受資源班的服務。

阿文六年級時，跟班上同學的關係持續惡化，再度轉介輔導室（處）。協助過程中，校長主動連繫家長，邀請家長共同合作；行政團隊利用個案會議邀請各處室行政相關人員與阿文的任課教師，提供關懷與輔導；輔導教師藉由個別諮商協助阿文增進情緒管理能力與人際互動的技巧，並將輔導阿文的有效技巧提供導師及特教教師參考。輔導教師也引進駐校的專輔人員及社工資源，提供阿文個人及家庭的協助，並為他升上國中後的輔導做準備。經過學校團隊一學年的努力，阿文跟同儕的緊張氣氛，漸趨緩和，在畢業前夕，已能跟班上少數人有互動，這對情緒衝動的阿文而言是很大的進步。當阿文畢業後，輔導室（處）也藉由升國中前的轉銜工作，連結國中資源繼續協助阿文。







## 一、個案緣起

阿文多次在校內外與同學起爭執，動手打架導致同學受傷，最嚴重時曾造成同學嚴重受傷就醫，臉部眼窩處縫了六針。六年級時演變為全班公敵，同學們甚至每節下課跟蹤阿文，對每個跟阿文互動的學生來說，阿文是一個會傷害別人的大壞蛋，雙方對峙的情形已是劍拔弩張，阿文在鞋底隨時藏著兩把小刀，說只要同學再繼續對他不和，他一定要出手反擊，情緒時常處在爆發的邊緣，說起話來大多是咬牙切齒，面目猙獰。近日少年隊社工來訪，告知阿文在社區中發生一些公共安全的危險事件，少年隊社工希望能跟學校一起合作協助阿文。

## 二、個案背景

阿文一年級時父母離異，但仍然住在一起，父母雙方時常有激烈爭執，三年級時父母分開住，監護權歸其母。分居後，母親外出工作，但工作情況不穩定。母親的管教方式以打罵居多，因此阿文在家裡像小綿羊，母親不相信阿文在校的行為居然如此不同，認為老師對阿文有偏見，即使阿文打傷人，母親都認為對方也有錯，凡事要求一個公平的交代。到了高年級，阿文在校外及放學後傷人事件頻傳，學務處時常連絡母親，少年隊也介入處理，母親的認知才稍微調整。

## 三、分析與診斷

- (一) 家庭因素：由於不穩定的家庭因素，導致阿文對人信任感薄弱，母親過於嚴厲的管教、以及情緒壓力的轉移，也是造成阿文情緒不穩定的原因。
- (二) 生理因素：經醫生診斷為注意力缺陷過動症，但母親不願意讓阿文服藥；經特殊教育的鑑定輔導安置診斷為情緒行為障礙類資源班學生。
- (三) 心理因素：依據年齡的發展，有師長以及同儕認同的需求，還有自我肯定的需求。
- (四) 人際互動困難：人際互動能力不足，包含覺察力較低，身體界限不清楚，不明白自己如何造成他人困擾，時常感到別人不了解自己或是誤會自己，而產生強烈的負向情緒。
- (五) 正向資源：能跟成人建立關係，例如阿文跟校長、學務主任互動良好，他們也樂意成為能協助阿文的重要資源。



#### 四、輔導目標

- (一) 增加對他人的信任感。
- (二) 提升自我覺察的能力。
- (三) 釐清身體界限。
- (四) 提升情緒管理技巧。
- (五) 提升人際互動技巧。



#### 五、輔導策略

##### (一) 個別諮商

##### 1. 增加對他人的信任感

輔導教師採取以下方式：

- (1) 深入了解阿文的困難和處境：阿文在學校沒有同年齡的朋友，偶爾會找低年級學生互動，因為多以不開心的結局收場，所以很快就被家長或老師禁止，母親每天工作到晚上10點才回家，阿文須自行處理晚餐、寫功課、洗澡、洗衣服，功課當然寫得零零落落，衣服也有味道，不論在學校或家中，阿文經常是獨自一個人。
- (2) 同理阿文的挫折：透過了解阿文的生活細節，包含在家中以及在學校，知道他的寂寞與無助，才能有更多的包容，不會因為阿文不斷發生的不當外在行為，而對阿文發脾氣，阿文才能逐漸感受到教師的包容，進而發展出對他人的信任。

##### 2. 提升自我覺察的能力

阿文對於「鋼彈戰士」與「火影忍者」很著迷，透過漫畫中的角色人物以與情境討論，阿文能逐漸說出自己需要其他同學陪伴的想法和感受。

##### 3. 釐清身體界限

透過晤談及角色扮演的的方式，進行練習，阿文發現自己和別人互動時，與他人的距離太近，容易造成別人不舒服，當他覺察後，情況大大改善。

##### 4. 提升人際互動技巧

使用情緒卡以及繪本引導，阿文逐漸發現他使用生氣或報復的方式，並

不能達到自己希望有朋友的目的，進而與輔導教師討論、練習和別人溝通協調的方式和策略。

#### 5. 提升情緒管理策略

透過晤談、繪本、情緒卡、角色扮演等方式，討論阿文的情緒事件，給予他情緒支持和同理，協助阿文發展出本身做得到的情緒管理方式。

### (二) 系統合作

系統合作的主要目的在營造友善氛圍，提升阿文對他人的信任感。

#### 1. 召開個案會議

由校長召開個案會議，擬定輔導策略及方向，確定引進的資源以及整合的方式，讓導師、科任教師及行政同仁了解阿文的狀況，目標是給予阿文更多的包容與關懷。

#### 2. 親師諮詢與合作

母親長期覺得學校教師對阿文有偏見，每次接到教師電話會表現不高興的情緒，校長主動撥電話給母親，說明學校的善意和對阿文的輔導計畫，母親感受到學校的用心，接受學校對阿文的輔導策略與安排，校長也定期與阿文共進午餐，了解他近況並且給予鼓勵。

#### 3. 營造正向支持的校園氛圍

在校內製造阿文成功的機會，若表現優良，則予以肯定鼓勵；若出現不良的行為時，老師們便予以指導與矯正。例如讓阿文到大辦公室協助打菜，或讓阿文到輔導室（處）幫忙，成為小幫手；阿文對廚藝有興趣，讓他跟特教組長進行廚藝 PK 賽，整個比賽的策畫，阿文都參與其中。

#### 4. 提供法治教育

由學務處給予阿文以及班級同學法治教育的概念，幫助阿文與班上學生避免因憤怒而觸法，同時知道如何保護自己。

#### 5. 特殊教育服務

由資源班教師設計個別化教育計畫，特別是針對與人互動技巧的提升，也能適時地跟阿文談心，緩解阿文不斷累積的負向情緒。



6. 班級團體輔導

班上同學對阿文有許多憤怒情緒，明明是阿文主動干擾他們，但他們卻常常挨罵，而且阿文的狀況都沒有改善，形成他們的無力感，因此辦理班級團體輔導，幫助同學紓解壓力，並討論與阿文有效互動的方法和技巧。

7. 雙師諮詢與合作

導師長時間面對阿文與班上對峙的狀況，也是精疲力竭，輔導教師定期與導師討論阿文的狀況，目標放在協助導師對阿文有更多的了解與包容，晤談的次數多但時間短，避免造成導師的壓力，也給予支持和鼓勵。

(三) 資源連結

主要目的在營造友善氛圍，提升阿文對他人的信任感。輔導教師運用以下資源：

1. 轉介輔導中心

將阿文轉介至學生輔導諮商中心的諮商心理師，借助更專業的力量，一起協助阿文。諮商心理師不只跟阿文談，也和學校導師與輔導教師討論，避免他們陷在無力的困境中，並找到跟阿文繼續工作下去的方向。阿文畢業後，諮商心理師的服務延續到國中，成為環境轉變中，阿文能持續穩定的力量。

2. 連結社工服務

阿文的家庭功能不彰，為避免阿文下課後在外遊蕩，少年隊的社工提供社福資源，讓阿文下課後能跟社工師一起在活動中心進行運動，例如打籃球，打桌球。

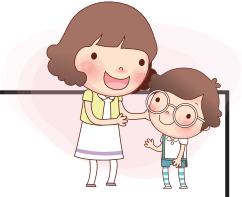
3. 國中轉銜：

阿文升學後就讀鄰近國中，與該國中輔導室(處)聯繫，召開轉銜會議，讓國中輔導處提早瞭解國小協助阿文的過程與方式，以便事先幫阿文規劃合適的輔導計畫，對阿文後來的適應有很大的幫助。

六、輔導成效

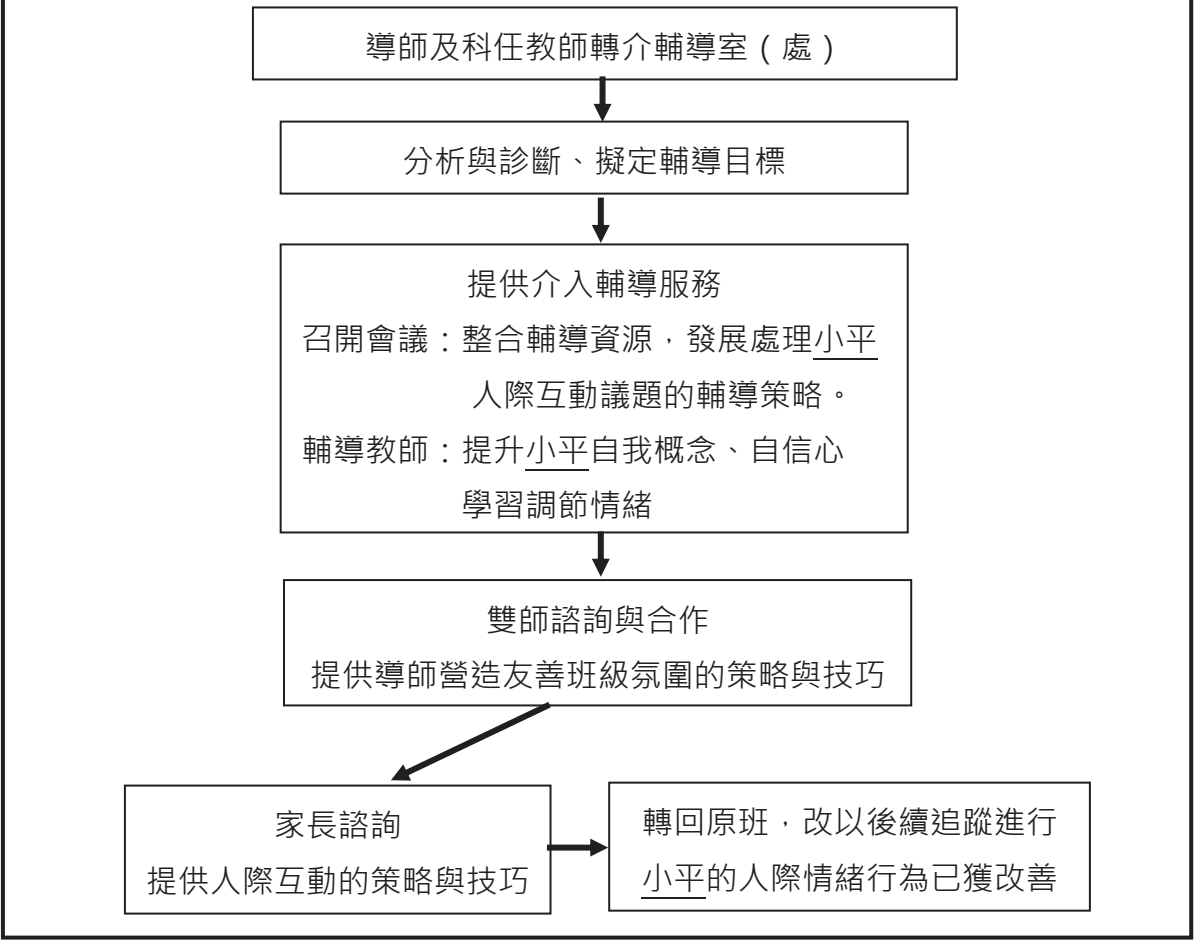
經過一年的輔導，阿文對他人的信任有很大的改善，身體界限也比較清楚，雖然人際互動技巧改善較不明顯，但在學校導師、行政人員、輔導教師以及校外輔導資源的運用下，阿文順利從國小畢業，進入國中展開新的人生旅程。

## 第二節 沒有人要跟我玩——人際困擾問題



### 個案摘要

三年級的小平（化名）為獨子，缺乏同儕人際互動經驗，父母忙於工作，家人溺愛，讓小平以自己為核心，很少考慮到別人的需求。到學校渴望獲得友誼，又缺乏人際策略，因此經常與同學起衝突、受到同學的排斥，在班上分組沒有人要跟他一起。科任教師轉介後，輔導教師藉由個別諮商與輔導協助提升自信心，減少扭曲的人際知覺，以及小團體輔導增進人際知覺與互動技巧。擔任認輔的科任教師協助他減少科任課被排斥的情形。輔導教師也與導師討論如何增進班上正向人際互動的作法，提供家長諮詢，以增進小平家庭生活中人際互動的機會。同時也安排他主動幫助班上同學的互動經驗，創造正向的人際經驗。經過一學期的輔導，小平在班上漸漸受到同學的歡迎，排斥的行為也逐漸降低，越來越多的同學願意跟他分在同一組，小平學會如何交朋友，在班上也越來越快樂，輔導教師於是轉回原班、改以後續追蹤方式進行。



## 一、個案源起

開學快兩個月，三年級的音樂教師楊老師憂心忡忡的到輔導室（處）說：「三年甲班的小平很不快樂，到了新的班級已經一個多月，可是在班上都沒有朋友，每當要分組的時候，沒有人要跟他同一組，下課的時候也不會跟他玩，他經常遠遠的看著其他小朋友玩。班上的其他學生也經常來告小平的狀。小平只要跟他們玩，就會破壞遊戲規則；不高興就對其他人發脾氣、或者嘲笑別人、捉弄別人」，楊老師很擔心小平會越來越孤立，沒有朋友，因而轉介輔導室（處）。

## 二、個案背景

小平是家中的獨子，父母晚婚，忙於工作，親子間互動較少，平常由奶奶照顧，加上奶奶寵愛，小平的行為比較不會考慮到別人的感受，因為從小玩伴較少，跟其他小孩發生衝突時，家人也會護著他。小平缺乏人際互動的技巧，很渴望有同伴，但是經常使用過當的行為來引起注意，或者發生衝突時，就會責打別人，以致於受到大家的排斥。

## 三、分析與診斷

小平行為問題成因大致可分為：

### （一）家庭因素

小平獨子，父母晚婚，都是高社經背景，忙於工作。平時小平給奶奶照顧。由於三代單傳，家中對於小平經常予取予求，若是跟其他兒童起衝突，家長也會護著小平，讓他缺乏適當的人際互動技巧。

### （二）心理因素

因為小平從小缺乏同儕玩伴，大人以小平為中心，因此小平總覺得自己比別人重要。因缺乏適當的人際互動技巧，經常與人衝突而受到排斥；但又希望結交朋友、渴望跟同學互動，因此產生趨避矛盾的人際互動行為。

### （三）同儕因素

班上較多同學具外向攻擊行為，班級友善氣氛較為薄弱，小平較難加入同儕團體之中。



#### (四) 教師因素

班級導師較為嚴肅，注重學生的成績表現，也重視班上的規範，因此遇到同學之間的衝突，常以訓斥或處罰方式處理，小平也較少有機會學到適當的人際互動技巧。

### 四、輔導策略

小平的問題成因不僅來自個人，也來自其生態系統，因此考慮運用下列輔導策略進行：

#### (一) 召開個案會議

邀請班級導師、科任教師與輔導教師一同開會，瞭解小平在課堂上的人際互動情形，討論發展改善小平的人際互動策略，並且減少小平在分組歷程中的挫折，以及班級其他同學對小平的排斥。

#### (二) 小團體輔導

安排小團體輔導，協助小平建立人際關係、自信心與情緒管理技巧，並在人際互動中，增強正向的人際行為。由於小平在團體中很容易被其他小朋友討厭，所以輔導教師在團體中需經常示範正向人際行為，並在小平表現適當的人際互動行為時，立即指出並給予肯定，以培養小平正向人際互動技巧。

#### (三) 同儕支持

由於小平在班上沒有朋友，且人際關係技巧欠佳，需要更多正向的練習，因此，輔導教師安排一位人際關係較好的班上同學，跟小平一起打掃輔導室（處），利用打掃的時間，建立好的人際關係互動，並且肯定他正向的人際表現。

#### (四) 班級團體輔導

以發展性輔導工作的方式進入班級與學生建立關係，協助學生瞭解自己的人際互動方式，並學習如何更適切與他人相處。在班級團體輔導過程中，輔導教師觀察小平和班上同學的互動，以釐清問題發生的原因，並在宣導過程當中，運用正向行為支持系統和正向心理學的原理，引導小平關注自己正向行為及提昇自我價值感。

#### (五) 個別諮商與輔導

透過個別晤談，了解小平的心理需求，藉由傾聽同理，紓解他在學習上及人際





上的挫折與壓力。運用角色扮演及情境討論，提升小平情緒覺察與問題解決的能力。

#### (六) 雙師諮詢與合作

彙整輔導教師對小平行為觀察與心理需求的資訊，協助導師對小平的問題行為有更多、更深入的瞭解，並提供改善小平人際問題行為，與調整班級氣氛、班級經營的策略，讓小平在班上獲得更多友善對待的經驗。

#### (七) 親職諮詢服務

透過與家長諮詢，讓家長瞭解小平在校人際與行為狀況，並且共同討論未來合作的方向。此外，也藉由與家長的互動中，了解小平的生活背景、親子教養方式，並提供家長親職諮詢，以及教導家長如何運用鼓勵與示範技巧，協助小平在家中練習正向的人際互動行為。

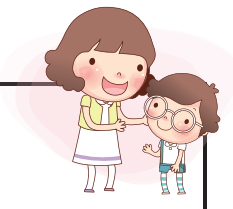
#### (八) 認輔教師輔導

小平很喜歡吹直笛，但是於音樂課容易因為求表現而受到同學排斥。由於小平喜愛音樂，因此請音樂教師認輔小平，透過個別輔導和教學，小平感受到被接納與支持，同時也讓班上的同學看到小平的好表現。

### 五、輔導成效

針對小平人際困擾的行為，綜合家庭的因素與學校的資料，分析與評估問題成因，並透過個案會議形成共識，發展多元輔導介入策略。接著，大家分工透過個別諮商與輔導、小團體輔導、班級團體輔導、雙師合作、家長諮詢等介入策略，協助小平改善人際關係，經過一學期的介入輔導，小平在班上漸漸受到同學的歡迎，被排斥的行為也逐漸減少，分組活動時也有比較多同學願意跟他同組。小平有了好朋友，整個人也變得開心起來，輔導教師因此轉回原班，改以不定期後續追蹤。

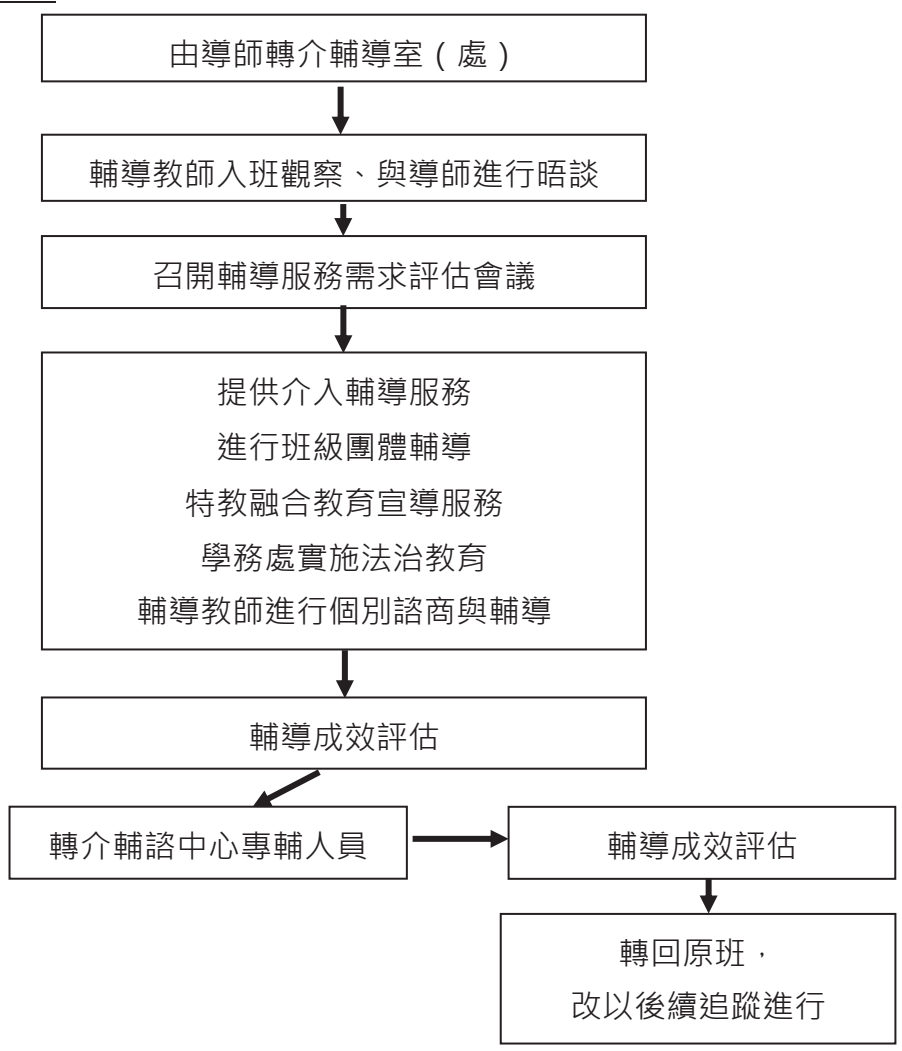
### 第三節 鐵馬追風少年——外向性行為困擾問題



#### 個案摘要

六年級的明雄 (化名) 從小父母離異，在家中得不到愛與歸屬，放學後生活重心轉向附近輟學的國中生，常常和一群家庭背景類似的青少年騎著鐵馬在大街小巷中穿梭、追逐，因同儕相互影響，導致明雄產生偷竊、翹家、抽菸、欺負弱勢學生、破壞公物、罵髒話等違反校規的行為，成為學務處的常客，轉介學生諮商輔導中心尋求專業協助。

學校透過輔導需求評估會議整合導師、學務人員、輔導教師、特教教師、諮商心理師、社工師等輔導人力，採用親師諮詢、行為規勸、法治教育、個別諮商與輔導、行為契約、社會服務、課後輔導、參加田徑校隊等輔導介入方式，協助明雄改善情緒、認知、行為、人際、課後生活、自我概念各方面的問題，經過一學年的輔導，明雄逐漸脫離與中輟生在一起的生活，在校的違規行為也減少許多。



## 一、個案源起

開學第三週，輔導室（處）接獲多位科任教師反應明雄在下課期間，會率領班上學生欺負班級中某位情緒障礙學生。輔導室（處）了解之後，請輔導教師與資源班老師安排入班進行班級團體輔導及融合教育宣導，輔導教師也從中觀察班級學生的反應。經與導師會談後，發現明雄的家庭背景特殊，問題行為極需要輔導人員的協助，於是與導師商討後申請學生輔導諮商中心諮商心理師的專業協助。

## 二、個案背景

明雄個性沉穩，智力中上，學習表現尚可，從小父母離異，明雄與父親、祖母、大伯、堂兄弟同住；與母親偶有聯繫，母親常常以金錢、物質彌補他。明雄父親從事夜班工作，無暇管教孩子，明雄與其他家人缺乏互動，在家中得不到愛與歸屬，升上六年級後，便將課後生活重心轉向附近輟學之中學生，常常和一群家庭背景類似的青少年在一起，發生偷竊、抽菸、破壞公物、欺凌弱小等違反校規的行為。

## 三、分析與診斷

### （一）親子互動與管教不足

明雄從小父母離異，雖然與父親和其他家人同住，但父親因夜班工作，對明雄缺乏照顧與管束，且明雄與其他同住家人缺乏互動，在家中得不到愛與歸屬，因而放學後不喜歡待在家中。

### （二）結交引誘犯罪的朋友

明雄正值青春期的友伴需求增加，對他而言，和朋友在一起才是真正的快樂，於是放學後生活重心轉向附近家庭背景類似的國中生，在校外交友複雜。明雄與朋友在一起時，有時一群人因為肚子餓沒錢買東西，到便利商店偷竊。明雄沒有腳踏車，為了能跟上其他朋友之行蹤，於是多次偷竊街上的腳踏車，騎了就跑，到了目的地就把腳踏車丟棄。

### （三）錯誤的金錢價值觀

明雄母親從小離家，未與明雄同住，常以金錢物質彌補他，導致明雄認為他用好東西都是應該的，因為是別人欠他的，所以物品都要用最好的，若是沒有錢買，明雄會用偷、用騙的。

#### (四) 家庭生活環境影響

明雄的生活環境中，髒話代表著對團體的認同，也是說話的發語詞，家人對此也不以為意。明雄全家人都會抽菸，讓他很自然也會抽菸，認為抽煙沒有什麼大不了。

#### (五) 高壓打罵教育

明雄犯錯時，父親多以打、罵管教，讓明雄不得不從，但明雄內心因而有許多的憤怒與恐懼，明雄將此行為複製對待班上弱勢學生，常常聯合同學捉弄一名資源班情緒障礙的學生，班上其他同學就算不以為然，也不敢不從，害怕會成為下一個被欺負的對象，所以同班同學都十分害怕明雄。

#### (六) 優勢能力分析

明雄學習能力強，但缺乏動機，不在乎課業成就表現，但是體能好，田徑運動是他的優勢能力。

### 四、輔導目標

- (一) 透過與父親及其他家庭成員的會談，讓父親停止以暴力方式管教明雄，提升其他家庭成員的功能，讓明雄在家能感受到愛與溫暖。
- (二) 整合校內、外資源，提供明雄更佳的生活照顧及學習環境。
- (三) 透過澄清與討論非理性的想法，釐清真的是別人欠他的？他用好東西都是應該的嗎？為了物質上的滿足，真的可以不惜去偷去搶？讓明雄知道行為之後果，增進自我察覺的能力，同理他人的感受。
- (四) 給予必要的法治教育及行為約束，讓明雄的行為能符合學校及社會的規範。
- (五) 創造有利明雄學習及表現之環境，使其有成功的新經驗，以建立自信心，增強自我概念。

### 五、輔導策略

明雄的問題之所以被發現，起源於對弱勢同學的欺負，探究其原因包括心理、交友和家庭，需要整合校內外資源來進行服務，因此校內先召開防制校園霸凌因應小組評估會議，確認明雄與同學行為屬於霸凌行為，進行校安通報，啟動輔導機制。另外，輔導室(處)也安排特教教師與輔導教師入班進行班級團體輔導，改善班級的氣氛，並針對霸凌者、受霸凌者、旁觀者進行輔導，在輔導過程同時瞭解明雄在班級的人際互動與適



應狀況，並由輔導教師跟導師晤談、蒐集資料，轉介學生輔導諮商中心，尋求諮商心理師更專業協助。以下針對進行的介入策略說明之。

### (一) 召開防制校園霸凌因應小組評估會議

由校長擔任召集人，成員包含學務人員、導師、輔導人員、特教教師、家長代表，確認明雄與同學行為是否屬於霸凌行為，以進行校安通報，啟動輔導機制。接著，針對班級進行團體輔導，對霸凌者、受霸凌者、旁觀者分別進行個別諮商與輔導。

### (二) 召開輔導服務需求評估會議

由輔導主任召開，邀請學務主任、生教組長、輔導組長、導師、科任教師、輔導教師、專輔人員（社工師），針對明雄的問題行為進行討論，並擬定輔導策略，整合校內外輔導資源。

### (三) 班級團體輔導及特教融合教育宣導

資源班教師及輔導教師進行班級團體輔導及特教融合教育宣導，營造班級融洽之氣氛，讓明雄及班上同學學習互相尊重，以及讓學生有機會說出對暴力行為的感受，同時進行霸凌防治的初級發展性輔導工作。

### (四) 雙師諮詢與合作

輔導教師透過與導師會談初步了解明雄的家庭背景、與同學互動狀況、學習表現、曾採用之有效輔導策略，進而共同討論輔導目標。

### (五) 進行家庭訪問

請專輔人員（社工師）進行家訪，評估與了解家庭環境，發現明雄父親因為工作無暇照顧他，都是由祖父母照料起居，其他同住家人自從明雄媽媽離開後，認為明雄是多餘的，曾有送給別人領養的想法，使明雄對家庭關愛的需求無法滿足。

### (六) 法治教育及品德教育

當明雄出現違規行為時，由學務處生教組長對他進行法治教育及品德教育，約束明雄的行為。

### (七) 個別諮商與輔導

1. 徵得家長同意：分析輔導效益，讓父親知道接受個別諮商與輔導可以導正明雄之偏差價值觀，並對於外顯問題行為改善有很大的助益。父親同意明

雄接受個別諮商與輔導。

2. 建立關係：明雄為非自願個案，且對於學校教師的約談極為敏感，不易建立關係，輔導教師以請明雄擔任小幫手的名義，介入輔導。
3. 同理與接納：明雄對於自己的偏差行為有其自我中心、似是而非的解釋，對學校教師的說教感到厭煩，所以輔導教師先同理、接納明雄的情緒，建立信任關係，讓他感覺到輔導教師很願意了解他的感受與想法。
4. 親職諮詢：輔導教師與父親晤談，表示明雄在家中因缺少認同與支持，朋友的邀約成為向外的拉力。請父親增加親子溝通與家庭成員互動，強化家庭拉力。並告知父親停止以打、罵方式管教明雄，以免明雄將內心的憤怒與恐懼轉為暴力行為，複製對待班上弱勢學生。
5. 角色扮演法：在晤談過程中，透過心理劇的角色扮演，請明雄分別扮演同學、家人、老師，再透過角色交換去體會別人的想法及感受，讓明雄了解到自己行為後果以及帶給同學、家人、老師的感受。
6. 價值澄清法：明雄曾自述沒有人喜歡做壞事，但是面對自己物質需求時，不惜偷竊或行騙。輔導教師透過討論與價值澄清，增進明雄自我覺察能力，發現自己想法上的矛盾，形成改變的動力。
7. 訂定目標：明雄與輔導教師建立信任關係之後，對自己常被學務處約談或做勞動服務的經驗，感到很厭煩。輔導教師以此與明雄討論「可以如何減少被學務處約談」，讓明雄知道只要自己不做違規行為，就可以減少到學務處報到的次數。
8. 行為改變策略：輔導教師與導師合作，採用行為改變技術，逐步訂定行為目標，以「和同學和睦相處」為第一目標，若是明雄能做到，給予獎卡作為增強，集滿一定點數可兌換他所想要的獎勵品。
9. 鼓勵正向行為：在晤談中，當明雄在敘述自己的違規事件時，輔導教師嘗試從明雄的敘述中找到正向值得鼓勵之處（如嘗試想停止或減少犯錯），給予讚美，增加他面對問題的能量。帶領明雄看到本身的正向力量與資源，能用正向的眼光看待自己的問題，遠離被批評的焦慮，並肯定成功經驗與能力。





(八) 安排課後輔導

明雄因家庭課後缺乏管束及照顧，導致明雄放學後即在校外騎車閒晃，學校為明雄申請課後輔導班，讓明雄於放學後能留在校內完成學校課業，減少明雄在校外與中輟學生會面的機會。

(九) 邀請明雄參加田徑校隊

明雄擅長田徑運動，請田徑隊教練讓明雄加入田徑隊，給明雄展現專長的機會，由田徑運動中鍛鍊體能，再加上田徑比賽的榮譽心，讓明雄在運動會中獲得佳績，提升自信心，增強自我概念。

(十) 轉介輔導中心進行處遇性輔導

明雄的問題根源於長期缺乏家庭的關愛及深層的內心問題，已達到學校第三級輔導，轉介輔導中心，讓明雄持續接受諮商心理師的心理專業協助。

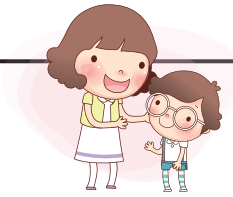
## 六、輔導成效

在一年多的輔導歷程中，透過導師在班級經營改善班級氣氛、學務人員對明雄行為的規範與教育、輔導教師與諮商心理師對明雄的心理諮商與輔導、以及田徑隊教練的激勵與肯定，協助改善明雄的情緒、認知、行為、人際、課後生活、自我概念各方面的問題，使明雄逐漸脫離中輟之友伴，在校的違規行為也明顯減少。



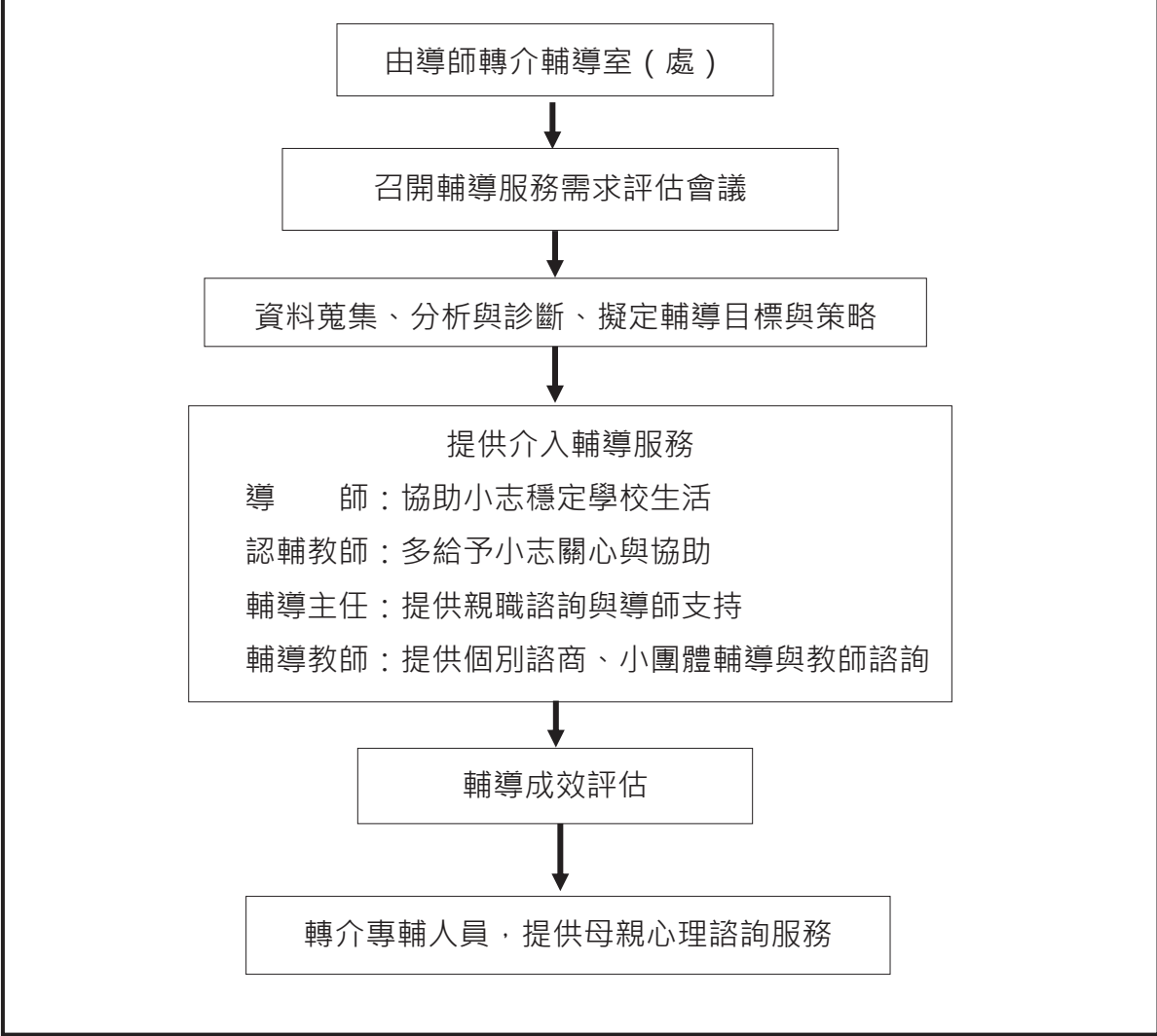


### 第四節 雨過天晴——家庭結構問題



#### 個案摘要

小志 (化名) 為三年級男生，導師發現經過一個寒假，小志 的情緒、行為出現許多問題；經由親師溝通，發現小志 的父母正在辦理離婚。導師擔憂小志 的行為會因此受到影響，也因為管教上的無力，而轉介輔導室 (處)。輔導教師針對小志 的需求，進行個別諮商與小團體輔導，提供情緒支持、認知重建與行為改變上的協助，導師與認輔教師經常給予小志 關心與鼓勵，輔導主任同時進行親職諮詢，提醒家長在婚姻變動的同時，如何穩定發揮親職的功能。經過一學期的輔導，雖然小志 的父母還是離婚了，但小志 在人際與學習表現慢慢的恢復過去的水準，順利回到生活的常軌，恢復了以往天真的笑容。



## 一、個案緣起

導師發現小志最近改變很多，以前活潑調皮，現在的行為變得很乖張，動不動就跟同學起衝突，也愛口出穢言，常在他的小日記或者圖畫作業裡畫大便，美勞課的作品也都成了黑黑的大便，有時罵同學笨蛋，有時則笑說自己是大便，現在的小志不但屢勸不聽，課業更是一落千丈，不是忘了帶作業，要不就亂寫。

導師回想起小志在上學期時，雖然調皮但也算聽話，不像本學期問題行為層出不窮。於是導師打電話聯絡小志的母親，想要請家長協助管教，這時才知道原來小志的父親在寒假時，被母親發現有外遇，因此，夫妻兩人現在正在打離婚官司...

## 二、個案背景

小志成長在一個核心家庭，父母兩人都是擁有高學歷的白領階級。母親很關心孩子的教育問題，也積極配合學校活動。寒假時母親意外發現父親有外遇，母親為此情緒崩潰，最後夫妻兩人決定離婚，但為了爭取小志的監護權，夫妻兩人開始互告對方。

母親雖然心疼孩子，但是也不知道該怎麼幫助小志，母親總是一邊責怪父親，一邊泣訴自己的委屈，每次導師都需要花很多時間傾聽母親的煩惱與情緒。父親則認為母親長期情緒不穩定，甚至曾經以死要脅，已不適合再擔任管教孩子的責任，堅持要爭取孩子的撫養權。

## 三、分析與診斷

### (一) 問題成因：

原本活潑的小志，突然情緒、學業、人際問題開始出現變化，究其原因主要來自於父母親衝突與爭吵。在父母衝突的這段期間，小志內在的安全感需求無法被滿足，因此情緒變得不穩定，甚至出現行動化的口語攻擊行為，也做了負向自我歸因，常說自己是大便等。在這負向自我認知、不穩定的情緒和偶爾的攻擊行為相互作用下，小志的學校表現變得每況愈下，讓導師感到管教上愈來愈難使力。

### (二) 優勢資源：

小志以前的學習能力，人際互動都不錯，雖然下學期後經常與同學發生衝突，但還不至於形成團體的排擠效應。父母彼此雖然衝突劇烈，但都很關心孩子，希望孩子能夠更好，也是未來在輔導小志時可以善用的資源。

#### 四、輔導目標

- (一) 情緒支持：提供小志情緒支持，紓解內在的負面情緒。
- (二) 認知重建：協助小志去除非理性的自我否定想法。
- (三) 行為改變：幫助小志用更恰當的方式表達需求。
- (四) 內在需求：協助小志重建安全感。
- (五) 系統介入：協助父母發揮親職功能，重建小志的安全感，並穩定學校的支持系統。

#### 五、輔導策略

- (一) 個別諮商：由輔導教師每週一次，固定與小志會談，協助小志的情緒調適，認知重建與行為的改變策略。

##### 1. 情緒支持上

輔導初期，小志說得不多，因此很難了解小志內在的想法與心情。但小志並不排斥畫畫，於是晤談時，改以自由繪畫的方式，幫助小志表達他所想到、感覺到的內容。每次小志作畫時，輔導教師真誠反映他看到的，同理小志作畫的心情，或者想表達的情緒感受，而不對繪畫技巧或表現作批評，希望讓小志盡情地透過繪畫表達。

##### 2. 認知重建

小志剛開始喜歡畫大便，一邊畫一邊罵或者嘲笑大便，輔導教師順勢重新建構小志對大便的觀點，「大便雖然臭臭的，但是它可以成為很好的肥料，幫助花朵開得更好」等，幫助小志學習正向看待自己的價值。在小志與輔導教師建立的較多的信任關係後，帶著小志一起讀繪本，並問問小志對故事主人翁的看法，澄清父母的爭吵不是孩子的錯。

##### 3. 行為改變

了解小志與同學衝突的原因，同理小志想要解決問題的動機，再引導小志思考還有哪些可能的行為選擇，並與小志訂定個別獎勵制度，刺激小志改善行為的動機，並減低與同儕間的負向互動。



(二) 系統介入

協助小志的家庭小系統與學校系統，幫助營造正向支持的環境，穩定小志對於環境的信任感。

1. 雙師諮詢與合作

協助導師理解小志最近行為脫序的原因，減低導師在管教上的焦慮。建議導師可在小志的學習與人際上多給予協助，「溫柔而堅定」的管教是必要的。當小志的學校生活可以穩定時，也是協助小志在家庭的變動與不確定因素外，提供另外一個可預期的安全環境，對於小志改變會很有幫助。

2. 認輔教師輔導

因為小志喜歡昆蟲，也對自然科學很有興趣，因此邀請自然教師擔任小志的認輔教師，讓小志透過喜好的關注暫時轉移家庭的焦慮與憂慮。邀請小志主動詢問自然教師與昆蟲有關的問題，或到自然教師身邊觀察昆蟲的變化，認輔教師可藉機關心。

3. 親師諮詢與合作

輔導教師分別與家長溝通，鼓勵父母在處理自己的問題時，也要多關心孩子，邀請父母成為幫助小志重建安全感的幫手。在與父母親進行親職溝通時發現，父親可以很理性地與輔導教師討論小志的問題，也承諾願意多花時間關心孩子課業；但是母親卻一直情緒低落，雖然心裡不捨孩子，但是較難承擔起親職教養的責任，因此溝通的焦點就轉向鼓勵母親到社區或醫院尋求專業的心理諮商，以協助母親度過這段困難的時期。

4. 小團體輔導

在小團體輔導中，透過同儕經驗的分享，幫助小志找到情緒支持的夥伴，並去除因父母衝突所帶來的羞愧感。團體活動中，透過家庭衝突劇的演出，小志也在笑鬧中，宣洩了在家庭中累積的情緒壓力。最後團體透過討論的方式，讓成員與小志了解，當父母在爭吵時，他們可以做些什麼幫助自己，如果父母要分開，會有哪些缺點與優點，理解父母的選擇以及未來可以如何處理對其他家人的思念。

## 5. 多元家庭理念的宣導

透過宣導課程，讓學生認識不同型態的家庭，如新移民家庭、單親家庭、繼親家庭、隔代教養家庭等等，以協助孩子了解家庭的功能以及當家庭結構有所變化時，身為家庭的一份子可以如何面對，以及如何對於不同的家庭結構的包容，這也是重要的發展性輔導工作。在宣導多元家庭理念時，重視協助學生去除羞愧感，也幫助他們對多元家庭以及自己與家庭的關係，有一個較為健康的理解。

### (三) 校外資源連結

雖然母親個人不是學校主要的服務對象，但是母親的情緒調適也深深地影響到小志的穩定性，因此介紹專業資源協助母親。心理專業人員在與母親接觸的過程中，發現母親情緒低落，甚至有過輕生的念頭，因此，將之通報自殺防治中心，以提供母親其他心理支持力量，度過家庭的風暴期。母親的情緒若能穩定，也較能發揮親職功能，對於小志的情緒穩定與安全感的建立才有幫忙。

## 六、輔導成效

經過一學期的介入後，雖然小志的父母仍決定離婚，但小志的人際與學習表現已逐漸恢復過去的水準，老師也不再聽到小志說「大便」的話了。小志能夠如此順利的度過家庭的風暴期，究其原因主要在於導師早期的敏感發現問題、即時介入處理，加上親教師（家長、導師與輔導教師）互相合作，讓諮商輔導專業資源適時介入，因此能夠很快地幫助小志脫離危機問題。

輔導實務上，難免會面對家庭功能不彰、且合併其他情緒或生理障礙的學生問題，不論學生或其家庭本身是否有足夠的彈性與能力應付外來的要求，只要學校系統可以多給予學生支持並及早介入，對於改善學生的學習、人際問題依然會有所幫助。



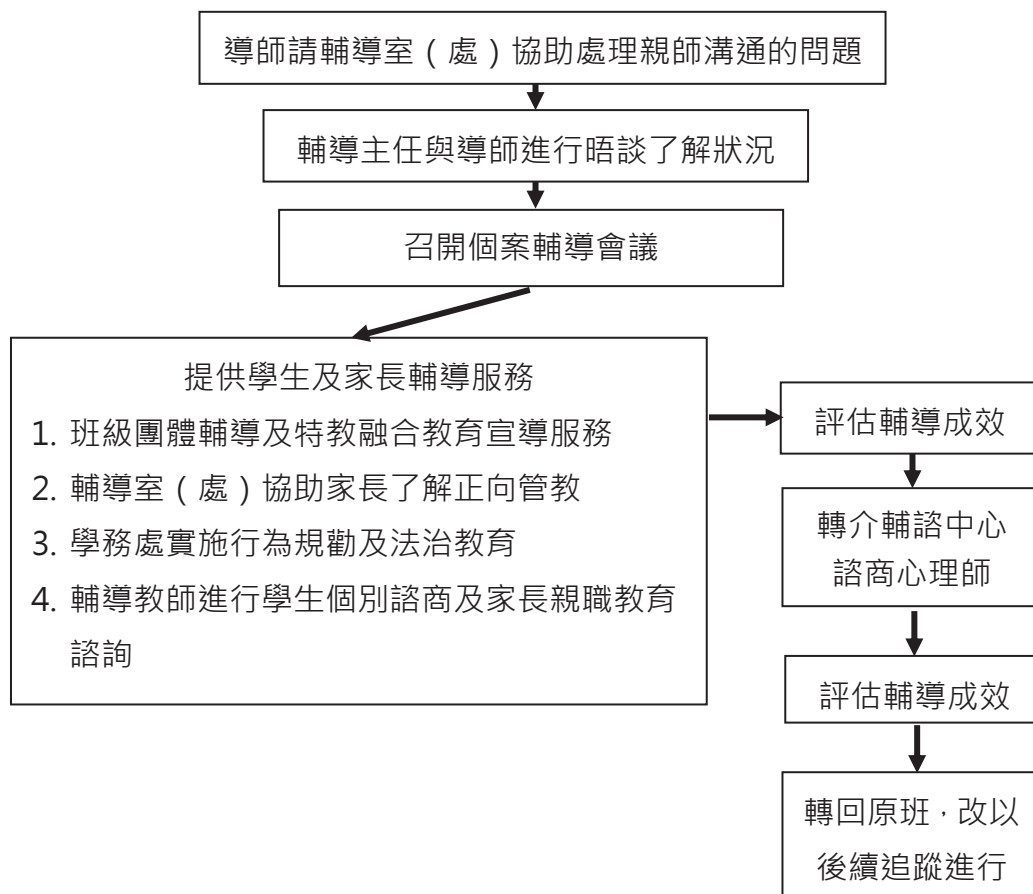
### 第五節 媽媽的戰爭——親師衝突問題



#### 個案摘要

偉智（化名）是個情緒不穩定、學習有障礙的四年級孩子，在班上經常出現暴怒而與同學產生語言及肢體衝突。偉智的母親經常看到導師在聯絡簿裡寫下違規行為，導師希望家長能多加督促，甚至常聯絡母親到校處理偉智的失控行為。偉智母親覺得導師不夠關心偉智，甚至覺得導師常常無故處罰偉智，於是母親和導師的關係日漸惡化。導師認為偉智的行為需要被規範，而且認為母親干涉過多，班上其他家長也對偉智母親的作為表達不滿。

學校透過個案輔導會議整合導師、學務人員、輔導教師、特教教師、專輔人員等輔導人力，採用親師合作與諮詢、違規行為規勸、特殊教育、個別諮商等介入方式，協助改善偉智的情緒、認知、行為、人際、自我概念各方面的問題，同時討論出讓導師和家長均能接受的輔導管教方式，於是，偉智的狀況已逐漸改善，在校的違規行為減少許多，偉智母親與導師的關係也逐漸恢復。





## 一、個案源起

輔導室（處）從偉智三年級開始經常接獲導師反應偉智母親經常與教師發生衝突，偉智的父母因職務的關係，經常晚歸，對偉智的生活與課業較疏於照顧，但是大部分與學校接觸時，都是站在維護孩子的立場，很難認同學校及導師的管教。當偉智在學校出現違規的行為時，母親的態度總是拒絕相信與接受，因此經常與學校、導師產生對立與衝突的情形，班上同學對偉智的態度也有些反感與害怕。

## 二、個案背景

偉智是四年級男生，父母親均為公務人員，另有一位國中二年級的哥哥。偉智從小在學習上經常遇到困難，情緒狀況也不太穩定，上小學之後經常和同學產生衝突，母親希望偉智能有良好的成績表現，但是經過鑑定，發現偉智屬於學習障礙的孩子，目前正接受特教服務。當偉智發生學習或人際上的行為問題時，母親選擇在家自行指導偉智，與學校的配合狀況不佳。

## 三、分析與診斷

### （一）個人因素

偉智經特教評估與鑑定為學習障礙，專注力不足，容易分心，持續完成一件事情有困難，轉換活動能力較弱，識字閱讀速度較慢，理解能力有待加強，在情緒方面容易過度解讀外在的訊息，稍有不舒服容易感受緊張與壓力，造成情緒不穩定，與同儕互動常因情緒不穩定造成口語與肢體衝突。

### （二）家庭因素

#### 1. 母親的管教態度

母親對於偉智的學習障礙有些自責，但是基於傳統的觀念，希望偉智在課業上能有較好的表現，對於學習上的要求頗高，當導師反應偉智的行為時，母親一方面心疼偉智，擔心因為學習障礙無法達到很好的成績，另一方面卻又期待他能和其他同學一樣，在學習上能有很好的表現。母親的態度經常是衝突與矛盾，因此與學校、導師接觸的時候，常帶著質疑老師的態度，導致嚴重的親師衝突。





## 2. 家庭關係

偉智母親在生活上對偉智百般呵護，偉智對母親非常依賴，常把壓力與挫折反應讓母親知道，和母親的關係緊密，父親工作較為忙碌，很少主動關心偉智，哥哥課業壓力較重，也較少與偉智互動。

### 四、輔導目標

- (一) 透過親師師合作，由輔導教師、導師及家長的三方會談，協助導師清楚說明對偉智的關心與管教措施，同時也讓家長了解學校正向管教的立場，建立彼此互信的關係。
- (二) 整合特教資源，提供偉智最佳的學習環境，在學習上能適應並發揮潛能。
- (三) 透過社交技巧訓練及行為規範，讓偉智加強控制情緒，並能與同學和好相處。
- (四) 給予必要的法治教育及行為約束，讓偉智行為能符合學校及社會的規範。

### 五、輔導策略

偉智的問題探究其原因，包括學生本身的特殊狀況，以及媽媽對導師處理的不滿。因此，由輔導教師透過與導師會談初步了解偉智的問題狀況，並共同發展適當的輔導目標。接著召開個案輔導會議，邀請相關人員出席，讓家長、導師與校方相關人員都能表達對偉智的關心，建立親師對輔導的共識與合作關係後，才能啟動輔導機制。在輔導策略方面，首先，安排特教教師與輔導教師入班進行班級團體輔導，改善班級的氣氛，並針對偉智的行為進行個別諮商；在輔導過程，同時瞭解偉智在班級的人際互動與適應狀況，以及與母親的互動情形，並由輔導教師、特教教師跟導師共同合作協助偉智。以下針對介入策略進一步說明。

#### (一) 雙師諮詢與合作

輔導教師透過與導師會談初步了解偉智的家庭背景、與同學互動狀況，學習表現，以及導師過去曾採用之有效與無效之輔導策略，並共同發展適當的輔導目標。

#### (二) 召開個案輔導會議

由輔導主任召開，邀請家長、學務主任、生教組長、輔導組長、導師、科任教師、輔導教師、特教組長與特教教師一起參與討論，除了讓導師與家長都能表達對偉智的關心，建立親師對輔導的共識與合作關係後，並由特教組長與教師提供有關

偉智學習困境的特教相關資訊，以協助與會者對偉智問題的特殊狀況有所瞭解後，再針對偉智的問題行為進行討論，以擬定適當的輔導與特教策略協助偉智。

### (三) 班級團體輔導及特教融合教育宣導

資源班教師及輔導教師進行班級團體輔導及特教融合教育宣導，營造班級融洽之氣氛，讓偉智及班上同學學習互相尊重，以及讓學生有機會說出對暴力行為的感受，同時進行法治教育與反霸凌教育之宣導。

### (四) 個別諮商

從偉智的家庭及學校生活了解偉智目前學習與生活的狀況，同理偉智與同學產生衝突的感受與想法，引導並鼓勵與同學建立友善關係，找到正向支持的資源。

### (五) 法治及品德教育

當偉智有違規行為發生時，由學務處生教組長對偉智進行法治教育及品德教育以約束其行為。

### (六) 親師諮詢及校外專業資源提供。

偉智的特殊狀況，有時會讓家長，特別是母親有深度的挫折感和自責，並懷疑自己的親職功能，輔導教師除同理家長與提供諮詢外，也可以提供社區或醫院心理諮商的專業資源，以供家長需要時使用。

## 六、輔導成效

經過一學期的介入輔導，偉智在人際關係上漸有改善，在班上也有多位同學願意和偉智友善互動，母親對於導師的回饋也較能接受，至於偉智的導師透過學校輔導專業的支持，也逐漸理解偉智母親的想法，學校經由此案例與校內老師分享，提升學校教師的輔導知能。總之，偉智的狀況已逐漸改善，在校的違規行為也減少許多，偉智母親與導師的關係也逐漸恢復。

當學校教師與家長之間發生親師衝突時，學校需要了解家長與教師的想法、態度，並給予接納與支持，讓「親」和「師」都能瞭解彼此對受輔學生的看重和關心，以及學校教育作法的理念和用意，透過整合學校資源以及與家長的合作，學習更正向看待孩子的問題，一起幫助受輔學生解決在校的適應或人際問題，使其在校學習與適應能更健康與更快樂。

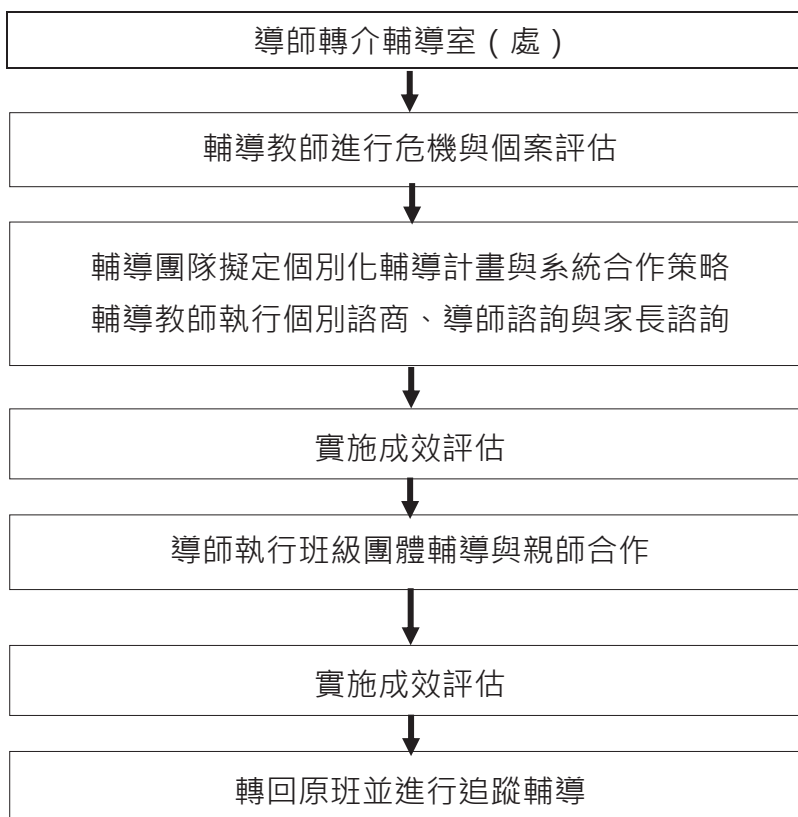


### 第六節 失去笑容的小可——內向型行為問題



#### 個案摘要

小可(化名)是六年級女生，母親對其課業有很高的要求，只要考試未達標準，就會嚴厲的處罰，導致小可對考試非常害怕。本學期初，導師發現小可經常在上課中恍神或哭泣，而就近關懷。有一天，小可突然向導師表達有輕生的念頭，導師意識此問題之嚴重性，緊急轉介至輔導室(處)；輔導教師先與小可進行評估會談，瞭解其並無自殺的具體行動計畫，但需要進行關懷與輔導，於是與導師討論，擬訂輔導計畫，安排定期晤談，理解其對自身及環境的看法；並分別安排導師及家長諮詢，建立共同之輔導目標。經歷半年的輔導，小可逐漸緩解對課業及父母分離之焦慮，不再緊皺眉頭，母女關係也漸漸親近，願意與同學建立友誼，分享心情與生活內容，成為有笑容的女孩。



## 一、個案緣起

小可平日在班上是聽話負責、循規蹈矩的孩子，但教師和同學很少看到她的笑容，總覺得她並不快樂，尤其在每次考試前，小可會特別緊張，不停的背課文，寫參考書，考試時也一再檢查考卷，就怕成績不理想，擔心被母親責打。導師瞭解其緊張的原因後，多次與小可的母親溝通，但母親堅持自己的管教原則，希望導師不要過於干涉，導師感到無奈。五年級的課業難度較中年級為高，小可漸感吃力，越加擔心無法達到母親的標準，承受很大的課業壓力。六上開學不久，曾向導師透露想跳樓輕生，認為從高樓跳下後，就不必再面對家裏父母爭吵的氣氛，也不必再因為考不好被母親趕出家門而提心吊膽，她的話語讓導師非常擔心而轉介至輔導室（處）。

## 二、個案背景

小可是六年級女生，父親失業，目前與母親、妹妹同住，小可的母親是公司高階主管，平日工作忙碌，律己甚嚴，對小可與妹妹採取嚴格的管教方式，除了要求有良好的品德與生活習慣，對她們的成績要求也很高，各科都要達到 90 分，未達標準即嚴厲責罵與懲罰；小可體諒母親的辛勞，也認為她是為自己好，所以都默默承受。平日姐妹倆人有任何事都盡量自己處理，不去麻煩母親，有心事就是找父親說。但自六年級父母分居後，只有當週末或母親出差時，姐妹倆人才會由父親照顧。

## 三、分析與診斷

### （一）個人因素

小可的個性纖細敏感，非常在意師長與母親對自己的評價與態度；對新環境的適應力較弱，不敢輕意嘗試新事物，認為自己沒有能力做好很多事情。

### （二）家庭因素

#### 1. 親子關係

母親認為讀書是最重要的，和孩子的對話都是詢問考試成績與作業完成情形，很少關心小可的心情與生活。小可的心事都是與父親分享，和父親之間有很深的情感連結，但因目前與母親同住，覺得自己是孤單無助的。



## 2. 母親管教態度

母親所訂定的高標準造成小可心中莫大的壓力，經常害怕會因成績未達標準而被責打。母親也會告訴小可：成績好才是好孩子，成績不好就是沒用、沒出息，不配當她的女兒；使得小可認為成績未達標準就是失敗的人，以致缺乏自信，自我價值感低。

## 3. 家庭氣氛

小可希望父母能情感融洽、共同居住，但兩人表明無法復合，父親經常會因為小可姐妹的教養方式而與母親起爭執，令小可感到非常困擾，充滿無力感。

## 四、輔導目標

- (一) 自殺與危機評估
- (二) 協助小可建立合理的自我期待
- (三) 協助小可學習適當之壓力管理方式

## 五、輔導策略

### (一) 個別諮商

輔導教師每週五中午與小可進行個別晤談，協助其在假日中有能量面對父母可能出現的爭吵狀況，並且於晤談中，討論以下重點：

- 1. 確認小可對自殺想法的強度、頻率及計畫，進行追蹤瞭解。
- 2. 同理小可內心對於自身、學校與家庭的感受與想法，並協助其拓展觀點，從正向的角度看待生活中的小進步與改變，以提升自我價值感。
- 3. 提供小可情緒紓解與心理支持，肯定他對班級任務及生活處理的努力、強化他的優勢能力，例如能用文字精準表達內在心情及想法。
- 4. 協助小可與母親之間有好的相處，減少情緒的波動，同時協助小可看到自己本身是獨立的個體，學習為自己的狀況自訂目標，而不只是符合他人的期待。
- 5. 透過生活事件的討論，學習將負面思維改變為具適應性、有幫助的陳述，而且在生活中的看到正向力量與資源，學習在焦慮不安的狀況中，可以對

自己說自我支持的語言，建立自信。

6. 鼓勵小可從過往與同學相處的成功經驗中，找到自己結交好朋友的有效方法，並嘗試將心事與好友交流分享。

## (二) 班級的發展性輔導工作

輔導教師與導師合作，共同對小可班級進行兩次壓力紓解與人際技巧的初級發展性課程，事後並邀請導師從旁協助，對小可進行後續觀察及輔導。課程主題及重點如下：

1. 壓力紓解妙方：先說明每個人在生活中都會有困擾或壓力，適當的壓力可激勵自己進步，但過大的壓力會影響心理健康，鼓勵學生運用壓力紓解的策略，如：說出來、呼出來、唱出來、動出來、寫出來等方式紓解負向情緒或壓力感。
2. 我們都是好朋友：先運用『如何成為人氣王？』為題，以腦力激盪方式蒐集學生結交好朋友的好方法，再以『我需要培養的人際技巧』為題，鼓勵學生省思個人需要學習之人際技巧。

## (三) 親師諮詢與合作

母親是小可生活中最具影響力的重要他人，邀請其至校會談，會談重點包括：

1. 建立關係：輔導教師肯定母親在工作忙碌的同時，仍能照顧小可的生活起居與課業，並感謝她能排除困難、到校會談。當母親不斷強調她要求小可的苦心，以及不會輕易調整對小可的要求，輔導教師先對母親關心小可的用心予以肯定與同理，並引導母親分享其教養困難，表達願意與之共同努力，協助小可進步之心。
2. 邀請合作：瞭解小可平日在家中的狀況，鼓勵母親多給予小可包容與情緒上的支持，增進親子關係的品質。以『愛的存摺』概念說明親子相處中『愛是存款，管教是提款』，讓母親理解平日情感培養的重要。
3. 瞭解期待：小可母親從小即成長在管教嚴格的家庭，認為讀書是唯一的出路，而小可只要努力就會有好成績，所以會對她施壓，以求有好成績。
4. 建立共識：適時向母親分析小可在意成績的表現，代表小可非常在意母親





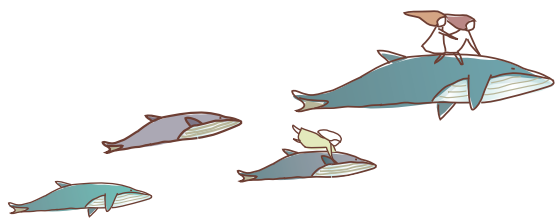
之評價，以及期待自我能符合母親的希望。但目前課業問題為小可的壓力來源，導致其情緒低落，終日不快樂，也影響其成績表現。鼓勵母親看到小可的盡力，對她的狀況放寬心，多去瞭解她的背後動力與壓力，並鼓勵與教導母親，如何在小可有進步時即給予鼓勵。

(四) 雙師合作：與導師討論在班級經營中可協助小可的策略，例如：

1. 運用優勢能力：小可的優勢能力為作文書寫，藉由作文分享及校內比賽提供其表達想法、展現文才的機會。
2. 適時鼓勵進行表現：請導師協助觀察小可在班級的進步表現，及時鼓勵。
3. 運用聯絡簿、影響家長教養態度：可將小可平日的好表現寫在聯絡簿與家長分享，讓家長瞭解小可的優點、長處或進步情形，進而欣賞小可的正向優點。

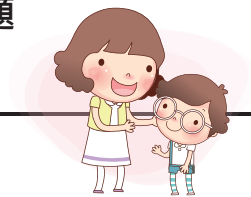
## 六、輔導成效

經過輔導教師半年的陪伴與輔導，與家長及導師的合作，小可的情緒漸漸穩定，願意開放自己與同學交流，也在班級結交幾位好朋友，有心事時，可以有人分享討論；經由母親調整標準後，小可也不再因考試成績而成天擔心受怕，臉上有了笑容，回復孩子應有的快樂模樣，小可是個幸運的孩子，身邊的重要資源能共同啟動來幫助他，家庭、學校到社會資源就是緊密的資源網絡，藉由輔導教師的連結催化，促成小可的改變與進步。



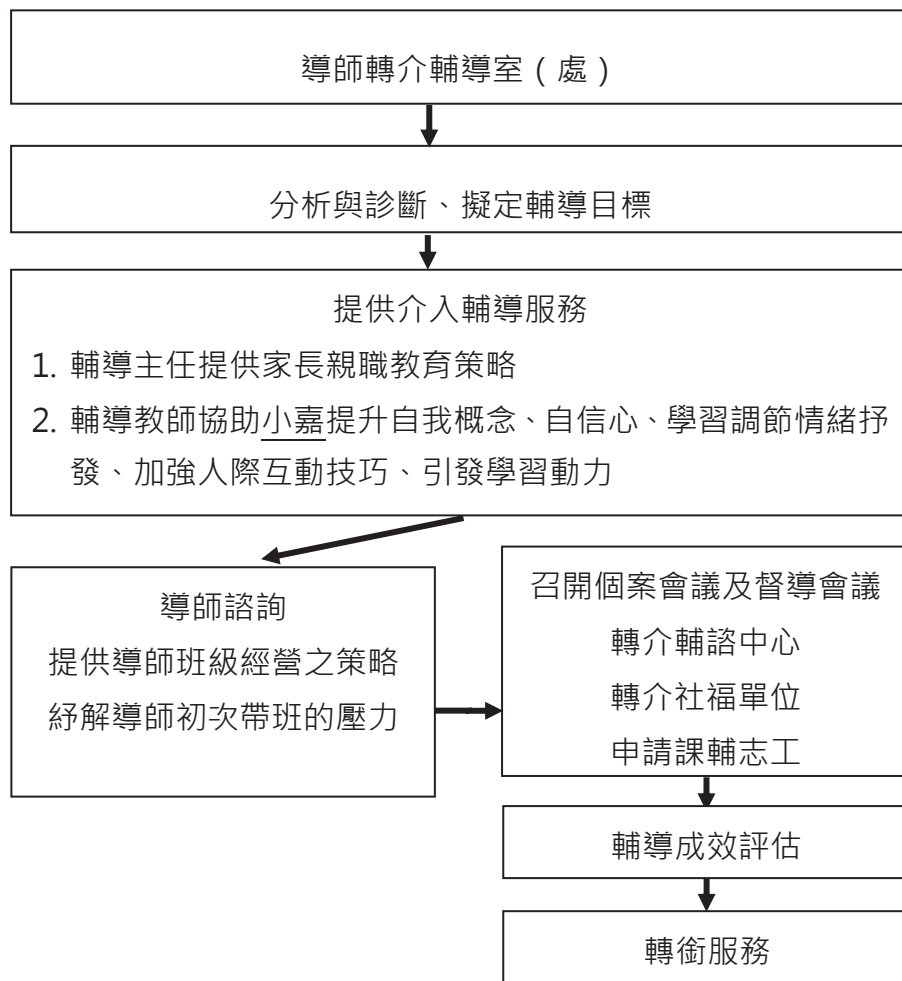


### 第七節 缺了一角的圓——學校適應問題



#### 個案摘要

小嘉（化名）從四年級開始，經常以身體不舒服為由，請假在家；五年級導師因其有中輟之虞而轉介輔導室（處）接受輔導，輔導主任和輔諮中心的社工師一起進行家庭訪視，並與家長建立了解和信任關係，取得家長同意小嘉接受諮商輔導。接著由輔導教師進行個別諮商與輔導，建立正向自我概念和增強學習動力，並連結社福單位協助穩定家庭經濟結構；同時，因小嘉家庭安全依附感不足以及拒學狀況反反覆覆，學校再為他申請輔諮中心與社福單位的專業導協助。經由多方努力，小嘉對家庭依附安全關係提升、對未來更有希望感，也更喜歡上學，六年級下學期就學狀況逐漸穩定，學期結束不但快樂的領到畢業證書，也寫感謝卡片送給曾幫助他的師長。



### 一、個案緣起

小嘉從四年級起陸續以身體不適，請假在家休息，升上五年級又因感染流感而長期請病假，之後再復學的動力就日益困難，導師因其有中輟之虞而轉介輔導室（處）接受輔導。

### 二、個案背景

小嘉與父母、姑姑和表兄姐們同住在同一棟國宅中，全家族人口眾多，居住空間狹小，居家衛生環境不佳，曾因衣服發出異味和書包出現蟑螂等情形，遭受同學嘲笑。父親內向少言，工作不穩定；母親及姑姑寵愛小嘉的哥哥，全家族所有目光都集中在哥哥身上，姑父是家族中較關注小嘉的長輩，但在小嘉四年級下學期往生。小嘉在六年級時出現自傷的行為。

### 三、分析與診斷

- (一) 生理因素：小嘉身材稍胖，不太喜歡運動，三餐不定，常食用便利商店即期食品，及學校班級剩餘之營養午餐，經常因腸胃不適而就醫。
- (二) 心理因素：小嘉較不受家人重視，常認為自己的能力不足，甚至懷疑媽媽不愛他，六年級仿效母親自傷割腕，以獲取家人關心。
- (三) 家庭因素：小嘉是家庭中最小的孩子，但家人關注的重心都在哥哥身上，致使小嘉安全依附感不足，常以生病要求請假回家，甚至用拒學的方式讓家人多注意他；父母一度感情不佳，母親以割腕對丈夫表示不滿，讓小嘉習得錯誤的情緒表達方式；姑姑認為小嘉身體不舒服，請假在家休息並沒學壞，不上學也沒關係。
- (四) 學校因素：導師為初任代理教師，管教學生嚴格，讓小嘉心生恐懼；曾發生書包爬出蟑螂、服儀不甚乾淨等情事，遭受同學排斥，和同學互動較為困難；長期請病假，課業基礎不足，學習意願低落，但對美勞稍有興趣。

#### 四、輔導目標

- (一) 訓練社交技巧，改善同儕互動關係。
- (二) 教導表達情緒和想法的技巧，降低自傷行為發生率。
- (三) 運用社會資源，增進父母親職功能。
- (四) 提供同儕支持和課業輔導，增加學校適應。

#### 五、輔導策略

##### (一) 個別諮商與輔導

1. 運用角色扮演和認知訓練，建立社交技巧和降低社交性焦慮。
2. 指導小嘉以「我訊息」，適當傳達想法和情緒，避免自傷情事發生。
3. 運用正向思考鼓舞、尋找例外等後現代治療方式，增加希望感。
4. 協助小嘉發掘自己的美術優勢條件，對未來求學之路（美術相關領域）產生憧憬，增強到校的學習動力。

##### (二) 親師諮詢與合作

1. 輔導主任和輔導教師不定期提供家長親職教養之策略，並與家長討論如何幫助小嘉正常上學，如親自接送小嘉上下學、提供孩子到校上課的正增強物。
2. 同理母親的困難，同時也讓母親瞭解其自傷行為對小嘉的負面影響，鼓勵母親如有必要，可以尋求心理專業協助，並避免再出現自傷行為。
3. 不定期電訪關心與感謝家長的合作。

##### (三) 主動入班觀察與協助

因小嘉是長期輔導個案，在教務處安排六年級的任課教師時，輔導主任主動要求能擔任小嘉班上的美勞科任教師，以便給予更多的關注和引導。

##### (四) 彈性調整課業要求

小嘉缺課狀況過多，輔導室（處）協調任課教師對其課業採取彈性的做法，如調整課業的份量和難度、降低成績考核評比的要求，採取循序漸進的原則，降低其課業壓力，增加出席率。



### (五) 雙師合作，營造班級溫暖氣氛

輔導教師與導師一起腦力激盪，發展可以營造吸引小嘉上學的班級氛圍，例如，安排友善的同學在小嘉座位附近，經常和小嘉聊聊，關心他、鼓勵他；導師適時請小嘉為班級服務（如發作業等），再找機會公開表揚他的服務精神，讓同學知覺到他也是班上的一份子。

### (六) 認輔教師輔導

小嘉的優勢科目為美勞，輔導主任擔任他的任課教師，同時也是認輔教師，除在課堂上提供他更多正面的學習經驗以及課餘的關心，並創造與增強小嘉到校上課意願。

### (七) 召開個案會議

輔導主任主持，邀請小嘉的導師、任課教師和行政處室相關同仁參加，會議中輔導教師報告小嘉的輔導處遇策略，任課教師們分享輔導小嘉的成功經驗，共同訂定後續輔導目標及策略。藉由會議，幫助導師紓解壓力，也讓學校同仁了解如何與小嘉進行正向的互動。

### (八) 個案督導會議

小嘉的家庭成員龐大，成員感情也很糾葛，輔導教師於晤談中發現家庭議題沉重不已，於是申請家族治療專長之專家至校進行個案督導，協助釐清輔導膠著之處，以提供更有效能的輔導方向和策略。

### (九) 轉介輔諮中心

小嘉拒學現象反反覆覆的發生，輔導室（處）相關人員經多方努力後，仍未見問題改善，於是申請輔諮中心專輔人員（諮商心理師）提供小嘉更專業的評估與心理諮商，也同時提供輔導教師相關專業諮詢服務。

### (十) 轉介社福單位

社工協助家庭申請低收入戶證明，讓小嘉可以向學校辦理學雜費減免。同時也向社工申請可幫助小嘉父親找到工作的社會資源，以及安排家事指導員指導家長整理家庭環境的整潔。

### (十一) 課業輔導

小嘉在學習上落後班上同學許多，為了改善小嘉在課堂上的學習，安排大專生課業輔導志工進行學科基礎的補救教學。

## 六、輔導成效

拒學現象的成因多元而複雜，小嘉的狀況也是如此，經過兩年的長期輔導，結合系統的多方合作，讓小嘉慢慢燃起學習動力，系統合作是小嘉輔導工作順利並有進展的關鍵。這也歸功輔導室(處)一開始輔導小嘉時，先進行評估與啟動校內外輔導團隊合作，由主任及社福單位社工師一起進入小嘉家中，取得家長的認同和合作；並且召開個案會議，邀請校外專家督導，釐清輔導問題盲點；引進輔諮中心的諮商心理師資源，提供三級處遇性輔導；再搭配導師和任課教師的友善班級經營，給予小嘉適度有彈性的學習要求與協助；運用小嘉美勞優勢，燃起學習興趣；加上課輔志工的協助等等，帶領小嘉從缺角中，逐漸補滿，繼而向前滾動前進。





Handwriting practice area with 10 sets of lines. Each set includes a solid top line, a dashed midline, and a solid bottom line.



## 第九章 校園霸凌事件之輔導機制

教育部依據修正公布之教育基本法第八條規定，於 101 年 7 月 26 日發布「校園霸凌防制準則」，明白將「校園霸凌」事件界定為相同或不同學校的學生與學生之間，持續發生的個人或集體貶抑、排擠、欺負、騷擾或戲弄等強欺弱行為，損害個人心理、身體、財產，以及在校適應與正常學習的事件。霸凌可以直接或間接運用言語、文字、圖畫、符號、肢體動作或其他方式，使他人處於具有敵意或不友善之校園學習環境。

因此，教育部特將校園霸凌的認定要件界定在：

- (1) 具有欺侮行為。
- (2) 具有故意傷害的意圖。
- (3) 造成生理或心理的傷害。
- (4) 雙方勢力（地位）不對等。
- (5) 其他經學校防制校園霸凌因應小組確認。

為了讓學生免於受到霸凌的威脅，能在安全友善的校園中成長，除了針對在霸凌事件發生時的處理外，更應積極地進行霸凌防制教育，讓學生學習正向的人際表達技巧、尊重他人、且具備能遵守法治的能力，營塑友善的校園氛圍。本章依據 WISER 三級預防的模式來陳述校園霸凌事件之輔導機制，第一節介紹防制校園霸凌的初級發展性輔導工作；第二節說明校園霸凌事件之二級介入性輔導工作；第三節說明校園霸凌事件之三級處遇性輔導工作。





## 第一節 防制校園霸凌的初級發展性輔導工作

在防制校園霸凌的初級輔導工作上，首先重視的是事前預防，初級發展性輔導工作的規劃，以全校性輔導工作為推動原則，由校長整合與運用校內的輔導資源，發展全校師生做得來，並且能從中獲益、有助於建構友善與正向支持校園氛圍的初級發展性輔導活動。這個初級發展性輔導活動具有預防學校霸凌問題，且降低導師或輔導教師處理學生人際衝突問題的智慧性效果。

### 一、校園霸凌的類型

霸凌是指個人或集體持續以言語、文字、圖畫、符號、肢體動作或其他方式，直接或間接對他人為貶抑、排擠、欺負、騷擾或戲弄等行為，使他人處於具有敵意或不友善之校園學習環境，或難以抗拒，產生精神上、生理上或財產上之損害，或影響正常學習活動之進行。常見的霸凌行為有下列六種類型：

- (一) 言語霸凌：以戲弄、辱罵、威嚇、貶損、取綽號、嘲笑、詆毀、言語刺傷、揶揄、種族議論、散播謠言、罵髒話等進行攻擊。在上述案例中，班上同學使用人身攻擊的語言辱罵小白，即是一種言語霸凌。
- (二) 肢體霸凌：是指對受害者施以踢打、推擠、拉扯、捏、強奪等傷害、攻擊行為。本案例中，班上其它旁觀者趁機踢小白的身體和頭即為肢體霸凌。
- (三) 關係霸凌：透過慫恿、排擠、孤立，使弱勢同儕被排拒在團體之外，或藉此切斷其社會連結，使其覺得被孤立。關係霸凌往往牽涉到言語霸凌。本案例中，小白長期被同學孤立，且刻意排擠，即為一種關係霸凌。
- (四) 反擊型霸凌：長期遭受欺壓之後的反擊行為，或去欺負比自己更為弱勢的人。本案例中，小白長期的被言語及關係霸凌，在此事件中反擊成為打架事件。
- (五) 性霸凌：指透過語言、肢體或其他暴力，對於他人之性別特徵、性別特質、性傾向或性別認同進行貶抑、攻擊或威脅之行為，且非屬性騷擾者。例如以娘炮或 gay 嘲笑個性陰柔的男同學，或對其施以肢體暴力。
- (六) 網路霸凌：透過線上對話、郵件、以部落格方式發表言論與想法，展開線上辱罵或寄恐嚇信件、網路散佈謠言或謾罵等方式，造成受害者名譽受損與心

理創傷等負面影響。例如在部落格或網路上票選班上最沒人緣的人，使受害人心理受到傷害。

許多研究發現，有些霸凌者是先前霸凌事件的受害者。研究也指出霸凌事件的發生，會受到旁觀者的「推波助瀾」影響，因此，若欲消弭校園霸凌事件，不僅需協助被霸凌者，也應對霸凌加害者提供協助，甚至積極指導旁觀學生的適當作為，以降低旁觀者的負向效應，均是重要的介入作法。詳細資料請參考教育部「防制校園霸凌專區」。

## 二、防制校園霸凌的初級發展性輔導工作內涵

### (一) 全校層級的防制校園霸凌因應小組成立

成立有效合作的「防制校園霸凌因應小組」團隊，是營造安全的校園環境與維護友善校園氛圍第一步。根據教育部「校園霸凌防制準則」第十條：「學校應組成防制校園霸凌因應小組，以校長為召集人，其成員應包括導師代表、學務人員、輔導人員、家長代表、學者專家，負責處理校園霸凌事件之防制、調查確認、輔導及其他相關事項。」因此，校長擔任校園霸凌防制與輔導工作的領航者，整合各處室行政資源與全體教師，積極防範霸凌事件發生，並於霸凌事件發生時，立即介入處理，將傷害降到最低。

### (二) 一般校園霸凌事件的通報處理流程

依據「校園霸凌防制準則」，一旦確認為霸凌行為，校方應列為甲級通報，也就是於獲知事件二小時內，需透過校園事件「即時通報網」進行通報；若情況緊迫或須緊急協助亦可採用電話立即通報。

因此，導師、任課教師或學校其他人員一旦知悉發生校園霸凌事件，需依相關法規通報學務處，由學務處上「教育部校園安全暨災害防救通報處理中心」系統進行網路通報。校園霸凌防制應由班級同儕間、師生間、親師間、班際間及校際間共同合作處理。當校園發生霸凌事件，處理過程需依據教育部頒「各級學校防制校園霸凌執行計劃」中「校園霸凌事件處理流程圖」辦理（見圖 9-1）。也可參考教育部防制校園霸凌專區網站上之「各級學校防制校園霸凌執行計畫」中所附的表格（校園生活問卷調查表、校園霸凌個案處理紀錄表），以及相關資訊（各縣市政府法律



諮詢服務專線、校園霸凌事件相關法律責任、教育部防制校園霸凌具體分工措施表)，以對霸凌通報與處理流程有更完整的認識。學校處理霸凌事件過程一旦發現涉及性別議題時，需移交至性別平等教育委員會依性別平等教育法處理。

教育部於 101 年 5 月 24 日發布「校園性侵害性騷擾或性霸凌防治準則」，針對校園安全規劃、校內外教學及人際互動的注意事項，以及校園性侵害、性騷擾或性霸凌之處理機制、程序及救濟方法有法規和原則上的提醒，希望透過性別平等教育法，運用教育方式教導尊重多元性別差異，消除性別歧視，促進性別地位之實質平等。



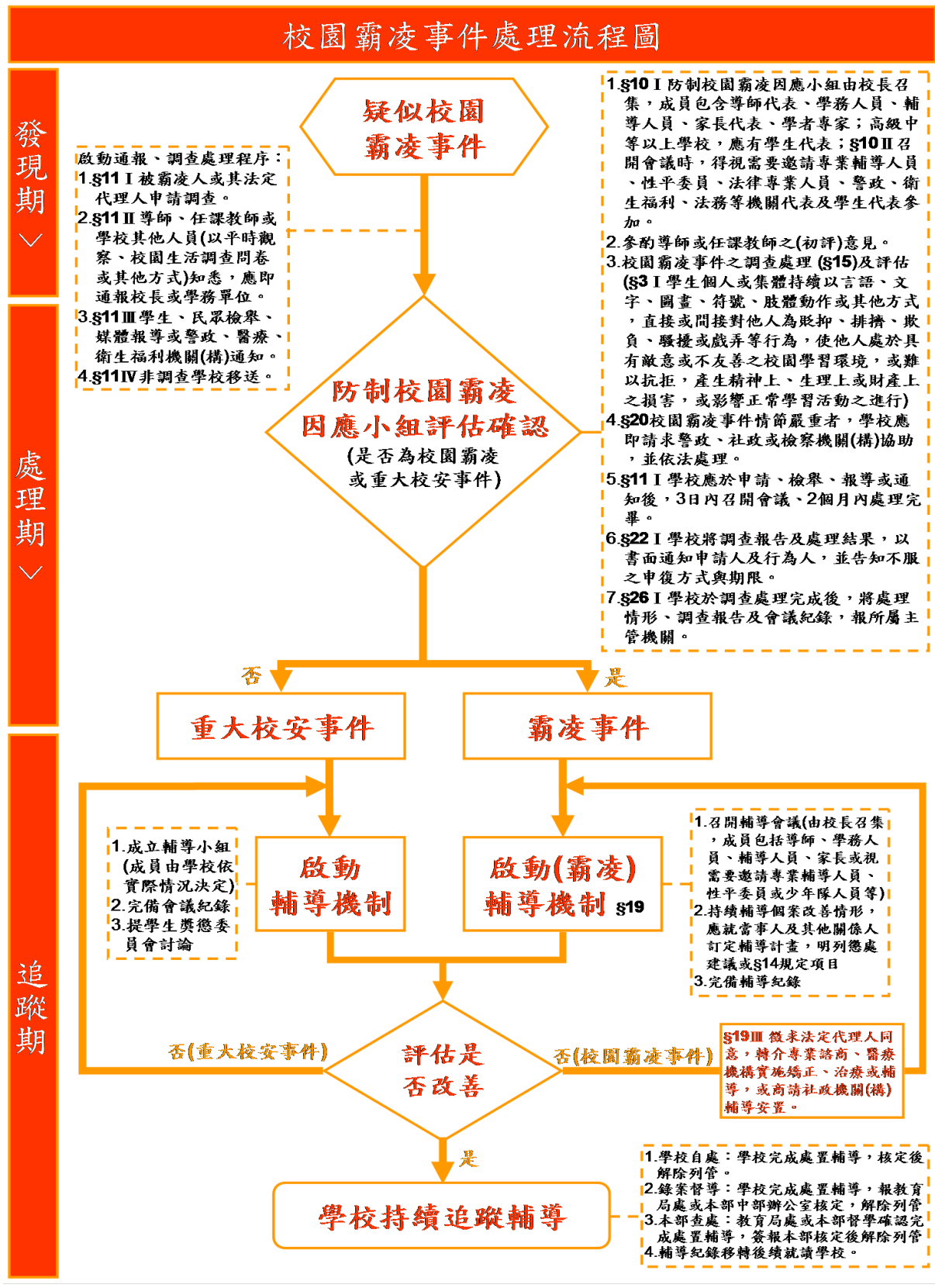


圖 9-1 校園霸凌事件處理流程圖



### (三) 班級層級的防制霸凌工作

班級層級的防制霸凌工作，首先應該輔導學生學會合宜的人際互動方式，並且加強法治教育，讓學生瞭解及遵守行為的規範，另外，重視霸凌行為的辨識，學會適當地因應霸凌行為，都是很好的初級發展性的防制霸凌輔導工作。

關於霸凌行為的辨識，導師除可運用教育部校安中心提供之「校園生活問卷調查表」進行辨識外，建議導師可在課堂上與學生討論如何辨識以下行為，以降低霸凌事件的發生。

1. 辨識「打鬧行為」與「霸凌行為」的不同：例如，打鬧時孩子們的角色會輪流轉換；霸凌時通常是固定角色。
2. 辨識「通報」與「打小報告」的不同：例如，通報是為了保護自己、別人、財物不受到傷害；打小報告對於團體正向風氣沒有什麼助益，甚至會造成團體相處間的衝突產生。
3. 辨識「真正的、好的幽默」與「騷擾性、令人不舒服的壞幽默」的不同，例如，好幽默會令人莞爾一笑，讓人開心、拉近彼此距離；壞幽默則是把自己的開心建立在別人的痛苦之上，讓人感到尷尬、被騷擾、破壞彼此關係，也是一種言語霸凌。

### 三、案例分享：校園霸凌偶發事件之處理

上課鐘聲響了，四年級學生紛紛的回到自己的座位準備開始上課，老師已經站在講台上準備進行這一節自然課程。一向情緒容易失控，常跟同學有衝突的小黑，慌張匆忙的逃回座位。隨後不久一位高年級的學生氣沖沖的站在門口大吼：「你給我出來！」小黑縮在位置上不敢動彈，自然教師看著門外大吼的六年級學長，學長無視於自然教師的眼光，再度大聲的吼叫：「你如果不給我出來，你就不要給我下課！你就不要回家！」

#### (一) 導師處理霸凌事件的重點

在初級發展性輔導工作的規劃，全體教師均有輔導的責任，在本案例中，導師或任課教師隨時留意班上學生的人際衝突與情緒管理議題，同時強化班級、親師關係以及師生關係之經營，就是防制校園霸凌最佳的作為。導師及科任教師在防制校園霸凌的初級輔導工作重點如下：

1. 主動辨識及處理疑似霸凌的事件：全體教師都要主動辨識及處理疑似霸凌事件，例如在本案例中任課教師宜主動關心小黑和學長的人際衝突原因，避免當下回應：「沒事！沒事！大家回去上課」。
2. 重視學生的求助訊息與線索：例如在本案例中小黑害怕擔心的躲在教室位置上不敢出聲；又如教師可關心的詢問小黑，瞭解學長過去是否曾經對小黑做這樣的行為，其嚴重度及強度；評估學長是否為潛藏且需關心的霸凌者。
3. 積極經營正向安全的班級氛圍：例如在本案例中，具體教導全班學生若是小黑及學長衝突發生，教師不在現場的話，同學（旁觀者）可以做些什麼？如何保護自己班上的同學順利脫離被霸凌的現場？並且如何進行安全通報等。
4. 強化親、師、生關係以及班級同儕間正向的人際互動關係，是防範校園霸凌的重要策略。
5. 持續追蹤：連結相關人員，如導師、學務處、輔導室（處）、家長等，確定事件後續發展，如未改善則需介入輔導。

## （二）導師處理霸凌事件的具體作法

1. 安頓班級秩序：交待功課及工作，請班長代為管理班級秩序。
2. 在班上找個不被打擾的空間或角落，瞭解發生的經過。必要時請導師、學務處、或輔導室（處）人員協助處理，處理重點包括：
  - （1）請二位學生面對面、但保持距離坐下。有時盛怒的學生會動手打學生，因此要隔開二位學生，以避免學生受傷。
  - （2）了解發生的事件原委。如：「現在我們花一點時間來讓我了解發生了什麼事，誰先說.....」。
  - （3）學生表達時，教師不要急著介入或評論對錯，先聽盛怒的學生說明發生了什麼事（如，小黑的哪些行為激怒了學長、整個過程中小黑做了什麼，以及學長做了什麼）。必要時，同理學長的生氣及不被尊重或被侵犯的感受，如：「當小黑這麼做時（說出惹惱學長的行為），你認為他是故意的，並且感到不被尊重，所以你很生氣.....。」待學長情緒穩定下來後，由小黑表達自己當時做了什麼，以及發生了什麼事，同時同理及回應出小黑內在的想法及情緒。這樣做，一方面可讓小黑





練習表達，被教師及對方聽到，如：「你很想用這種方式跟他們玩，但學長不希望用這種方式跟你玩.....。」

- (4) 必要時可以情境重演，並在每一段對話中定格，討論學長及小黑的感受。
  - (5) 學生無法說出內在的情緒狀態時，教師可協助說出學長或小黑內心的情緒狀態及內在想法；一方面協助二位學習表達，另一方面則讓學生學會覺察以及經驗到被同理的感受。
3. 讓雙方說出對彼此的期待，同時學會解決問題、共同找到雙方都滿意的和解方式。
  4. 要學長承諾不可以私下找學生，有任何狀況都應交由教師處理。
  5. 要小黑有任何狀況都要來找教師。
  6. 確認二人對彼此沒有餘恨及不滿存在，未來也不會再互相傷害或遷怒他人。
  7. 告知小黑及學長，將會把這件事情轉述給導師知道，目的並非要處罰兩位，而是作為後續的追縱，包含是否還有用錯誤的方式對待對方或是私下以不當方式解決，如果情形尚未改善，則建議導師轉介輔導室(處)。
  8. 因事件發生於上課時間，會有其他學生目睹事件歷程，導師及科任教師有必要找機會跟全班同學說明事件的發生過程及處理結果，並告知全班同學未來遇到類似事件時，可以採取的因應方式。

當導師已對全班學生進行班級輔導，或運用同儕提供正向支持，但學生仍然持續出現被排擠或被霸凌的情形，則宜轉介至輔導室(處)，由輔導室人員進行評估，並視輔導需求提供二級介入性輔導措施。

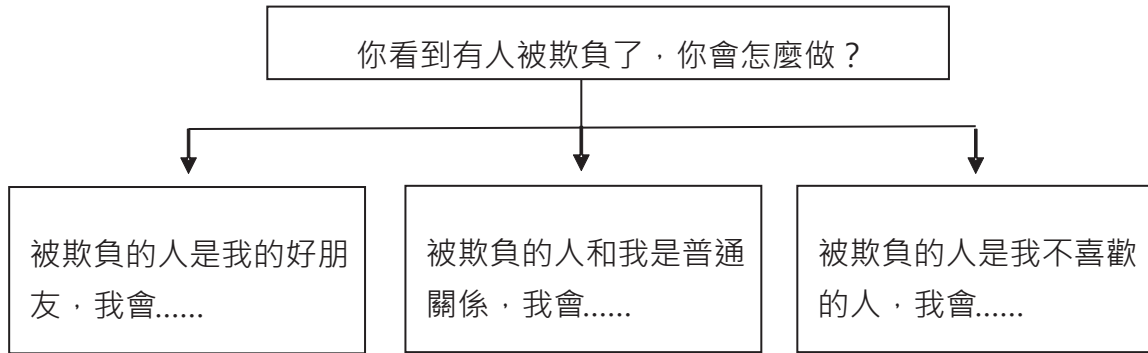
#### 四、鼓勵學生有能力成為安全的通報者

防範校園霸凌事件，除了消極的處理已爆發的霸凌事件外，積極有效且安全的通報也是防範校園霸凌的最佳方式。學校可以規劃在課程中融入生命體驗性活動，透過被安全保護以及保護他人的活動體驗，引發學生感受無助以及孤單的狀況需要被支持的經驗，而使學生更有意願成為通報者。例如：

- (一) 當你看到有人被欺負時，你會怎麼做？



- (二) 通報等於「抓耙子」或「打小報告」的迷思澄清：引導學生討論成為通報者的擔心，針對可能會有的擔心，提出因應小智慧供學生放心的成為通報者。
- (三) 活動舉隅：不能說的秘密。



**討論一：你所做的三種決定或行為都一樣嗎？**

- **小智慧**：「欺負別人」是一件錯誤的事情，它就是需要被糾正，不應該因人而有所不同。如果今天是自己被欺負時，一定也很期待看到的人可以幫助自己。

**討論二：如果你決定要報告老師，你還會有甚麼擔心？**

- 別人會說我是打小報告.....

**小智慧**：如果是符合正義感、想保護弱者、想停止錯誤行為、維護一個較安全的環境，就是一件正確也是應該要勇於去做的事情。如果是報復、個人恩怨、看對方不順眼之類等個人因素，那才是打小報告。

- 我和動手的人是好朋友，我怕被他們在背後罵背叛者或是不再跟我玩.....

**小智慧**：其實可以透過隱密方式報告，而且如果沒有人去糾正這個錯誤行為，也許不斷會有人受傷，也許下一個會是自己，這也是保護自己安全的選擇。

- 我害怕他如果被罵了，我會覺得是不是我害的.....

**小智慧**：相信做這個決定並不容易，但這是幫助做錯事的同學的一個改正的決定，避免他做更大或是更多的壞事。

註：錄自花蓮縣學生輔導中心（2011）編製「向鴨霸 SAY NO—霸凌防治手冊」。



### 五、霸凌事件相關法律責任

2012 年 11 月 9 日台灣立報報導了國中小學生在校園裡最害怕發生的事件，第一名是校園霸凌！學生最希望瞭解的也是有關霸凌的相關法律知識，可見現在的學生們都希望自己有更多的知識和智慧，以便能在霸凌事件中保護自己和他人。因此，教師可將霸凌相關法規排進課程規劃裡，一方面讓學生重視為自己的行為負責，有嚇阻霸凌風氣的作用；另一方面，也讓學生了解他們是受國家法律所保護，可做為自我保護的有利盾牌。關於霸凌事件相關法律責任整理如表 9-1 與 9-2 所示。

表 9-1 有關教育人員（校長及教師）通報義務與責任之相關法規

義務	責任
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 兒童及少年福利與權益保障法第 49 條第 2 款規定，任何人對於兒童及少年不得有身心虐待之行為。</li> <li>● 兒童及少年福利與權益保障法第 53 條第 1 項、兒童及少年保護通報及處理辦法第 2 條規定，教育人員知悉兒童及少年遭受身心虐待者，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過 24 小時。</li> <li>● 校園霸凌防制準則第 21 條規定，教育人員知悉有疑似校園霸凌事件，應向學校權責人員通報，由權責人員依法向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過 24 小時。</li> </ul>	<p>校園霸凌行為，如已達身心虐待程度者，校長及教師身為教育人員，應依法通報，未依規定通報而無正當理由者：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 依兒童及少年福利與權益保障法第 100 條規定，處新臺幣 6 千元以上 3 萬元以下罰鍰。</li> <li>● 依公立高級中等以下學校校長成績考核辦法第 7 條第 1 項第 2 款、公立高級中等以下學校教師成績考核辦法第 6 條第 1 項第 2 款規定，其如屬違反法令，而情節重大者，得記大過。</li> </ul>

資料來源：教育部（2012d）。霸凌行為應負之法律責任。取自教育部防制校園霸凌專區

<https://csrc.edu.tw/bully/law.asp>

表 9-2 有關學生霸凌行為之相關法律責任

責任性質	行為態樣	法律責任	備註
刑罰	傷害人之身體或健康	依刑法第 277 條，傷害人之身體或健康者，處 3 年以下有期徒刑、拘役或 1 千元以下罰金。因而致人於死者，處無期徒刑或 7 年以上有期徒刑；致重傷者，處 3 年以上 10 年以下有期徒刑。	依刑法及少年事件處理法規定，7 歲以上未滿 14 歲之人，觸犯刑罰法律者，得處以保護處分，14 歲以上未滿 18 歲之人，得視案件性質依規定課予刑責或保護處分。
		依刑法第 278 條，使人受重傷者，處 5 年以上 12 年以下有期徒刑。因而致人於死者，處無期徒刑或 7 年以上有期徒刑。未遂犯亦處罰之。	
	剝奪他人行動自由	依刑法第 302 條，私行拘禁或以其他非法方法，剝奪人之行動自由者，處 5 年以下有期徒刑、拘役或 3 百元以下罰金。因而致人於死者，處無期徒刑或 7 年以上有期徒刑，致重傷者，處 3 年以上 10 年以下有期徒刑。未遂犯亦處罰之。	
	強制	依刑法第 304 條，以強暴、脅迫使人行無義務之事或妨害人行使權利者，處 3 年以下有期徒刑、拘役或 3 百元以下罰金。未遂犯亦處罰之。	
	恐嚇	依刑法第 305 條，以加害生命、身體、自由、名譽、財產之事，恐嚇他人致生危害於安全者，處 2 年以下有期徒刑、拘役或 3 百元以下罰金。	
依刑法第 346 條，意圖為自己或第三人不法之所有，以恐嚇使人將本人或第三人之物交付者，處 6 月以上五年以下有期徒刑，得併科 1 千元以下罰金。其獲得財產上不法之利益，或使第三人得之者，亦同。未遂犯亦處罰之。			

(續下頁)



	侮辱	依刑法第 309 條，公然侮辱人者，處拘役或 3 百元以下罰金。以強暴公然侮辱人者，處 1 年以下有期徒刑、拘役或 5 百元以下罰金。	
	誹謗	依刑法第 310 條，意圖散布於眾，而指摘或傳述足以毀損他人名譽之事者，為誹謗罪，處 1 年以下有期徒刑、拘役或 5 百元以下罰金。散布文字、圖畫犯前項之罪者，處 2 年以下有期徒刑、拘役或 1 千元以下罰金。對於所誹謗之事，能證明其為真實者，不罰。但涉於私德而與公共利益無關者，不在此限。	
民事 侵權	一般 侵權 行為	依民法 184 條第 1 項，故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。	
	侵害 人格 權之 非財 產上 損害 賠償	依民法 195 條第 1 項，不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。其名譽被侵害者，並得請求回復名譽之適當處分。	
行政罰	身心 虐待	依兒童及少年福利與權益保障法第 97 條規定，處新臺幣 6 萬元以上 30 萬元以下罰鍰，並公布其姓名或名稱。	依行政罰法第 9 條規定，未滿 14 歲人之行為，不予處罰。14 歲以上未滿 18 歲人之行為，得減輕處罰。

資料來源：教育部 (2012d)。霸凌行為應負之法律責任。取自教育部防制校園霸凌專區

<https://csrc.edu.tw/bully/law.asp>

另外，有關學生的法定代理人或監護人法律責任部分，兒童及少年係屬民法第 13 條未滿 20 歲之未成年人，如其成立民事上侵權行為，法定代理人依同法第 187 條應負連帶責任。另依據少年事件處理法第 84 條規定，家長（法定代理人或監護人）因忽視教養，致少年有觸犯刑罰法律之行為，或有少年虞犯之行為，而受保護處分或刑之宣告，少年法院得裁定命其接受八小時以上五十小時以下之親職教育輔導；拒不接受前項親職教育輔導或時數不足者，少年法院得裁定處新臺幣三千元以上一萬元以下罰鍰，並得連續處罰。



## 第二節 校園霸凌事件之二級介入性輔導工作

六年級的小白長期以來人際關係不好，由於他的身體及衣服常發出臭味，自五年級開始同學不太喜歡靠近小白，平時亦常常罵小白是垃圾、廢物，不喜歡跟他玩。同學之間謠傳，誰跟小白玩就會跟他一樣沒有朋友。導師曾就這個情形開導過班上的同學，希望同學們能對小白有更多的包容，以及去除不必要的偏見，不過，好像效果並不明顯，在課餘時間仍然有些不愉快，只是學生並沒有向導師反應。

一天平時帶頭欺負小白的小強跟小白起了衝突，小白將小強壓倒在地上，引起班上部分同學圍觀，扭打中，平時看小白不順眼的同學趁機踢小白的身體和頭；小白奮力掙扎爬了起來，拿起教室的木條打傷了小強，事件被同學用手機拍下，上課的教師評估事件的嚴重性後，於是請學校通報校安中心（霸凌專線：0800-580-780），並進行調查及進行相關的介入性及處遇性輔導工作。

### 一、全校層級的二級介入性輔導工作

#### （一）校長

1. 校長在接獲通報之後，立刻到達小白的班上，先瞭解小強受傷的狀況，並請健康中心協同護送小強就醫，並依受傷情形的嚴重性，請導師及學務處協同處理通知家長的相關事宜。
2. 關心班上其他同學的狀況，並且再次宣導反霸凌的相關規範。

#### （二）學務處

1. 協助教師辦理通報事項。
2. 於事後辦理入班宣導強化法治觀念，並提供學生預防霸凌的策略，及霸凌事件的因應方式。

### 二、輔導室（處）的二級介入性輔導工作

#### （一）可運用的二級介入性輔導方式

如前述之案例，當導師和任課教師已對學生進行輔導，或運用同儕提供正向支

持，但學生仍然持續出現霸凌或被霸凌的情形，則宜轉介至輔導室（處），由輔導教師視情況入班進行班級團體輔導，或依據學生輔導需求，實施個別化與生態系統合作的介入性輔導，並於過程中持續進行輔導成效評估。其方式如下：

1. 班級危機介入處理：全班之班級團體輔導，除了評估及減緩壓力事件對班級的影響外，同時可對事件當時的旁觀者及漠視者進行討論及再教育。
2. 個別諮商與輔導：霸凌受害者及霸凌加害者之個別輔導，以本案例為例，小白及小強可於評估後，列為個別輔導的對象，並且進一步評估是否需要校外資源協助或者約談家長。
3. 小團體輔導：經班級介入評估，如必要時，可針對旁觀者進行小團體輔導。
4. 班級家長的說明與宣導：由於在班級發生學生用器物傷人事件，部分班級家長可能會關心其子女在校的人身安全，因此導師需視需要把握時機，跟家長說明。
5. 親師師合作：持續與家長、導師合作，改變教養方式或班級經營方式，提供霸凌者和被霸凌者情緒支持，以及處理壓力或人際衝突的技巧。

## （二）班級危機介入輔導具體作法

霸凌事件可視為班上的危機壓力事件，以前述小白和小強的事件為例，班級危機介入除了處理壓力反應外，也需同時化解小白成為被攻擊對象的窘境。導師可商請輔導人員入班對班級進行危機處理，再根據介入的評估，對需要進一步協助的學生進行二級介入性輔導。由於小白平時人緣不好，在這次的事件後更易讓小白成為班上攻擊的對象，任何人員如果沒有小心的介入，都可能惡化了小白的處境。因此進入班級做危機介入處理時，如果要讓班上的學生可以同理小白的處境，則學生本身要先好好被同理及關照。這是介入的首要工作。下面以小白和小強的事件為例，說明當班級發生霸凌事件時，班級危機介入輔導的具體作法。

1. 班級危機介入輔導目的
  - （1）了解班上同學的壓力反應，同時學習照顧自己。
  - （2）讓班上同學有能力同理小白長期被關係霸凌的處境，並學習接納及同理小白。





2. 班級危機介入團體方案設計理念（每次以一節課的時間為原則）

( 1 ) 第一次危機介入

校園霸凌衝突事件是危機事件，因此第一次危機介入的方式可以採用危機介入的模式及步驟，穩定學生驚嚇的情緒，以強化學生因應壓力以及減緩壓力反應的發生。

( 2 ) 第二次情緒覺察及辨識

要協助學生表達自己的情緒或狀態，學生需要先學習到情緒的覺察、辨識情緒，進而能管理情緒。

( 3 ) 第三次回到現場

協助學生回到衝突事件發生現場，覺察自己當時的身心反應以及衝動指數，同時進一步的評估衝動指數及樣貌，並且由內在的資源找到因應衝動的方式及內在資源，以強化學生下次在面對壓力事件時的自我功能。

( 4 ) 第四次問題解決

當學生內在充分照顧到時，老師與學生以及學生與學生間的關係也建立起來了，即可進入霸凌衝突事件的討論及因應，將衝突事件本身設計成討論主題，由事件中的霸凌者、被霸凌者、旁觀者的現身說法。教師利用團體動力，客觀及接納安全的引導，讓學生可以說出衝突事件當時內在的情緒及狀態，並且有機會互動及對話，達到相互的傾聽及理解。同時亦可將衝突事件，依霸凌者、受霸凌者、旁觀者等群體的立場及角色編成劇本，以角色扮演方式進行活動，以促進學生由不同的角度及觀點，理解不同學生的立場。

( 5 ) 第五次團體結束

引導被霸凌者、霸凌者及旁觀者如何互相協助提醒及祝福；並鼓勵大家都可以成為霸凌通報者。

3. 班級團體輔導方案大綱

以下提供一個班級團體輔導方案，此方案係參考花蓮縣學生輔導諮商中心（2011）設計之「霸凌防制手冊」，教師可依自己的需求做增刪。

表 9-3 校園霸凌事件之班級團體輔導方案 (參考範例)

次數	主題	內容	備註
第一次	危機介入處遇	1. 開門見山說明事件。 2. 事件對自己的影響之評估。 3. 壓力反應評估及一般化。 4. 放鬆紓壓。 5. 祝福。	
第二次	自我放鬆及自我照顧	1. 壓力反應評估及一般化。 2. 情緒的覺察及辨識活動。 3. 放鬆紓壓。	
第三次	衝動指數及衝動控制	1. 衝動身心覺察及衝動指數評估。 2. 控制衝動的方式及表達。	
第四次	霸凌相關主題探討	由旁觀者、霸凌者、被霸凌者及通報者四個角度介入。	
第五次	結束班輔及強化班級關係	規劃願景，被霸凌者、霸凌者及旁觀者如何互相協助提醒及祝福；並鼓勵大家都可以成為霸凌通報者。	

資料來源：花蓮縣學生輔導中心 (2011)。向鴨霸 SAY NO—霸凌防治手冊。花蓮縣：花蓮縣學生輔導中心。

#### 4. 第一次班級團體輔導

為了避免學生將重點放在小白身上，因而引發更多的非議及攻擊，因此帶領時，可將重點放在學生自己身上進行，一方面照顧學生，一方面協助學生面對壓力的方法，讓學生因為被照顧到而無需將壓力朝外發洩。例如：

##### (1) 開門見山

「今天我們有這個班級團體輔導課程，是因為我們班上（在發生的時間）發生了小白和小強的衝突事件，所以有這個活動。」學生可能出現「又來了」的反應，可以回應學生們：「你們一定覺得怎麼又來了哦，因為自從上次衝突事件發生到現在，有太多人到班上來跟大家上



課及做宣導，大家一定覺得很不耐煩，可能預期我又要來跟大家說一些事情。但我想，該知道的事情大家都知道了，也已經有校長及學務處在宣導了，所以今天我進來班上不是要再跟大家做法治宣導。」

(2) 說明來意

「今天主要是來關心大家，事件發生當時到現在大家過得好不好，所以也希望大家把重點是放在你自己身上，感受及關心我們自己。」

(3) 了解事件對學生的主觀影響

「你是怎麼知道這件衝突事件的？發生事件時你在那裡在做什麼（辨識哪些是旁觀者，哪些是不在現場者，以及哪些是漠不關心者）？記得發生事件的想法及感受是什麼？」讓學生充分表達事件當時的狀態，不過當學生在述說當下此時的自己的狀態，若出現指責小白的語言時，宜先同理學生的憤怒及不安，然後要學生將重點放回自己身上，例如：

「我聽到了你說到小白的部分，我聽到你想說的是，事件發生時你有一點點的憤怒以及害怕的情緒，不知道這樣說對不對？或者還有沒有其它的情緒？不過我們今天的焦點，希望放在我們自己的身上，這樣才能對自己有幫助。」

(4) 了解學生們的壓力反應

了解學生的壓力反應（依創傷反應做評估），詢問學生經過這事件這陣子的生活狀態（留意學生的非語言訊息，並適時停下來做核對及關心）。例如，問學生：「從衝突事件發生到現在，我想了解是否有人會晚上睡不著覺的？或者有沒有人是會做惡夢的？（可依創傷後壓力症候群的項目（DSM-IV-R）進行關心提問，創傷後壓力症候群的項目在事件一個月內所產生的反應都統稱為壓力反應）」，同時也了解學生在這些反應下是如何因應的，以學習壓力因應的方式。

(5) 壓力反應一般化

告訴學生，事件發生後，壓力反應是正常的，一個月內會慢慢減緩。如果沒有減緩可以找導師或者輔導教師協助。

### (6) 必要時給予身體及心理之關照

如果班上普遍性壓力反應或焦慮過大，或者壓力因應的方式較無效時，可以提供學生壓力放鬆的方式，例如進行腹式呼吸法、肌肉放鬆練習、或者想像放鬆法，協助學生進行減壓及抒壓。

### 5. 評估是否需要轉個別諮商輔導並進行轉介

評估小白、小強是否需要轉介接受個別諮商輔導，以及是否有創傷後壓力症候群，或者班上還有其他高危險群的同學。

## (三) 個別介入的具體作法

下面將以小白和小強的事件為例，分別舉例說明針對事件中霸凌者、被霸凌者、旁觀者及漠視者之個別介入輔導的作法。

### 1. 霸凌者的個別輔導

#### (1) 介入重點

##### A. 接納霸凌者的抗拒、不合作情緒

小強尚未輔導前，經由學務處事實調查，或到警察局做了筆錄，也許也到少年隊接受管訓，當被安排到輔導處時，出現抗拒是可以預期的現象。

##### B. 公平與關心對待霸凌加害者

發生校園事件，小強雖然是加害人，但是對小強而言這仍是一件生活中的壓力事件，因此站在輔導及關懷的角度，仍採危機介入的模式，關懷及了解小強的壓力反應。而事實上在過程中，小強的行為雖然不恰當，但法律會要他負起他應負的責任。因此，基於對人的尊重與關懷，小強在此壓力下的因應能力及反應，仍是需要被關心及理解的。

##### C. 瞭解霸凌行為背後的動機與需求

對小強的暴力及報復行為其背後之動機與需求進行了解、接納及介入輔導，將有助於他未來在面對類似事件及情境時，能以更理性和成熟的方式因應與面對，而不致於使自己再度觸法。



(2) 介入技巧

以下舉例說明對霸凌者個別介入的技巧：

輔導教師：小強，你好，我是○老師。你看起來有點不開心以及不想要理我。沒關係，我猜你可能在想「又來了」，又要找我來訓話了（速度放慢，語調放軟，態度溫柔而關心）。

小強：.....。

輔導教師：我猜你可能也猜到今天請你來的原因，沒錯是因為○月○日你在○跟一群朋友打了○○同學的事情而請你來的。留意小強的非語言訊息，必要時要給予回應及關心，例如：「聽我這樣說，你身體更側過去了。」。

小強：.....。

輔導教師：我今天來不是要問你發生了什麼事，也不是要跟你說法律的規範，我相信這已經很多人跟你說過了，所以不需要我再多說些什麼。今天來的主要目的是，我想自從上週○學校知道這個事件後，你一連串的被學校、警察局問話、還有到少年隊上課，我只是很關心你這陣子以來，經過一連串的問題、筆錄，過得好不好（停頓關心及留意學生的身體及情緒反應）。我猜這一陣子你一定很辛苦，一點都不好過吧（溫柔、同理）？

小強：(點頭).....。

輔導教師：我看到你點頭了，是呀，我想一定是不好受的，以你這個年齡要承擔及面對這件事是不容易的。很難想像你是怎麼熬到現在的（停頓，等待及觀察關心小強的各種反應）。我想了解一下，最近你睡得好嗎？

小強：(搖頭)

輔導教師：搖頭的意思是睡不好嗎？

小強：(點頭)

輔導教師：可以知道平常什麼時候上床睡覺嗎？上床後幾點才睡著？（評估受輔學生所謂睡不好的狀況）.....。

( 一項一項依壓力反應內容對受輔學生進行關心及評估，並說明這些壓力反應的正常化，以及每次諮商輔導時都進行壓力反應評估，以判斷受輔學生的壓力是減緩或者持續升高的 )

### ( 3 ) 必要時，邀請進入持續個別諮商與輔導

有時晤談中，會帶出霸凌加害者過去的生活失落經驗，如從小期待父母來帶自己回家一起生活，卻終究等不到的失望，或幼時被持續家暴的創傷經驗，以及高年級時被霸凌的經驗等等，此時可以邀請受輔學生進入持續的會談，輔導教師持續穩定的提供每週一次，一次一節課的諮商輔導；然而若發現受輔學生有深入的議題需要轉介三級心理師進行心理治療時，則可在徵求學生及家長的同意下進行轉介。

## 2. 被霸凌者的個別輔導

### ( 1 ) 介入重點

主要了解小白在本次事件中的壓力反應，並進行個人壓力因應能力的評估，以及是否持續諮商的評估和轉介。

### ( 2 ) 介入技巧

以下舉例說明對被霸凌者個別介入的技巧：

輔導教師：小白你好，我是○老師，今天會找你來是因為○月○日發生的事件（速度放慢，語調放軟，態度溫柔而關心），老師今天來是要關心你從事件發生以來到現在，你好不好（停頓，觀察及關心小白的反應）。

小白：（低頭畏縮不發一語）

輔導教師：感覺到你有害怕及不安，沒有關係你可以慢慢來。（如果學生此時過度緊張而無法談話時，可以運用表達性媒材，如果學生焦慮到無法運用任何表達性媒材，則可以在徵求學生的同意後協助學生進行深呼吸、肌肉放鬆、或想像放鬆訓練，協助學生放輕鬆）

輔導教師：老師想關心你對於被欺負這事件的看法是什麼，可以說說看嗎？





小白：不知道。

輔導教師：您說的不知道是不知道要說什麼？還是不知道怎麼說？還是不敢說？

小白：(回應)

說明：

- A. 如果小白是不知道要說什麼的類型，可見他很少談及自己以及表達自己，因此在會談中，輔導教師需要敏銳的感受他的情緒及想法，並用小白能理解的語言幫他說出來，並予以核對。例如：「你現在一直發抖還有不斷的搓手指，我猜你心裡是緊張及不安的，不知道是不是這個樣子？」，一方面協助學生覺察自我狀態，另一方面協助學生學習如何表達自己。
- B. 如果小白是不知道怎麼說的類型，表示小白內心有一些想法，只是平時沒有練習表達的機會，或者一時緊張不知道怎麼說。輔導教師可以告訴小白，「你心裡有一些想法及感受，但是不知道怎麼說，沒關係我等你，你慢慢感受慢慢說……」，接著等待小白慢慢的表達。
- C. 如果小白是不敢說的類型，則可能是擔心說出來之後是否會被責罵，或者要說的內容是連小白自己都會害怕，所以一方面擔心自己無法面對，另一方面擔心輔導教師會被嚇到。此時輔導教師可以回應學生：「我猜要說的內容你自己都很害怕，你也在想如果說出來我會不會也被嚇到，或者令我也害怕。不過你放心，我不會被嚇到，你可以慢慢說；而你也不用擔心自己被嚇到，我會在這裡陪著你。」

輔導教師：老師想要了解你這一陣子睡得好嗎？

小白：睡不好。

輔導教師：我可以知道你平常什麼時候上床睡覺嗎？上床後幾點才睡著？

(評估受輔學生所謂睡不好的狀況).....。

(一項一項依壓力反應內容對受輔學生進行關心及評估，並說明這些壓力反應的正常化，以及每次諮商輔導時都進行壓力反應評估，以判斷學生的壓力是減緩或者持續升高的)



值得注意的是，有時會談中會引發小白過去的創傷經驗或身心反應，也可能帶出個人過去的議題，則輔導教師宜提供持續會談，必要時轉介學生輔導諮商中心或醫療機構進一步提供服務。

### 3. 對旁觀者及漠視者的個別輔導

對旁觀者而言，有些學生是認同霸凌者的看法，覺得被霸凌的人是咎由自取；或者有些旁觀者因害怕而不敢挺身而出，擔心自己一旦挺身而出，自己也將變成被霸凌的對象。於是有人選擇成為認同霸凌者的旁觀者，也有人選擇成為事不關己的漠視者，這樣的情形對於校園霸凌事件都有推波助瀾的效果。因此，對旁觀者的介入重點和作法如下：

#### (1) 將問題行為與人分開

引導學生學習將問題行為與人分開來看，或許被霸凌者的行為不被同儕認同，或者特質不被欣賞，但不代表可以欺負或者看不起這個人。不管被霸凌者的行為和特質如何，都有權得到基本的尊重和公平的對待。

#### (2) 激發學生的道德及正義感

激發學生的道德及正義感，並且看到個人的力量雖然小，但只要為被欺負的同學多做一點點，那麼可能就會有不同的結果。

#### (3) 採取具體行動

引導旁觀者學習在自身安全的狀況下，如何有智慧地協助被霸凌者離開現場。

從上述可知，當班級發生霸凌事件時，可由導師和輔導教師一起合作，實施班級危機介入輔導，繼而評估霸凌者、被霸凌者以及旁觀者的心理需求，提供個別介入輔導或生態系統合作，幫助學生學習處理人際衝突的技巧和因應壓力的方法，建立班級友善、正向的學習環境。



### 第三節 校園霸凌事件之三級處遇性輔導工作

三級處遇性輔導工作啟動時機，是指當校園霸凌事件發生後，學校輔導人員雖已經積極提供初級與二級輔導服務，但霸凌者或被霸凌者行為更惡化，出現更嚴重的適應困難或偏差行為時，或者霸凌行為已觸犯法律時，可由輔導組長（或各校輔導工作承辦人員）向縣市的學生輔導諮商中心申請三級處遇性輔導服務。如受輔學生涉及其它相關法律或醫療問題時，則需要整合校內外不同專業資源，例如社政、警政、醫療院所等，均可提供受輔學生更多元的處遇性服務。必要時亦可委請學生輔導諮商中心協助，召開跨局處個案會議，邀請學校、社會局、少年隊等相關人員出席，共同討論學生安置與輔導等事宜。

#### 一、與學生輔導諮商中心合作

目前教育部規劃的三級處遇性輔導工作，主要執行者是各縣市學生輔導諮商中心的專任專業輔導人員；輔導教師與學校其他教職員則扮演支援人力角色。詳細轉介原則、轉介流程和跨專業合作作業流程請參考學校所在縣市諮商輔導中心網站。

#### 二、與社政系統合作

校園的性霸凌事件也是校園的重大危機事件之一。在處理校園性侵害或性霸凌的事件中，家庭暴力暨（及）性侵害防治中心常是與輔導處（室）有密切合作的對象。例如：在進行通報後，相關專業工作網絡（如家庭暴力暨（及）性侵害防治中心），會與學校聯繫訪談學生，輔導室（處）則負責協調與聯繫相關事宜。

#### 三、與警政系統的合作

當學生霸凌嚴重程度已觸犯法律刑責時，可以連絡地方少年隊或少輔會，諮詢了解學生可能面臨哪些狀況，並與家長和其他輔導資源保持聯繫。必要時，得洽請司法機關協助處理及請當地縣市政府社政機構介入協調適當之機構輔導或安置。此外，警政系統在針對校外霸凌或暴力事件的預防及處理佔有重要的地位，透過設置反霸凌信箱、宣導活動、聯合導護店家加強合作（如提供鄰近學區的學生們上、下學發生緊急狀況求援的管道和避風港）、掃蕩幫派與不當使用毒品與藥物等作為，也能間接降低校園霸凌事件發生頻率的效果。

## 結語

總之，校園霸凌的輔導工作是屬於全校性三級輔導工作，一級預防首重於觀念的宣導，可以防範於未然，二級的介入輔導工作可以讓已發生的霸凌事件減少其傷害性；至於，三級的處遇性輔導工作，則是針對出現嚴重偏差行為適應困難，雖已運用校內輔導資源協助，但問題仍未見改善之學生進行協助。此時，便需引入校外專業資源，透過跨專業資源整合來達成輔導目標。校園防制霸凌輔導機制的建立，可以減少霸凌事件的發生，降低霸凌事件的影響，因此校長需整合全校輔導資源，帶領全體教師積極營造正向、友善的校園環境，讓學生能更安心、快樂的成長和學習。





Handwriting practice area with 10 sets of lines. Each set includes a solid top line, a dashed midline, and a solid bottom line.



## 第十章 校園危機處遇之輔導機制

校園危機事件與處理，向來都是重要議題。危機事件的範圍很廣，從「高危險群的單一個案」到「全校性重大災害」，均可能會對校園的安全造成影響。當危機發生時需要結合家庭、社區、醫療等資源，進行合作與整合，才能在第一時間將傷害降至最低，並且強化學校的輔導功能，健全三級輔導體制，才能真正減少未來校園危機的發生。本章根據 WISER 的輔導架構，說明校園危機處遇的三級輔導工作內涵，包含初級的發展性輔導、二級的介入性輔導，以及三級的處遇性輔導工作。文中並提供具體的範例說明校園危機處遇之三級輔導機制。

### 第一節 校園危機處遇的初級發展性輔導

校園危機處遇工作，除了針對已發生危機事件的緊急介入處理外，更重要的是能防範於未來，也就是學校事前針對尚未發生、但可能威脅校園的事件或情境，如何採用三級輔導體制的系統方法提前介入預防，以避免校園出現危機；或者是當危機發生時，能夠將傷害降至最低程度。以下從說明危機處遇初級發展性輔導的工作重點：

#### 一、危機處遇的初級發展性輔導工作重點

校園危機處遇的初級發展性輔導工作以全校性為原則，不論是校長、輔導室（處）各行政處室與全校教職員工，都負有共同預防與防範危機事件發生之責。以下分別從全校、班級和支援三個層級，說明校園危機處遇初級發展性輔導工作的內涵，並將其整理如圖 10-1 所示。

- （一）在全校層級方面：學校應建置校本危機應變計畫及成立任務團隊，透過模擬與事前分工培養默契。定期舉辦危機知能研習，提高教職員工與學生對危機之敏銳度及應變能力，並深入了解學校能使用之社會資源。
- （二）在班級層級方面：導師及科任教師於平日班級經營時，需建立正向與尊重的班級氣氛；同時，透過不定期危機事件或課程設計，將危機因應知能與學生分享，並成立危機因應小組，以作為處理突發事件的先前準備工作。
- （三）在支援層級方面：輔導室（處）不僅向外提供諮詢服務，協助教職員工與導師



具備危機處理的能力；向內也需提高輔導教師自身危機處理之專業能力，如辨識創傷後壓力疾患 ( Post Traumatic Stress Disorder, 簡稱 PTSD )、執行減壓團體 ( debriefing ) 與發展重大危機事件因應的班級輔導計畫。



圖 10-1 危機處遇之初級發展性輔導架構圖

## 二、全校層級的危機處遇發展性輔導

### (一) 建置校本危機應變計畫

學校建置一套危機處理的應變計畫是維護友善校園重要的一環，可透過事前的準備，建置危機應變計畫，以減少危機發生時的焦慮感。除此之外，亦可透過模擬危機事件情境，善用實務演練、增加團隊默契與熟練標準化步驟。危機處理人員 ( 小組 ) 透過一次次經驗的累積與準備，才能在危機事件裡縮小負面影響的程度，並幫助個人或團體回復到危機前的正常功能狀態。

### (二) 成立任務團隊

任務團隊為臨時任務編組，由校長作為召集人，針對不同的危機狀態 ( 如食物中毒、車禍、災難或自殺等 )，形成規劃委員會或危機處理小組。這個團隊包括：學

校相關人員（教師、行政人員、輔導人員，甚至校護、保安人員）、家長代表、社區熱心人士（社區心理衛生專業人員、媒體工作者、執法者、消防隊）共同組成，人數約 7~10 人。

透過事前清楚的分工，才能在黃金救援時間有效率地發揮團隊效能。任務團隊以校長為首，得設召集人、總幹事及發言人各 1 名，並依事件處理任務編制設置 8 個工作小組，各組設組長 1 名，組員若干名，任務團隊的遴選與職掌的內容如表 10-1 所示（教育部，2009）。

### （三）提升全校師生危機處遇知能

學校可針對常見的校園危機議題，不定期舉辦危機處遇的訓練和演練，或是透過研習、演講、工作坊等形式，幫助全校師生提升危機事件發生時的因應知能。

表 10-1 危機處遇任務團隊一覽表

任務團隊		校內輔導人力遴選	執掌內容
1.召集人		由學校校長擔任之。	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 負責事件處理總指揮，並召開緊急處理會議。</li> <li>◎ 定人員對外發言。</li> </ul>
2.總幹事		由校長指派具備評估事件嚴重程度及能靈活掌握小組運作作者擔任之。	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 協同各組負責人立即擬定事件應變與輔導計畫，供召集人決策參考。</li> <li>◎ 處理一切小組事務，依事件類型及大小決定啟動相關組員以進行事件之處理。</li> </ul>
3.發言人		由校長指定適當人員擔任之。	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 負責事件處理對外發言之單一窗口，視需要發佈新聞稿。</li> </ul>
4. 工 作 小 組	(1)安全組	由學務處與總務處相關人員擔任之。	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 負責事件現場與善後之各項安全工作。</li> </ul>
	(2)輔導組	由輔導主任、組長與專兼任輔導教師共同組成	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 即時擬定輔導計畫，提供校長參考，並決策之。</li> <li>◎ 進行安心輔導，協助危機事件受害者安定身心。</li> <li>◎ 評估與篩選需要接受進一步輔導之相關當事人</li> <li>◎ 建立校本資源、運用資源和轉介</li> </ul>

（續下頁）





		<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 即時進入事發現場，協同處理危機，並陪伴家屬（重大事件可結合縣市學生輔導諮商中心共同處理）。</li> <li>◎ 即時會同導師進行班級安心輔導。</li> <li>◎ 進行減壓團體。</li> </ul>
(3) 醫療組	由衛生組及醫護人員擔任之。	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 負責緊急救護處理，協助相關醫療處置事宜，如：進行校內的災後打掃與消毒、聯絡醫護單位、檢查健康中心的相關設備與醫療器材，協助災後學生與家長。</li> </ul>
(4) 教務組	由教務主任帶領相關教師擔任之。	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 負責因應危機事件，進行相關課務調整，如：評估與安排各年級未來復課的課表與上課地點，隨時因應事件評估預期復課目標。</li> <li>◎ 當發生災難事件（例如風災、水災等），導致正常課務無法進行時，應及時將教師編組，協助各組事務，並帶領學生進行安定身心的活動。</li> </ul>
(5) 總務組	由總務處人員擔任之。	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 負責學校內外之聯絡及相關之總務工作，如評估緊急狀況可用採購經費預算。</li> <li>◎ 負責隔離現場。</li> <li>◎ 提供事件處理所需之各項支援（如器材、用品等），並清點可用設備。</li> <li>◎ 評估學校建築物損壞、崩塌程度，張貼或設置警告標語。</li> </ul>
(6) 法律組	由學校人事人員並聘請法律顧問擔任之。	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 負責校內外有關事務之申訴、仲裁、救助、賠償等協調工作，提供相關法律問題諮詢。</li> </ul>
(7) 資料組	由輔導室（處）資料組與學校總務處文書組共同人員擔任之。	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 負責事件資料之記錄與彙整</li> <li>◎ 呈報主管單位事件處理報告，處理相關法定通報事宜。</li> </ul>
(8) 社區資源組	包括家長會、社區心理衛生中心、醫院、警察局、其他相關社區機構。	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 提供直接、間接服務與相關協助及諮詢。</li> </ul>

資料來源：修改自教育部（2009）「校園自我傷害防治手冊」。臺北市：教育部。

### 三、支援層級的危機處遇初級發展性輔導

支援層級的危機處遇工作，主要是尋找出校園潛在的高危險群，此任務學校校長及各處室均有責任，例如校長須積極推廣進行篩選工作，整合校園各處資源；教務處協助輔導室(處)及導師進行高危險群篩選；總務處重新評估校園是否存有造成危險的環境，並加以改善；學務處進行安全教育並與輔導室(處)合作，共同篩選高危險群學生，並針對他們擬定輔導方案，建檔追蹤身心狀況(教育部，2009)。以下將具體說明輔導室(處)在危機處遇初級輔導工作中支援層級的角色。

#### (一) 辦理危機辨識與危機介入之輔導知能研習

輔導室(處)可協助學校規劃危機處遇研習或工作坊，幫助學校人員具備辨識創傷後壓力反應(Post traumatic Stress Reaction)與創傷後壓力疾患的先備知識，不僅提高學校人員對學生在危機事件發生後行為、生理、認知與情緒之敏銳度，亦能減輕學校人員面對學生處於危機狀態、卻無能為力的感受。如發現學生或教職員工在事件後持續出現創傷後壓力反應，應即刻通知輔導室(處)進行進一步協助。

#### (二) 培訓輔導室(處)成員具備執行減壓團體的能力

1. 由於危機事件會帶給人們較強烈的情緒反應，故建議輔導室(處)成員能先接受相關訓練。如班級發生小型危機事件時，可由受過訓練的輔導教師為班級學生與教師進行減壓團體。
2. 如果危機事件超過輔導教師可以負荷的範圍，或者發生全校性的危機事件，輔導室(處)應及時與學生輔導諮商中心聯繫，由他們調派專任專業輔導人員入校協助。

#### (三) 事前準備危機介入班級團體輔導之相關資料

輔導室(處)可參考他校曾有效執行重大危機之班級團體輔導方案計畫，修改成適合自己學校的使用內容。可將部份內容可製作成簡報檔(PPT)，供入班宣傳或提供導師使用。

#### (四) 提供全校師生與家長諮詢

輔導室(處)服務的對象不僅只有校內同仁，還包含學生家長，輔導室(處)可針對學生問題或危機事件舉辦團體或個別的危機處理心理諮詢，幫助求詢者了解



輔導室（處）能提供的服務內容，例如提供求詢者因應策略，亦包含危機處遇過程扮演引進資源的角色。

（五）建立校本社區資源

事前即建立以學校為主的社區資源網絡，並且保持良好關係，了解資源的服務方式與服務流程，在未來緊急危機處理時，可以及時聯繫相關資源介入。

（六）持續關懷高危險群學生，掌握其學校適應情形，以防微杜漸

高危險群青少年是指因個人、家庭、學校及社會之種種因素，擁有比其他同儕更高機率的犯罪、濫用藥物、懷孕、學業失敗、離家、逃學、自我傷害等高危險群行為，輔導室（處）可透過篩選或請導師轉介，對此類學生提供持續關懷，增加其在校的學習適應。

#### 四、班級層級的危機處遇發展性輔導工作

面臨危機事件時，導師或科任教師扮演安定學生身心的重要功能。當危機事件發生時，不僅會影響上課進度，同時班級氣氛也會深受影響，因此在教學與帶班的過程，導師常感到心有餘而力不足。有鑒於此，平日蒐集案例和有用的處理策略，不僅能幫助教師在危機時有所依循，也能提高教師處理危機的自信心。就班級層級而言，導師和科任教師危機處遇的初級發展性輔導工作包括：

（一）經營安全和尊重的班級氣氛與規範

好的班級經營能減少因繁忙的行政與教學造成的疲累與壓力。班級經營是件藝術與挑戰性工作，不同的教師因其不同的人格特質與教育理念，而經營出不同的班級風格。導師若能將班級經營為具有安全與相互尊重氣氛的班級，不僅於平時能減少處理學生管教問題的頻率，同時於危機事件發生時，也能快速安定班級，將負面影響降到最低。

（二）建立班級的組織與危機因應模式

教師可巧妙地運用日常生活的小危機作為案例，與學生共同討論危機處理時，應抱持的態度與因應策略。如班級發生扭打或意外事件時，班級亦可成立危機處理小組，由導師領導，評估當下須引進哪些校內資源，再分配學生負責通報各處室。

成立學生危機處理小組的好處，是學生可透過這些事件學習如何處理；一旦真正的危機發生時，班上同學就可透過分工合作，減少危機發生延誤的時間，同時降低導師面對危機發生時須同時處理許多事項的困境。

### (三) 預防性的策略與班級團體輔導

#### 1. 導師的班級預防策略

隨時注意學生動態，確實掌握學生出缺席狀態，並提醒學生注意「安全」是最重要的守則。導師是與班上學生接觸最多的照護者，對於具有高風險的學生，若能透過早期發現、早介入關懷、並轉介輔導室(處)處理，常可減少危機事件帶來的影響。

#### 2. 導師的班級團體輔導

導師可將生命教育、情緒教育、逆境教育、危機防治融入教學，並教導學生利他社會行為；同時也可運用輔導室(處)的資源或向輔導室(處)輔導人員諮詢。

### (四) 辨識危機的徵兆以瞭解轉介時機

導師是校內最了解學生的生活狀況、學習情形及行為表現的人員，也是最有機會觀察辨識學生危機徵兆行為的關鍵人物。除此之外，導師須處理班級學生一般的困難問題、偶發事件及違規問題。當學生出現危機的徵兆時，導師應評估是否需要轉介，尋求輔導室(處)合作，以共同協助學生度過危機、進而回復生活常軌。



## 第二節 校園危機處遇的二級介入性輔導

在校園危機處遇的二級介入性輔導中，強調針對超出一般教師輔導專業知能範圍、持續出現適應困難、問題無法自行改善之學生，及早進行介入性輔導。故於危機處遇的二級介入性輔導，主要規劃與推動單位為輔導室（處），輔導教師為主要執行者，輔導教師以學生及學生的生態系統為服務對象，運用個別化介入與生態系統合作之輔導。在重大事件發生後為需要的受輔學生與學校人員等進行心理復健，針對有高危險群需求者提供個別諮商輔導、減壓團體或諮詢服務，幫助其度過危機狀態，並持續進行成效評估，以調整介入策略，提高效能。危機處理與平時的輔導系統不同，在危機發生時，全校每個單位都必須動起來，採取必要的介入性輔導策略協助受波及的學生和受害者。危機發生時重要的介入輔導策略如下：

### 一、以學生為對象進行危機輔導

#### （一）危機發生時的班級輔導

在危機發生時，導師可以和專兼任輔導教師合作，進行班級輔導活團體動，例如：

##### 1. 安身和安心

- （1）協助學生瞭解災難事件，讓學生談論受災經驗，表達害怕和憂慮。
- （2）協助學生表達事件發生當下的感受、情緒和想法（語言或非語言）。
- （3）積極傾聽，對口語和非口語的暗示予以回應。
- （4）注意並接受學生的情況，持續追蹤並詮釋學生的生活中發生了什麼事。
- （5）給予學生更多的安全再保證、支持與鼓勵。

##### 2. 進行結構性活動

- （1）提供結構性、穩定性與可預測性。例如規律的例行事務，清楚的期待，一致的規則和立即的回饋。
- （2）鼓勵學生們分享經驗和表達害怕或憂慮的活動。
- （3）帶領學生聚焦於學習有關災害的學習方案或包含多種學科的小組活動。  
學生們可從學習自然與社會等科目中，來探討災害的成因與影響。
- （4）介紹災害預備單位或健康安全部門，藉此帶給學生日後應付災害時，一種勝任感、信任感和掌控感。

( 5 ) 鼓勵服務方案的進行，給學生一個機會對他們的家庭、學校和社區有所貢獻。

( 6 ) 辨識與轉介：瞭解和辨識創傷後壓力症候群，發現學生有類似狀況時進行轉介。

## ( 二 ) 危機發生時的處遇與諮商

危機諮商與個別諮商不同，通常危機諮商需要在最短時間幫助危機中的學生盡快恢復自身功能，故掌握危機處理原則和準備一套危機處理架構將有助於學生復原。針對危機處理與諮商，可以採取以下的七階段模式 ( Roberts · 2008 )：





表 10-2 危機介入處理七階段模式

危機處理階段	實施方式
階段一： 評估受輔學生及 他人風險與安全	主要在評估受輔學生是否具危險性（如自傷或自殺的可能），如果受輔學生已有割腕行為，須瞭解受輔學生持續做出自傷行為的動機。
階段二： 與受輔學生建立 融洽與適當的溝 通	與受輔學生建立信任的關係，關心受輔學生目前生活的感受與心情。受輔學生在輔導教師面前不一定能夠說清楚當下的感受，不論受輔學生的回應或是否能說清楚都是可以被允許的，在這個空間裡受輔學生有權利決定袒露的程度，此階段以幫助受輔學生建立安全感為首要目標。
階段三： 確認主要問題	當受輔學生身心得以較為放鬆時，輔導教師此時可以慢慢向受輔學生討論危機事件。在危機事件中，確認過程中什麼因素對受輔學生造成傷害，留意可能會使受輔學生二度傷害的因子。
階段四： 處理感受與提供 支持	貼近受輔學生的感受並協助其宣洩情緒（如無奈、生氣、擔心、羞愧、煩躁）。對受輔學生述說的過程給予同理與情緒支持，讓受輔學生感受到這些負面情緒都是很自然的，輔導教師提供陪伴與支持的功能，切記不要在此階段太快給予建議。
階段五： 探索可能的備選 方案	當受輔學生能夠表達自己的情緒後，逐步帶領受輔學生找回自己本身的資源與力量。這個時候受輔學生可能有能力說出自己想到的解決方式，輔導教師的功能在於幫助受輔學生探索他能夠做到的方案，切記不要給予受輔學生「很難做到」的方法，可以從受輔學生能夠做到的開始。
階段六： 形成行動計畫	與受輔學生探討完第一個想做的計畫後，輔導教師開始與受輔學生討論將計畫「具體化」，當計畫越具體，實施的可能性越高。
階段七： 提供追蹤與支持	不論後續的計畫成功與否，輔導教師在這個階段提供協助，作為受輔學生實施計畫的後盾，告知受輔學生隨時可以運用輔導室（處）的資源，並提供諮詢幫助受輔學生一步步找到自己的力量面對挫折。



## 二、PTSD 的辨識與個別諮商

創傷後壓力反應 (PTSR, Post Traumatic Stress Reaction) 指的是人類在面臨超乎人類經驗能承受的創傷時，常會出現的一般性反應。這些心理上常有的反應包括失去安全感、對未來不抱期待、失去能夠控制生活的感覺、沒有希望感、難以信任他人、失去歸屬感或失去個人力量等。常有的生理症狀包括頭痛、疼痛、失去食慾或過度飲食、胃腸不適、皮膚和睡眠出現問題、睡眠受干擾、降低對表現的要求、短期記憶力差、嘔吐、低潮與憂鬱、與他人連結變得較困難或困惑等。

創傷後壓力反應 (PTSR) 是在創傷事件後常見的正常反應，但如果持續出現，致使無法正常生活，一段時間後，可能就會成為創傷後壓力症候群 (PTSD)。

在經歷危機事件後數週到半年之間，仍可能是 PTSD 的高危險群，因此輔導室(處)需針對這些高危險群進行追蹤，並辨識具有 PTSD 症狀者，進行個別諮商或小團體輔導。

## 三、進行減壓團體或小團體輔導

### (一) 減壓團體

在危機事件發生後 1-7 天內，72 小時內尤佳，輔導教師可以自行或引進學生輔導諮商中心的專任專業輔導人員對學生和教職員工進行減壓團體。減壓團體為一具有標準程序、結構化的小團體。其進行時機與內涵如下：

#### 1. 減壓團體基本原則

- (1) 進行時機：事件發生後 1-7 天內，72 小時內尤佳。
- (2) 進行方式：有標準程序，結構性的小團體。
- (3) 進行場地：以不受干擾、有桌椅、並備有白板之會議室為宜。
- (4) 人數與時間：每個團體人數 3-12 人，一次進行 1.5~3 小時。

#### 2. 減壓團體實施步驟

減壓團體有固定實施流程，領導者為受過訓練之專業輔導人員，目的在幫助受輔學生 / 教職員工減少受危機事件帶來的影響，進行時宜將學生和教職員工分開帶領。進行步驟如下：

- (1) 一開始建立團體的安全氣氛，讓受輔學生 / 教職員工可以在團體自由抒發。
- (2) 引導受輔學生 / 教職員工描述事件。



- (3) 引導受輔學生 / 教職員工描述對事件的想法與觀點。
- (4) 引導受輔學生 / 教職員工表達事件帶來的情緒衝擊與反應。
- (5) 透過討論讓受輔學生 / 教職員工能夠一般化自己的反應。
- (6) 幫助受輔學生 / 教職員工找到內在力量或外在資源。
- (7) 篩選出須進一步追蹤與協助的名單。

表 10-3 減壓團體實施步驟

階段	流程	核心精神
階段一： 說明期 (introduction)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由團體領導者介紹自己和助手。</li> <li>2. 說明減壓團體的目的 (如：幫助成員調適壓力而不是檢討或調查會) 及過程。</li> <li>3. 建立基本規則，如沒有階級之分、相互保密、成員請勿作筆記等。</li> </ol>	主要創造團體安全的氛圍，讓成員安心。
階段二： 描述事實期 (fact)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 團體領導者提問，讓成員輪流回答，問題包括：「您的大名是？」「在這件意外事件當中，您的角色 (職務) 是什麼？」「這個意外發生時，你看到、聽到、聞到了什麼？當場做了什麼？」</li> <li>2. 鼓勵成員能陳述事件發生的經過，以及其個人身份。</li> </ol>	這個階段偏重「認知」，此時不要急著請成員描述感受，因為成員會在鼓勵的氣氛中，慢慢開始去討論他們對事件的感受。
階段三： 思考期 (thought)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 團體領導者可以問：「當你聽到 (看到) 這件意外時，你出現的第一個想法是什麼？」</li> <li>2. 團體領導者在這個階段要認可、肯定，以及「正常化」每一個成員報告出來的想法與觀點</li> </ol>	邀請成員說出個人的想法。此時期為從認知層次轉向情感層次的轉變期，所以此時輔導人員要提高警覺。
階段四： 反應期 (reaction)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 團體領導者在此刻問：「當時讓你感受到最糟糕的是什麼？」「在這個過程你最不希望發生、卻發生的是什麼？」</li> <li>2. 團體領導者引導每一個人開始分享這個事件給他們的情緒衝擊與反應。</li> </ol>	這是情緒最強烈的時期，可能長達 10 到 40 分鐘。

(續下頁)

<p>階段五： 症狀期 ( symptoms )</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 團體領導者再次將成員情感部分拉回認知的層次，當情緒的反應開始慢慢沉澱下來，團體領導者開始問成員在這件事發生之後他們身體、認知、情緒、行為四方面出現的徵兆。</li> <li>2. 團體領導者請有相同徵兆的人舉手讓彼此知道，這是幫助成員正常化自己症狀的一種方式。</li> </ol>	<p>有的成員會拒絕吐露，約費時 10 分鐘。當成員表示症狀已減少，即可進入下一個階段。</p>
<p>階段六：教導期 ( teaching )</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成員可溝通分享在此緊急事件的危機因應方式，以及處理壓力的方法。</li> <li>2. 團體領導者告知哪些狀況未來會出現，以幫助成員去關照自己及周遭他人的反應。</li> <li>3. 團體領導者幫助成員尋找生活中的資源，而不是一直受困在危機感中，團體領導者可問成員：「當有這些現象出現時，生活中有誰可以協助你來處理這些？」</li> </ol>	<p>團體領導者可預先整理相關的症狀來報導、告知成員，「讓大家都用平常心看待」是這階段最重要的任務。</p>
<p>階段七確認期 ( re-entry )</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 團體領導者提供最後機會給成員問問題或發言，並引導成員找到正面的意義，甚至是新的學習，或對自己欣賞之處。</li> <li>2. 結束之前，團體領導者可邀請成員去討論，接下來他們進一步計畫是什麼。</li> <li>3. 評估哪些成員可能需要進一步的關照追蹤，甚至是轉介至校外其他資源單位(如社區心理衛生中心)。</li> </ol>	<p>幫助成員找到自身力量或外在資源。</p>

資料來源：修改自教育部（2009）校園自我傷害防治手冊。臺北市：教育部。以及鄔佩麗（2008）危機處理與創傷治療。臺北市：學富出版社。



### (二) 小團體輔導

除了減壓團體外，在危機事件中也可以進行其他團體活動，以協助學生渡過這個階段，例如：

1. 利他助人的團體活動：協助學生將內在的無助感，化為可以付諸行動的助人力量。例如：摺紙鶴、愛心、寫一封信、製作祝福卡片、打掃災後教室、社區服務等等都是轉化的可行活動。
2. 敘事治療團體：透過說故事，讓受輔學生重述事件、重新詮釋事件、並重新找到意義。
3. 藝術 / 音樂 / 文學 / 閱讀等表達性團體：透過表達性活動，達到情緒宣洩、情感投入到有意義的活動當中，讓受輔學生重新得力。

在設計此類團體方案時應考慮團體成員的多元文化背景和需求：例如家庭對於死亡的信仰和價值為何？目前參與成員和家庭的需求為何？在小團體輔導方案中結合創意、尊重多元和彈性。

### 四、以學生的生態系統為服務對象

危機處理的二級介入輔導對象除高危險群學生外，接觸危機事件之教職員之身心狀態亦是輔導室（處）關切的議題，故應將學生的生態系統納入服務對象，目的在帶入更多資源進入危機處理的二級介入輔導工作。

#### (一) 提供教職員工減壓團體

在處理危機事件的同時，教職員工同樣會感受到焦慮、緊張與壓力，故成員自身須保持彈性，瞭解自己的限制，隨時請求協助。成員間也須有更多的包容與耐心，用互相關心取代互相指責。除了成員可主動提出需求，輔導室（處）也須主動關心危機處理人員，不論對象是學生、家長或教職員工，皆是輔導室（處）服務對象。

#### (二) 提供高危險群學生之導師與家長諮詢

透過生態系統合作，納入對學生有直接或間接影響之重要他人（如導師或家長），主動提供危機發生可能的徵狀、認知、情緒與行為的資訊，幫助導師與家長知道如何與輔導室（處）合作，以及如何扮演協助支持的角色，讓學生慢慢回復到危機發生前的狀態，並從危機事件裡看見自己學習到的意義。

## 五、持續評估介入性輔導成效

「評估」是 WISER 模式在二級介入性輔導工作的另一項重點。在進行評估時，可以考慮以下評估方式：

### (一) 觀察受輔學生的行為反應

如果受輔學生在個別諮商或小團體輔導過程出現下列幾種進步的徵兆，例如：

1. 不再聚焦於過去的事件或人事物
2. 開始討論未來或生涯計畫
3. 創傷反應降低，或能以較有意義的角度看創傷事件
4. 有意義的與他人連結等等，則是考慮結案的時機。

### (二) 運用測驗協助評估

輔導教師也可以運用相關測驗進行評估，這些測驗包括：

1. 壓力量表
2. 屋樹人測驗
3. 少年地震暴露指標
4. 加洲大學洛杉磯分校創傷後壓力症候群指標量表青少年版
5. 自我傷害行為篩選量表
6. 自殺危險程度量表
7. 其它適合評估危機復原成效之評量工具

### (三) 由導師或家長協助觀察

請導師觀察受輔學生在校的適應情形，並 / 或請家長觀察受輔學生在家的適應狀況，瞭解生活適應的進步情形，以判斷是否需要持續進行諮商、結案轉回導師或者引進其他輔導資源協助。



### 第三節 校園危機處遇的三級處遇性輔導

WISER 模式於三級處遇性輔導工作重點是資源整合，在危機處遇時亦然。當輔導室(處)發現二級介入性輔導之成效有限，或受輔學生需求超乎校內所能處理之狀況時，可依據受輔學生的不同輔導需求，而引入適當的校外資源，並展開跨專業間的合作。關於危機處遇時常使用的校外資源可參見第七章國小三級處遇性輔導工作。至於危機處遇之三級輔導工作流程如圖 10-2 所示。

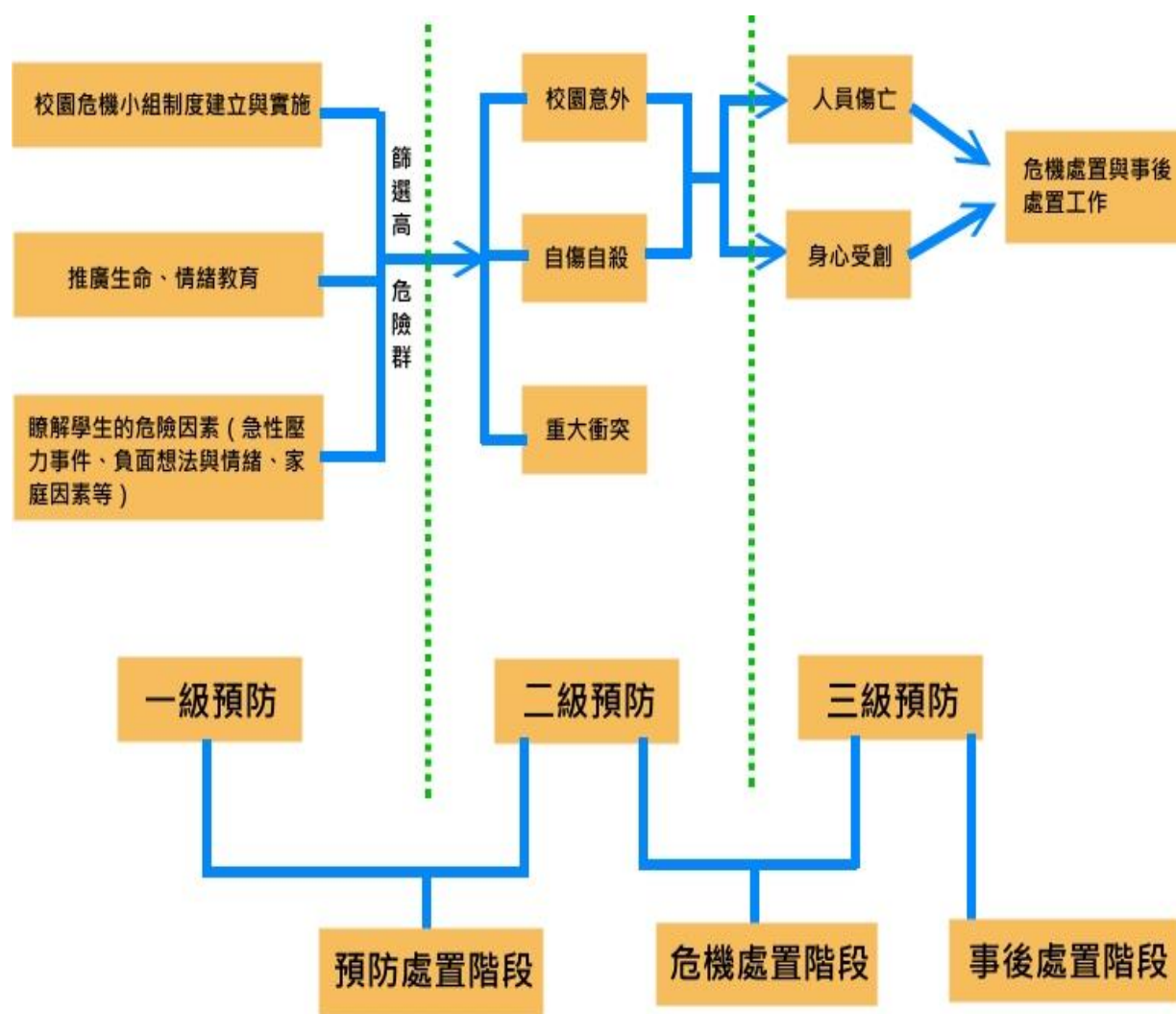


圖 10-2 危機處遇三級輔導工作流程圖



#### 第四節 校園危機處遇計畫與輔導

本節將以一個自殺防治危機管理為範例，具體說明校園危機處遇的三級輔導工作計畫和處理流程。

##### 一、校園危機處遇三級輔導工作計畫—以高風險家庭及高危險群學生危機管理為例

學校針對自殺防治需由校長領導，整合全校輔導資源，訂定校園危機處遇防治計畫，並切實執行。以下表 10-4 舉校園自殺防治危機管理為例，說明危機處遇三級輔導計畫之訂定。

表 10-4 校園自殺防治危機管理實施計畫（參考範例）

○○縣（市）○○區○○國民小學○○年度「高風險家庭及高危險群學生篩選與輔導—落實校園自殺防治危機管理三級預防輔導機制」實施計畫

##### 一、依據：

- （一）教育部○○年度友善校園學生事務與輔導工作計畫
- （二）○○縣（市）○○年度友善校園學生事務與輔導工作計畫
- （三）○○縣（市）○○年度國民小學學生輔導工作小組推展計畫

##### 二、目的：

- （一）增進學校教師對高風險家庭及高危險群學生的了解，落實學校輔導工作，並於學生面臨相關問題時，提供適當有效之輔導，有效處理學生自殺防治問題。
- （二）增強學校教師對憂鬱症與自殺高危險群的認知，建立學校三級預防危機管理輔導機制，期能藉由專業機構及人力的協助，落實校園自殺防治工作。

三、主辦單位：○○縣（市）政府教育局

四、承辦單位：○○縣（市）○○國小

五、實施時間：○○年○○月○○日至○○月○○日

（續下頁）





六、實施方式：

(一) 服務對象：

1. 高風險家庭及高危險群之國小學生。
2. 因壓力造成身心狀況不穩定而有憂鬱或自殺傾向之本縣（市）教師。
3. 因遭遇意外事件而導致校內相關人員身心受創之本縣（市）教師及學生。

(二) 服務方式：

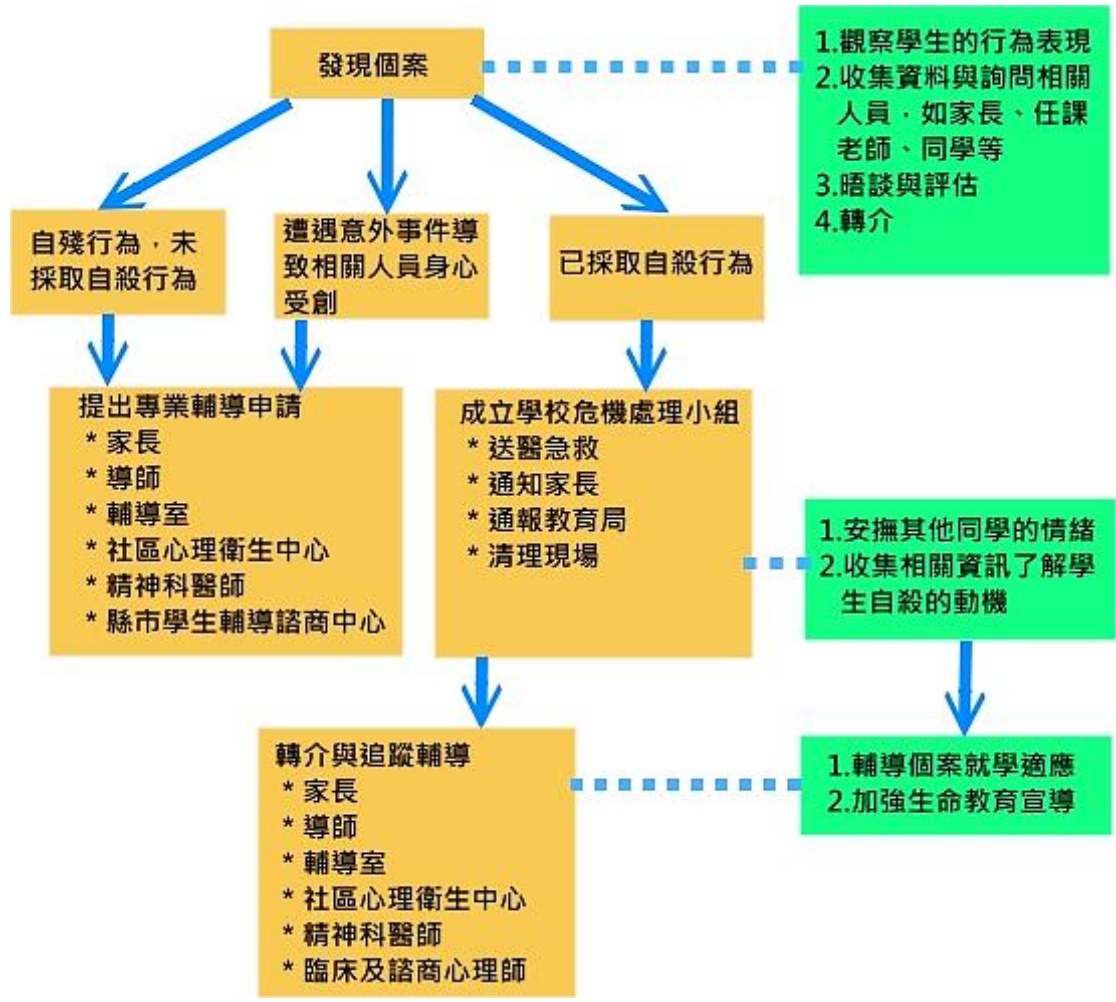
1. 心理危機減壓會談：事件發生後透過即時性的心理危機減壓會談，協助受事件影響的相關人員進行抒壓及度過危機。
2. 心理危機減壓團體：校園危機事件發生後，校內相關人員組成團體，進行心理危機減壓團體輔導，做為事件後續的支持與協助，減少因校園意外事件導致更大的衝突與壓力。
3. 危機處理研討會：針對校園危機事件進行危機處理研討會，提升學校輔導人員及老師校園危機意識，減低校園危機事件的發生。

(三) 申請程序：

學校評估確認有亟待處理之上述危機狀況時，先行以電話聯繫承辦單位○○縣（市）學生輔導諮商中心（TEL：00000000），同時將個案轉介申請表（見表 10-5）填妥以連絡箱密件擲回○○縣（市）學生輔導諮商中心收，轉介申請表填寫相關內容請參考心理衛生中心簡式健康表（表 10-6）及各類型高危險群個案開案標準（表 10-7），承辦單位亦可視需要舉辦危機處理研討會。

（續下頁）

(四) 實施流程：



(五) 遴聘專業人員：

○○縣（市）學生輔導諮商中心與○○縣（市）政府衛生局社區心理衛生中心聯繫，聘請精神科醫療人員或心理諮商等專業人員到校協助進行減壓會談或減壓團體及擔任研討會講座。

- 七、經費：由○○縣（市）政府教育局（處）○○○年訓輔活動相關經費項下支應。
- 八、獎勵：承辦本計畫有功人員報請教育局（處）從優給予獎勵。
- 九、本計畫奉核後實施，修正時亦同



表 10-5 二級轉介三級之個案轉介申請表 ( 參考範例 )

〇〇市〇〇區〇〇國小〇〇年度「高風險家庭及高危險群學生篩選與輔導

—落實校園自殺防治危機管理三級預防輔導機制」個案轉介申請表

填表日期：\_\_年\_\_月\_\_日

轉介 學校	縣(市)學校名稱：_____				
轉介者		職 稱		聯 絡 電 話	
E-mail				傳 真	
個案 分類	<input type="checkbox"/> 自傷 / 自殺防治個案 <input type="checkbox"/> 意外災難緊急個案 <input type="checkbox"/> 其他危機個案				
個案 姓名		個 案 性 別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	出 生 日 期	年    月    日
個案 身 分	<input type="checkbox"/> 學校教職員		<input type="checkbox"/> 學生，就讀____年____班		<input type="checkbox"/> 家長，子女就讀 ____年____班
個案電 話(○)			聯 絡 電 話 ( H )	手 機	
個案聯 絡地址	□□□	縣 市	區	鄉 鎮	里 村    路 街
		鄰	段	巷	鄰    弄    號    樓 之
緊急聯 絡人		緊 急 聯 絡 人 電 話			與 個 案 關 係

( 續下頁 )

<p>個案概況 (主訴問題)</p>	<p>■主要壓力源/事件：</p>	<p>家 系 圖</p>	
<p>個人 病史</p>	<p><input type="checkbox"/>無 <input type="checkbox"/>曾經看過精神科，診斷或問題： <input type="checkbox"/>其他身心困擾：</p>		
<p>簡略身心狀況 評估(請參考 心衛中心 簡式健康 表 BSRS-5 )</p>	<p>■BSRS 計分：_____分(如表 10-6) 1.有嚴重睡眠困擾 2.食慾明顯變差 3.經常容易疲倦 4.有明顯的焦慮不安與害怕 5.生氣易怒 6.情緒明顯低落 7.常處於極度惶恐與警覺狀態 8.有自殺/自傷意念者 9.常感無助感、無奈感、孤獨感 10.創傷經驗不斷地再現 11.強迫性的思考重複出現 12.明顯人際關係衝突 13.明顯壓力源導致就學、就業、生活功能下降 14.其它行為困擾導致就學、就業、生活適應失調 15.其它(請列舉)_____</p> <p>■以上現象，持續多久：_____天</p>		
<p>轉介者 評估意 見/建議</p>			
<p>學校核章</p>	<p>輔導人員：_____ 輔導主任：_____ 校長：_____</p>		
<p>評估 結果 (轉介者 免填)</p>			



表 10-6 簡式健康表 (BSRS-5)

姓名：\_\_\_\_\_ 性別：\_\_\_\_\_

教育程度：\_\_\_\_\_ 聯絡電話：\_\_\_\_\_

出生日期：\_\_年\_\_月\_\_日 填表日期：\_\_年\_\_月\_\_日

**說明：**本量表所列舉的問題是為協助您瞭解您的身心適應狀況，請您仔細回想在**最近一星期中（包括今天）**，這些問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後**圈選**一個您認為最能代表您感覺的答案。

	完全沒有	輕微	程度中等	厲害	非常厲害
1. 睡眠困難,譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4
2. 感覺緊張不安	0	1	2	3	4
3. 覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4
4. 感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4
5. 覺得比不上別人	0	1	2	3	4
總 分：_____					



表 10-7 各類型高危險群個案開案標準

		緊急災難心理衛生	自殺防治	憂鬱症防治
開案標準	一般標準	1. 目前有迫切的心理衛生服務需求，而個人之內、外在支持系統薄弱或現有之社會資源網絡不足者，其身心狀況未達到住院醫療程度，且無同時使用其他個別諮商與輔導或心理治療服務。 2. 有接受服務之意願、同意並能配合服務相關事項者，且經評估後，個案之需求為本中心可提供後續服務者（若經評估後，個案需求非本中心所能提供服務，則轉介其他資源）。 3. 個人病史中如遇有精神官能症、精神病或腦部心智功能不全等診斷，必須有醫師開具之診斷及照會或醫囑（若有隱匿未告知，或無法取得醫囑相關資料，則本中心得拒絕受案）。		
	各類高危險群個別標準	個案需符合災難高危險群之標準（至少符合下列任一項） 1. 受災難事件（如：震災、疫情、風災、水災等）影響者，且經評估收案者。 2. 受意外事故（如：火災、車禍等）或受社區重大危機事件（如：性騷擾、暴力傷害事件等）影響者，且經評估收案者。 3. 受個人生活變故（如：親屬離異、喪親、受暴、失業等）影響者，且社會支持網絡薄弱（如：單親、獨居老人等），並經評估收案者。 4. 身心狀態呈現功能困擾，並影響到日常生活作息、能力表現與關係維持者，達一定期間（如：3 個月以上）。	個案需符合自殺高危險群之標準（至少符合下列任一項） 1. 過去 6 個月內曾有自殺意念甚至有自殺企圖（行動構思）。 2. 為自殺行為者（含自殺成功或自殺未遂）之家屬、周遭親戚、朋友、同事，或直接受到該自殺事件衝擊影響者。	個案需符合憂鬱高危險群之標準（至少符合下列任一項） 1. 持續兩週有憂鬱症相關症狀者。 2. 最近 6 個月內曾被診斷過有憂鬱症，經精神科治療進入持續治療期或維持期，醫師評估病人適合並希望接受心理治療者。 3. 最近 6 個月內個人面臨危機事件（例如：喪親 / 偶、失業、離異、身心創傷、人際困擾、工作壓力、學習適應等）或處於高壓力狀態下，已產生心理/情緒困擾與身心徵狀，且已對個人功能（如：生活作息、能力表現與關係維持等）產生負面影響者。
初評工具	BSRS 量表【< 6 分：一般正常範圍；6-9 分：輕度；10-14 分：中度；15 分以上：重度】 量表總分達 10 分以上者為高危險群			



## 二、校園危機事件處遇流程——以自殺事件為例

為了協助輔導教師瞭解在危機發生時，輔導教師可以扮演的角色和任務，本節將以一項自殺事件為例，說明自殺事件的處理流程。

(一) 校園自殺事件的處理階段，可以概分為三個主要階段：緊急介入期、哀傷輔導和諮商期、長期介入與追蹤期。針對校園自殺事件之介入性輔導工作內涵整理如表 10-8 所示。

表 10-8 校園自殺事件輔導室（處）主要工作內容

階段	輔導室（處）主要工作內容
緊急介入期： 第 1 週	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全校性層級：各處室分工處理危機</li> <li>2. 班級層級：導師與輔導教師合作進行班級團體輔導</li> <li>3. 支持層級：進行重大壓力減壓團體，同時篩選出需高關懷的師生                     <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 協助處理自殺學生後續事宜，如慰問喪家、對全校師生及媒體說明。</li> <li>(2) 高危險群師生的安置與輔導。</li> <li>(3) 實施目睹自殺事件師生之減壓團體會談。</li> <li>(4) 實施自殺學生班級之減壓團體會談。</li> <li>(5) 與此事件相關師生之減壓團體會談。</li> <li>(6) 危機處理工作人員之減壓團體會談。</li> <li>(7) 對自殺學生班級家長的說明與親職教育指引。</li> <li>(8) 降低自殺的模仿效應。</li> </ol> </li> </ol>
哀傷輔導與諮商期： 第 2~3 週	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個別化介入：針對與亡故學生關係密切的師生進行個別或團體哀傷諮商。</li> <li>2. 生態系統：全校師生的哀悼儀式與哀傷輔導。</li> <li>3. 評估：持續施用量表篩選高關懷學生</li> </ol>
長期介入與追蹤期： 第 4 週~3 個月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期實施量表篩選高風險個案</li> <li>2. 宣導教師留意是否有疑似 PTSD 徵狀之學生</li> <li>3. 整合資源：評估校內資源及需求，引進適合之校外資源，作為校內與校外之整合角色。如以某危機事件為例，進行全校師生之生命教育課程與研習，並可考慮連結社區資源入校宣導。</li> </ol>



### 三、校園危機處遇具體作法—以校園自殺死亡事件的危機處理為例

小華是一位高年級的男學生，由於很在意課業表現，經常對學習成就很焦慮。強大的課業壓力，也讓他開始無法專心唸書，父母與老師都十分關心小華的狀態，而加以探問，小華不僅更加求好心切而倍感壓力，就在某一次期中考成績公佈後，他非常不滿意自己的表現，中午吃飯時間，他邀約同學前往活動中心打球，同學請他先吃飯再前往，但小華卻獨自一人悄悄地爬到活動中心頂樓徘徊，並從上面一躍而下。此時，體育教師剛好經過，發現小華躺在活動中心前。

#### (一) 緊急介入期

1. 全校層級的危機處遇策略：事發當天召開危機處理小組會議，可參考表 10-1 將危機處遇任務團隊進行任務分工。
  - (1) 體育教師基於救人為先，先通知校護或打 119，之後即刻通知學務處緊急處理，並留於原地盡可能保持現場完整，並做現場的危機處理。學務處即刻通知「校園自我傷害危機處理小組」總幹事。
  - (2) 總幹事接獲通知後，立刻向召集人（校長）報告，並啟動相關人員進行緊急處理。
  - (3) 在事件處理中，總幹事須確實掌握各組事件處理的概況與進度，隨時與召集人保持密切聯繫，共同決定召開危機處理小組會議的時機。
  - (4) 總務組人員立即趕赴活動中心用黃色警示帶將現場隔離。
  - (5) 安全組人員與救護車保持聯繫，進行事件現場之處置，與維護事發現場安全工作，避免學生靠近現場。
  - (6) 醫療組人員針對小華進行必要之緊急醫護處理。
  - (7) 課務組辦理參與該事件教師的代課調課等課務問題。
  - (8) 資料組蒐集當事人相關資料，提供給輔導組進行相關輔導事宜。同時在危機小組會議中擔任紀錄，負責彙整整件事件處理之相關資料。
  - (9) 輔導組與家屬聯繫，告知學校目前處理狀況，並說明初步的危機處置計畫。接著通知導師，並提供導師危機事件處理諮詢。
  - (10) 社區資源引進，如 119 救護車緊急送醫；社區心理衛生中心依據需求



調派醫師、心理師、社工師或其他專業人員進入校園協助處理自我傷害後之危機處理。

2. 支援層級的危機處遇策略：輔導室（處）針對高危險群師生進行安置與輔導，以降低自殺的模仿效應。

(1) 實施自殺學生班級之減壓團體會談：進入班級告知同學事實，並處理學生情緒。

A. 宣告事實：清楚說明班上同學目前的狀態，並說明初步的危機處置計畫。

B. 進行班級團體輔導：讓全班同學都有發言機會，並先安撫的情緒，必要時可分組讓同學得以充分表達自己對此事件當下的一些反應。

C. 評估師生現況，必要時需做進一步處遇與安置：在進入班級現場時，發現有同學因小華曾向他表達想死的意念，但他未加以注意，以致悲劇發生，讓他感到懊悔不已，覺得要為小華的死負責。同時當天中午曾被小華邀約前往打球的同學，深感自責，認為若能及時陪伴小華前往，就不致於讓他有跳樓的機會。因此，學校安排導師和同學給予支持，並通知學生家長加強照護與監控，輔導人員亦邀請他進入個別諮商等。

D. 評估建議，認為須與社區心理衛生中心聯絡，申請心理師協助處理。

E. 寫信函給自殺學生班級的家長，讓家長瞭解自己及孩子可能出現的情緒，並且提供相關求助資源與電話。

(2) 與此事件相關師生之減壓團體會談：包含小華之班級導師、一般科任教師等。

(3) 危機處理工作人員之減壓團體會談：事發當天第一時間處理的危機任務團隊成員。

3. 班級層級的危機處遇策略

導師與輔導教師合作，設計與進行生命教育相關課程，並持續留意班級動力與學生的反應（如是否有 PTSD 症狀），與輔導室（處）持續保持聯繫。

(二) 哀傷輔導與諮商期: 持續 2~3 週

1. 個別化介入：輔導室（處）評估後，為小華的班級好友們進行為期六週哀傷團體。
2. 支援系統：提供小華班級導師生命教育課程方案的諮詢服務，同時評估參與此事件之相關人員是否有替代性創傷，並給予適當協助。
3. 評估：持續施用量表篩選高關懷學生。

(三) 長期介入與追蹤期

1. 定期實施量表篩選高風險個案。
2. 宣導教師留意是否有疑似 PTSD 徵狀之學生。
3. 整合資源：輔導室（處）邀請心理師至校，為全校舉辦與生命教育相關的演講。

## 結語

本章就 WISER 理念，統整出校園危機處遇三級輔導工作的參考架構。校園的危機本是複雜與難以預測，每一次危機的發生都是一場考驗，因此平時要充分演練，培養足夠的默契，在事件發生時，能以「團隊方式」進行任務分工，跨處室間統整資源與合作，達到危機處遇的成效；另一方面也提升學校危機處理能力，降低危機事件的發生率與傷害性。





A large central area for writing, featuring a series of horizontal lines. Each line is composed of a solid top line, a dashed middle line, and a solid bottom line, providing a guide for letter height and placement.



## 第十一章 轉銜服務與輔導措施

花花是國小六年級的學生，因為情緒控制能力欠佳，經常跟教師及同學起衝突。一直以來在輔導室（處）接受個別諮商，在輔導教師的長期輔導下，花花逐漸能妥善控制情緒，和教師的衝突、同學的摩擦減少了許多。

畢業前夕，輔導教師開始擔心花花升上國中的適應問題，於是約談了花花的母親，了解花花未來升學的安排，在母親同意下，輔導教師先和國中輔導室（處）聯繫，讓未來就讀的國中輔導室（處）對花花的問題及輔導策略有所了解，於是開始著手準備相關輔導資料，並邀請導師、輔導室（處）、與家長一起召開會議。

「轉銜」乃指兒童成長發展過程中，從前一個教育階段的學習場所轉到後一個教育階段的學習場所，換言之，乃指從一個求學階段轉入另一個求學階段的連接過程（陳鹿如，2004）。像花花的輔導教師所著手的事項，就是我們所謂的「轉銜輔導」。根據「特殊教育法」第 31 條以及「各教育階段身心障礙學生轉銜輔導及服務辦法」規定，為使各教育階段身心障礙學生服務需求得以銜接，各級學校及實施特殊教育之場所，應提供學生整體性與持續性轉銜輔導及服務。雖然在一般受輔學生的輔導中並無此規範，但是轉銜輔導的機制可以協助學生順利適應下一階段的學習與生活，所以轉銜輔導有其實施之必要性。本章分為三節，第一節說明轉銜輔導的重要性與任務；第二節介紹輔導資料轉移；第三節轉銜會議的召開與追蹤輔導。



## 第一節 轉銜輔導的重要性與任務

為使受輔學生的服務需求得以銜接，學校需提供學生整體性與持續性轉銜輔導及服務。受輔學生正值跨教育階段及轉學之際，原就讀學校或轉出之學校，均得以召開轉銜會議、個案資料轉移或追蹤輔導等方式進行轉銜服務，以縮短轉入學校對受輔學生的了解時間，使其輔導工作得以延續及銜接，此一輔導措施稱為「轉銜輔導」。以下說明實施轉銜輔導的重要性的任務。

### 一、轉銜輔導的重要性

為使受輔學生獲得充分學習準備及必要之輔導，順利進入下一階段或新學校學習、適應新的學習生活，各學校應於受輔學生轉變教育階段前規劃其轉銜輔導計畫。必要時，轉銜輔導可依受輔學生能力及需求提早實施。

轉銜輔導的主要目的是能夠協助受輔學生進入下一階段的學習領域，轉銜的過程必須達到下列四個目標：( Wolery, 1989 )

- ( 1 ) 確定服務的一貫性。
- ( 2 ) 降低家庭系統分裂。
- ( 3 ) 在自然情境或是最少限制環境中提升孩子潛能。
- ( 4 ) 計畫包含在兩個不同機構間與家庭間的計畫、準備、實行與評價。

然而，在實務上，有些家長因為擔心標籤化問題，猶豫是否要讓國中端知道其子女曾接受過輔導的經驗。因此，在轉銜輔導前，需與家長建立良好關係，先了解家長的擔心，並釐清家長的疑慮與擔心，再和家長懇談轉銜對孩子的幫助，以徵求家長同意（最好獲得家長書面同意）。此外，與國中端或新就讀學校進行轉銜前，也應與對方建立信賴的專業關係，確認對方的保密專業，並與該所學校分享個案處理重點及後續輔導建議，至於個案輔導紀錄中的受輔學生隱私仍應盡到保密之責。

### 二、轉銜輔導的任務

轉銜輔導實施於跨教育階段及轉學之際，在國民小學教育階段實施轉銜輔導的時機有幼稚園升國小、轉學、國小升國中。轉銜輔導並非是一個單一事件，而是持續不斷進

行的過程。它必須在兒童離開前一個學校前就開始實施，並且在新學校中持續加以調整與修正。轉銜輔導不單是垂直的接續，也包括橫向的聯繫，通常包括對個人、家庭及機構等各方面的服務措施。表 11-1 說明不同階段轉銜輔導的任務。

表 11-1 不同階段轉銜輔導的任務表

進行時機	轉銜工作要項	相關人員
幼稚園 升國小	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理幼小銜接活動。</li> <li>2. 小一新生入學輔導。</li> <li>3. 個案轉銜會議。</li> <li>4. 家長座談。</li> <li>5. 追蹤輔導</li> </ol>	家庭成員、幼稚園階段教師、國小教師及其他為幼兒及其家庭提供計畫與服務的專業人員。
轉學	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 轉入生輔導。</li> <li>2. 個案轉銜會議。</li> <li>3. 追蹤輔導。</li> </ol>	轉出國小教師、轉入國小教師及其他為受輔學生及其家庭提供計畫與服務的專業人員。
國小 升國中	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 國小升學輔導。</li> <li>2. 國中新生入學輔導。</li> <li>3. 性向能力測驗。</li> <li>4. 個案轉銜會議。</li> <li>5. 家長座談。</li> <li>6. 個案輔導。</li> </ol>	國小教師、國中教師及其他為受輔學生及其家庭提供計畫與服務的專業人員。

轉銜輔導是為了讓學生能順利進入後一教育階段或新學校學習，適應新的學校生活。因此，轉銜前、後階段之相關人員若能互相合作，將有助於學生順利適應新學校。根據上述的轉銜輔導工作要項，可以歸納出轉銜前、後階段相關人員的具體任務如表 11-2 所示。





表 11-2 轉銜輔導前後階段相關人員的具體任務表

人員	具體任務
前一階段 (轉出端) 學校人員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教育情境轉換前，透過教育及輔導的方式，使受輔學生做好到新環境的準備。</li> <li>2. 與家庭成員共同合作。</li> <li>3. 追蹤輔導。</li> <li>4. 成為與後一階段學校中輔導專業人員之間聯絡的橋樑。</li> </ol>
後一階段 (轉入端) 學校人員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 預先了解受輔學生的長處、需求及背景。</li> <li>2. 考量受輔學生在班級中的需求，協助轉銜。</li> <li>3. 與家長建立關係及溝通型態。</li> <li>4. 成為與前一階段學校中專業人員之間的聯絡橋樑。</li> </ol>



## 第二節 輔導資料的轉移

輔導資料是認識學生重要的基礎，有充分的資料銜接，可以讓後一階段的教育單位比較容易協助學生。特別是透過輔導資料的轉移，可以讓受輔學生接受一貫的輔導或教育服務，更迅速適應新學校的生活。為尊重學生個人隱私，相關資料之轉移請依「個人資料保護法」之規定辦理。

### 一、輔導資料轉移方法

輔導資料的轉移是由後一教育階段的學校（即新入學學校）於學生到校後，主動向原學校函索。輔導資料轉移的流程如圖 11-1 所示。

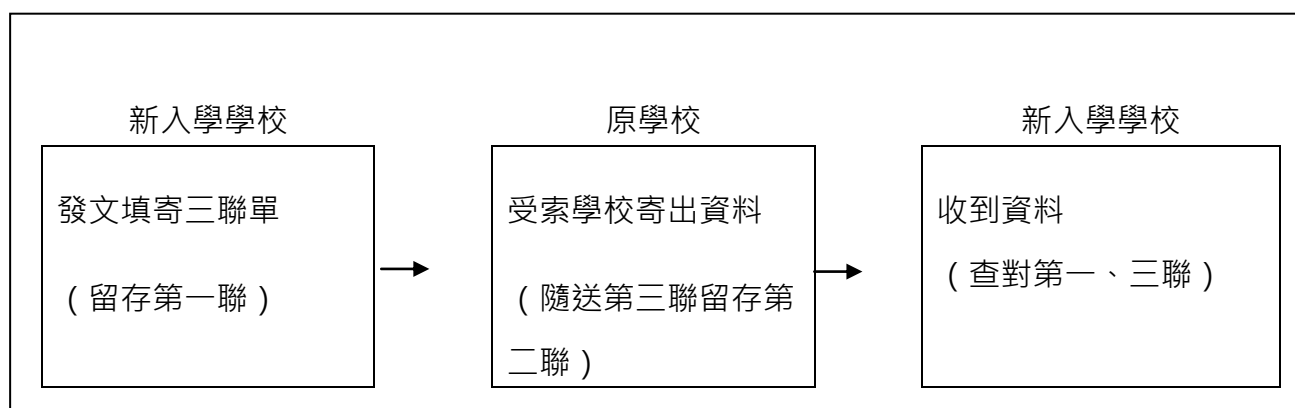


圖 11-1 輔導資料轉移流程圖

### 二、輔導資料轉移內容

一般而言，輔導資料轉移內容以「學生輔導資料紀錄表」（表 11-3）為主，包括：學生基本資料、家庭狀況、學習狀況、生活適應、成績考查紀錄、測驗紀錄、重要輔導紀錄等七大項目。「個案輔導紀錄」基於個案輔導的保密原則，不能直接轉移，僅能以結案報告、口頭陳述，或個案會議之形式移轉。表 11-4 則為「學生輔導轉銜建議表」，也可以作為轉銜時的參考。



### 三、輔導資料的應用

轉銜資料最重要就是提供新接任輔導人員、教師與行政人員學生輔導之參考。提供轉銜資料時，可以參考以下幾項原則：

- (一) 必要性原則：如：學生特殊行為或表現、家暴、高風險家庭、意外事件、同儕互動、學生獨居等，必須告知相關人員，可以提供簡要歷程記錄。
- (二) 避免傷害原則：提供轉銜資料時，請注意紀錄之用字遣詞，不要加入教師主觀意識、價值判斷及情緒用語。
- (三) 保密原則：在寄送轉銜資料時，應注意保密，直接或掛號郵寄給學校輔導室(處)相關人員；非相關人員不能調閱，相關人員亦不得轉述其內容或在運用時應注意專業倫理與程序，以學生利益為最佳考量(有關輔導資料運用的專業倫理可參考第六章第九節)。



表 11-3 學生輔導資料紀錄表

姓 名		性 別	男 女	一 年	班 號	導 師	二 年	班 號	導 師	
入學年月				三 年	班 號	導 師	四 年	班 號	導 師	
入學學校				五 年	班 號	導 師	六 年	班 號	導 師	
學 號				異 動 資 料						
畢業年月										
一、 個人 基本 資料	1.身分證統一編號									
	2.出生	出生地					生日	年 月 日		
	3.血型	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> AB <input type="checkbox"/> 其他								
	4.家庭住址							電 話		
5.學前教育	<input type="checkbox"/> 1.曾進幼稚園 年 <input type="checkbox"/> 2.未曾進幼稚園									
二、 家庭 狀況	6.直系血親	父	(存/ 歿)	(年 生)	祖父	(存/ 歿)	曾祖 父	(存/ 歿)		
		母	(存/ 歿)	(年 生)	祖母	(存/ 歿)	曾祖 母	(存/ 歿)		
7.父母教育程度	1.不識字 2.識字(未就學) 3.小學 4.國(初)中 5.高中(職) 6.專科 7.學士 8.碩士 9.博士									
	父	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	母	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

(續下頁)



8.家 長	稱謂	姓名	職業	工作機構			職稱	電話	備註			
9.監 護 人	姓 名	性 別	關 係	通 訊 處			電 話					
10.兄弟姊妹 (按出生順序填寫)學生 本人排行第 —	稱謂	姓名	畢(肄)業學校	出生 年月	備註	稱謂	姓名	畢(肄)業學校	出生 年月	備註		
11.父 母 關 係	1.同住 2.分住 3.分居 4.離婚 5.其他_____						一 年	二 年	三 年	四 年	五 年	六 年
12.家 庭 氣 氛	1.很和諧 2.和諧 3.普通 4.不和諧 5.很不和諧											
13.父母管 教方式	1.民主式 2.權威式 3.放任式 4.其它 :					父						
						母						
14.居 住 環 境	1.住宅區 2.商業區 3.混合(住、商、工) 4.軍眷區 5.農村 6.漁村 7.工礦區 8.山地 9.其它 :											
15.本 人 住 宿	1.住在家裡(學區內) 2.住在家裡(學區外) 3. 寄居親友家裡 4.其它 :											
16.經 濟 狀 況	1.富裕 2.小康 3.普通 4.清寒 5.貧困											

(續下頁)

三、學習狀況	17.最喜歡的科目(至多三項)	1.國語 2.英語 3.鄉土語 4.健康與體育 5.數學 6.社會 7.藝術與人文 8.自然與	最喜愛						
	18.最感困難科目	生活科技 9.生活課程 10.綜合活動 11.無	最困難						
	19.特殊才能(至多選三項)	1.無 2.球類 3.田徑 4.游泳 5.武術( ) 6.美術 7.歌唱 8.樂器演奏( ) 9.工藝 10.家事 11.演說 12.寫字 13.舞蹈 14.戲劇 15.書法 16.珠算 17.領導 18.電腦 19.其它 :	最喜愛						
			最困難						
	20.休閒興趣(至多選三項)	1.電視電影 2.閱讀 3.登山 4.露營 5.旅行郊遊 6.美術 7.歌唱 8.樂器演奏 9.釣魚 10.划船游泳 11.集郵 12.繪畫 13.舞蹈 14.打球 15.編織 16.棋藝 17.飼養寵物 18.上網 19.其它 :	最喜愛						
最困難									
21.擔任校內或班內職務	1. 年2. 年 2. 年 2. 年 2. 年 2. 年 2. 年	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	
		1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	
四、生活適應	(一) 生活習慣	1.愛整潔 2.稍髒亂 3.骯髒 4.勤勞 5.稍懶 6.懶惰 7.節儉 8.稍浪費 9.浪費 10.作息規律 11.作息稍無規律 12.作息無規律							
	(二) 人際關係	1.和氣 2.稍不和氣 3.愛爭吵 4.合群 5.稍不合群 6.很自我中心 7.活潑 8.內向 9.冷漠 10.信賴他人 11.稍不信賴他人 12.多疑善妒							
	(三) 外向行為	1.領導力強 2.領導力稍強 3.常欺負同學 4.偶爾欺負同學 5.健談 6.稍健談 7.常講粗話 8.偶爾講髒話 9.慷慨 10.稍慷慨 11.常遊蕩 12.偶爾遊蕩 13.熱心公務 14.常唱反調 15.偶爾唱反調							

(續下頁)



	(四) 內向 行為	1.謙虛 2.稍畏縮 3.畏縮 4.文靜 5.沉默 6.非常沉默 7.自信 8.依賴 9.非常依賴 10.情緒穩定 11.情緒稍不穩定 12.多愁善感																	
	(五) 學習 行為	1.很專心 2.專心 3.易分心 4.積極努力 5.努力 6.被動馬虎 7.稍被動馬虎 8.很有恆心 9.有恆心 10.半途而廢 11.深思好問 12.偏愛或偏惡某些科目																	
	(六) 不良 習慣	1.無 2.發怪聲 3.口吃 4.作弄他人 5.吃指頭 6.咬筆 7.沉迷不良書刊 8.沉迷電動玩具 9.上課吃東西 10.說謊 11.吸煙 12.吸毒																	
	(七) 焦慮 症狀 (由過 度焦慮 引起)	1.無 2.坐立不安 3.表情緊張 4.不停玩弄東西 5.發抖 6.肚子痛 7.胸痛 8.常搓手 9.頻尿 10.哭泣 11.頭痛 12.咬指甲 13.其他_____																	
五 、 成 績 考 察 紀 錄	項 目	一上	一下	二上	二下	三上	三下	四上	四下	五上	五下	六上	六下	畢業 成績					
	日常生活表現																		
	語 文																		
	健康與體育																		
	數 學																		
	生活 課程	社 會																	
		藝 術 與 人 文																	
		自然與生活科技																	
綜 合																			

(續下頁)



六、測驗紀錄	CPM-P(瑞文氏彩色矩陣推理2006)	項目名稱	原始分數	百分等級	文字說明
		CPM-P 常模分數			
七、重要輔導紀錄	輔導重點				
	1.了解學生所處社區生活環境及其家人相處情形 2.了解學生放學後之作息內容與交友範圍 3.了解家人對學生的期望與平日監督情形 4.特殊事件及優良表現 5.其他特殊事件之有效處理(如學生無故曠課缺席當日的連繫情形)				
	年級	日期 年 月 日	對象	輔導內容要點	紀錄者

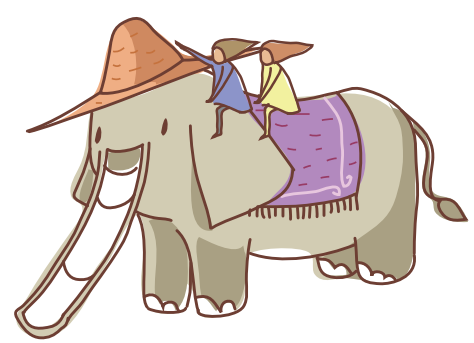


表 11-4 學生輔導轉銜建議表

個案姓名		出生日期	年 月 日
原就讀學校		入學學校	
聯絡電話	住宅： 手機：	身分證字號	
通訊地址			
家庭背景	主要照顧者姓名： 職業： 與個案之關係： 監護人姓名： 職業： 與個案之關係： 主要照顧者教育程度： <input type="checkbox"/> 未就學 <input type="checkbox"/> 中學以下 <input type="checkbox"/> 大專 <input type="checkbox"/> 研究所 案家成員狀況： <input type="checkbox"/> 與父母同住 <input type="checkbox"/> 單親(父或母) <input type="checkbox"/> 隔代教養 <input type="checkbox"/> 其他 其他重要說明：_____		
問題類型	問題類型：(可複選) 1.個人因素： <input type="checkbox"/> 情緒困擾 <input type="checkbox"/> 自我傷害 <input type="checkbox"/> 偏差行為 <input type="checkbox"/> 同儕關係 <input type="checkbox"/> 網路沉迷 <input type="checkbox"/> 發展障礙 <input type="checkbox"/> 精神問題 <input type="checkbox"/> 物質成癮 <input type="checkbox"/> 重大創傷 <input type="checkbox"/> 自我成長 <input type="checkbox"/> 性別議題 <input type="checkbox"/> 生涯議題 <input type="checkbox"/> 生理健康 <input type="checkbox"/> 生活安排 <input type="checkbox"/> 其他_____ 2.家庭因素： <input type="checkbox"/> 家庭突發變故 <input type="checkbox"/> 家庭功能 <input type="checkbox"/> 經濟需求 <input type="checkbox"/> 親子關係 <input type="checkbox"/> 手足關係 <input type="checkbox"/> 其他__ 3.學校因素： <input type="checkbox"/> 親師關係 <input type="checkbox"/> 師生關係 <input type="checkbox"/> 學習困擾 <input type="checkbox"/> 校園霸凌 <input type="checkbox"/> 其他_____ 4.社區因素： <input type="checkbox"/> 校外友伴關係 <input type="checkbox"/> 涉及司法 <input type="checkbox"/> 參與不良組織 <input type="checkbox"/> 其他_____ 5.兒少保護： <input type="checkbox"/> 家庭暴力 <input type="checkbox"/> 性侵害 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 性交易 <input type="checkbox"/> 未婚懷孕 <input type="checkbox"/> 目睹家暴 <input type="checkbox"/> 嚴重疏忽 <input type="checkbox"/> 其他 _____		
問題分析 與處理重 點簡述			
後續輔 導建議			
1. 有無轉介其他單位： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請註明_____ 2. 進行通報： <input type="checkbox"/> 是，通報類別： <input type="checkbox"/> 校園霸凌 <input type="checkbox"/> 兒少保護 <input type="checkbox"/> 性騷、性侵 <input type="checkbox"/> 自殺 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 否 3. 家長合作的意願： <input type="checkbox"/> 高 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 其他：			

資料來源：參考自臺北市學生輔導諮商中心之結案報告表

### 第三節 轉銜會議的召開及追蹤輔導

若受輔學生情形特殊，需要特殊關懷與安置者，例如：被霸凌與霸凌者不要同班、發生性騷擾、性侵害事件者、被家暴者、外向性行為嚴重者等具急迫性、嚴重性和需要性的情況，由轉入或轉出之學校召開「轉銜會議」，就受輔學生目前的問題，其背景、輔導策略及相關資料做說明，協助新轉入端的學校（如國中），了解受輔學生，並且事前擬定輔導策略，協助學生適應新環境及持續輔導。

轉銜會議應視需要邀請相關人員參與，一般來說，校內人員會包括教師、認輔教師、輔導教師、行政人員（輔導室（處）主任、組長；學務處主任、組長），若是特教生（含資源班學生），會再邀請特教老師或特教組長參與。校外人員會視受輔學生的情況邀請專家、學者或社工師、心理師、醫療人員、特教教師等相關人員。若有需要也可能邀請警政人員或受輔學生家長參加。

會議進行前，除了擬定哪些邀請對象外，還要備妥相關資料，選擇適宜會議場地（最好兼顧隱密性）。在會議進行中，主席除了說明開會目的及掌握時間外，最重要的是請與會人員就以往輔導的經驗提供後續輔導建議，供日後相關人員輔導學生之參考，並強調保密原則，以受輔學生最佳利益為考量。

原就讀學校應主動追蹤輔導應屆畢業生，並與下一所學校聯繫，追蹤輔導已安置學生就學情形。必要時受邀參加下一所學校召開之輔導會議或以電話聯繫、訪談等協助輔導學生下一階段之生活。

### 結語

轉銜輔導的機制可以協助學生順利適應後一教育階段的學習與生活，提供學生整體性與持續性的教育與輔導服務。因此學校平日即應做好學生輔導紀錄和管理，並於學生升學或轉學時，將學生輔導紀錄轉移至後一教育階段的學校，幫助他們能盡快熟悉新入學的學生，俾能提供適當之輔導與教育資源，發揮提早預防、及早介入之輔導功效。





A large central area containing 20 sets of handwriting lines. Each set includes a solid top line, a dashed middle line, and a solid bottom line, providing a guide for letter height and placement.



## 參考文獻

- 王麗斐、羅明華、李旻陽 ( 2012 )。「雙師合作」之兒童雙元情緒管理小團體輔導方案之探索研究。國科會專題研究計畫 ( 編號：101-2410-H-003-014-MY2 )。
- 花蓮縣學生輔導中心 ( 2011 )。向鴨霸 SAY NO—霸凌防治手冊。花蓮縣：花蓮縣學生輔導中心。
- 教育部 ( 2011a )。四層次提問法教學模式。載於報乎你知：教育人員對「性侵害或性騷擾」的基本認知，51-71。臺北市：教育部。
- 教育部 ( 2009 )。校園自我傷害防治手冊。臺北市：教育部。
- 教育部 ( 2011b )。國民中小學三級輔導體制之角色分工建立與強化計劃。臺北市：教育部。
- 教育部 ( 2012a )。國民中小學校園安全管理手冊。取自 <http://www.guide.edu.tw/facility.php>
- 教育部 ( 2012b )。得意的每一天：國小導師手冊。取自 [http://www.guide.edu.tw/book/book/book\\_02.html](http://www.guide.edu.tw/book/book/book_02.html)
- 教育部 ( 2012c )。教育部 101 年度辦理各地方政府所屬國民中小學學務與輔導工作視導計畫 - 視導委員參考手冊。臺北市：教育部。
- 教育部 ( 2012d )。霸凌行為應負之法律責任。取自教育部防制校園霸凌專區 <https://csrc.edu.tw/bully/law.asp>
- 教育部 ( 2013 )。「國民中小學設備基準」草案。臺北市：教育部 ( 未公布 )。
- 陳鹿如 ( 2004 )。國民中小學轉銜服務工作之執行現況研究。特殊教育學報，20，141-169。
- 單文經 ( 1999 )。班級經營：全方位導師手冊導讀。取自 [http://www.isu.edu.tw/upload/04/6/files/dept\\_6\\_lv\\_2\\_161.htm](http://www.isu.edu.tw/upload/04/6/files/dept_6_lv_2_161.htm)
- 賀孝銘 ( 2007 年 5 月 9 日 )。中輟個案管理制度的建制—發展資源整合的系統。全國中輟學生復學輔導資源研究發展中心電子報，13。取自 <http://dropout.heart.net.tw/newspaper013-1.htm>
- 鄔佩麗 ( 2008 )。危機處理與創傷治療。臺北市：學富出版社。





- 臺北市政府教育局 ( 2011 ) 。 臺北市國民小學校園團隊輔導服務工作手冊 。 臺北市：  
臺北市政府教育局。
- 臺灣遊戲治療學會 ( 2012 ) 。 遊戲治療室跟一般教室有什麼不同？取自<http://www.atpt.org.tw/016.htm>，2012年3月7日。
- 羅明華、曾仁美譯 ( 2008 ) 。 遊戲治療實務工作手冊。臺北市：學富出版社。
- Masson, R. L., Jacobs, E. E., Harvill, R. L., & Schimmel, C. J. (2012). *Group counseling: Interventions and techniques*. Belmont, CA: Brooks Cole/Thomson Learning.
- Roberts, A. R. (2005). *Crisis intervention handbook: Assessment, treatment, and research*. New York: Oxford University Press.
- Wolery, M. (1989). Transition in early childhood special education: Issues and procedures. *Focus on Exceptional Children*, 22, 1-16.





書 名：國民小學學校輔導工作參考手冊

編 著 者：教育部

出版單位：教育部

發 行 人：蔣偉寧

總 策 劃：劉仲成

主 編：王麗斐

副 主 編：羅明華、楊國如

編 輯 群：卓 瑛、謝曜任、陳君健、方惠生、王淑玲、王雅芬、何美雪、吳盈瑩、李佩珊、  
李冠興、林妙穗、林怡光、林芳如、林秀勤、林美珠、倪雨平、郭怡君、徐有慶、  
陳姚如、賀 聰、黃慧貞、李泊言、顏寶月、柯今尉、陳一惠

發行單位：學生事務與特殊教育司

編撰單位：國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系

地 址：100 臺北市中正區中山南路 5 號

出版年月：民國 102 年 9 月初版

教育部網址：<http://www.edu.tw>

其他類型版本說明：本書同時登載於教育部學生輔導資訊  
<http://www.guide.edu.tw/>

- 展書處：1. 教育部員工消費合作社／地址：臺北市中山南路 5 號／電話：(02)7736-6054  
2. 國家教育研究院／地址：臺北市和平東路 1 段 181 號 1 樓／電話：(02)3322-5558 轉 173  
3. 國家書店松江門市／地址：臺北市松江路 209 號 1 樓／電話：(02)2518-0207  
4. 三民書局／地址：臺北市重慶南路 1 段 61 號／電話：(02)2361-7511 轉 114  
5. 五南文化廣場／地址：臺中市中山路 6 號／電話：(04)2226-0330 輔 820 821

定 價：新臺幣 180 元

