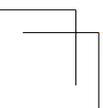
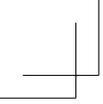


# 國民中學學校輔導工作 參考手冊







## 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《國民中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

## 部長的話

## 【輔導理念篇】

第一章 緒論-----	1
第一節 共創國中輔導工作的新里程碑	
第二節 WISER 三級學校輔導工作架構的內涵	
第二章 學校的輔導工作人力資源-----	13
第一節 生態系統理論與學校輔導工作	
第二節 學校組織裡的輔導人力資源	
第三節 學校規模與輔導人力資源	
第三章 輔導處(室)的人力與軟硬體資源-----	31
第一節 輔導處(室)的人力資源	
第二節 輔導處(室)的軟硬體資源	
第四章 初級發展性輔導工作-----	61
第一節 全校層級的初級發展性輔導工作	
第二節 班級層級的初級發展性輔導工作	
第三節 支援層級的初級發展性輔導工作	
第五章 二級介入性輔導工作-----	103
第一節 初級轉二級的輔導流程	
第二節 個別諮商的規劃與執行	
第三節 小團體輔導的規劃與執行	
第四節 系統合作	
第五節 輔導評估、轉回與追蹤輔導	
第六節 個案管理	
第七節 輔導教師的自我行銷	

## 目錄

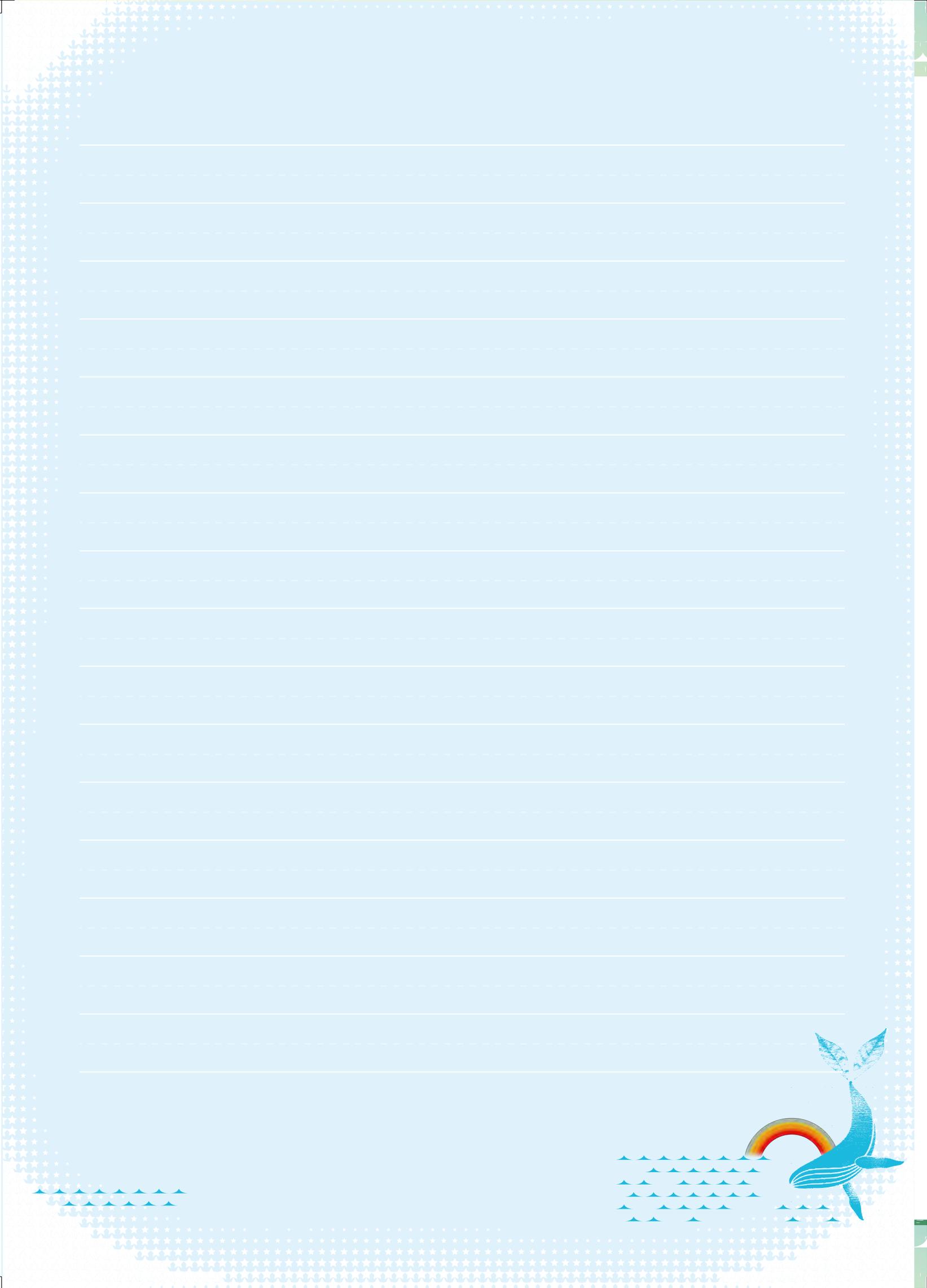
第六章 三級處遇性輔導與社區生態合作-----	151
第一節 三級個案輔導與跨專業合作	
第二節 與各縣市學生輔導諮商中心的合作	
第三節 社區輔導資源與合作	
第七章 專業增能與自我照顧-----	185
第一節 專業增能	
第二節 自我照顧與自我管理	
 <b>【輔導實務篇】</b>	
第八章 適性輔導-----	201
第一節 WISER 模式與適性輔導	
第二節 適性輔導的初級發展性輔導工作	
第三節 適性輔導的二級介入性輔導工作	
第四節 適性輔導的三級處遇性輔導工作	
第九章 校園危機處理-----	231
第一節 危機處理的初級發展性輔導工作	
第二節 危機處理的二級介入性輔導工作	
第三節 危機處理的三級處遇性輔導工作	
第十章 校園霸凌防制與輔導-----	255
第一節 校園霸凌防制的初級發展性輔導工作	
第二節 校園霸凌防制的二級介入性輔導工作	
第三節 校園霸凌防制的三級處遇性輔導工作	
參考文獻-----	287

表 3-1 輔導教師在學校三級輔導工作的執掌-----	37
表 4-1 正向溝通語言範例表-----	70
表 4-2 同理心語言與行為範例表-----	71
表 4-3 尊重行為與語言範例表-----	72
表 4-4 正向行為獎勵系統參考表-----	77
表 4-5 與家長溝通適合與不適合做的事-----	82
表 4-6 全校性初級發展性輔導人力與輔導工作內涵一覽表-----	89
表 4-7 「全體教師參與認輔意願」問卷設計(範例)-----	98
表 5-1 個案諮商照會單(範例)-----	114
表 5-2 小團體輔導成員招募書(範例)-----	119
表 5-3 小團體輔導家長同意書(範例)-----	120
表 5-4 小團體單元紀錄表(範例)-----	121
表 5-5 小團體領導過程評量表(範例)-----	122
表 5-6 其他小團體常用表件-----	123
表 5-7 雙師合作輔導聯絡簿(範例)-----	124
表 5-8 與校內行政單位合作策略表-----	131
表 5-9 與家長合作議題與策略表-----	135
表 5-10 校內輔導會議個案資料表(範例)-----	139
表 5-11 個別諮商輔導紀錄(範例)-----	144
表 5-12 輔導派案機制「責任區制」和「協調制」之比較表-----	145
表 5-13 個案管理表格-----	146
表 5-14 輔導教師的工作行事曆(範例)-----	149
表 5-15 輔導教師工作週報表(範例)-----	150
表 6-1 三級輔導的個案辨識與轉介原則-----	154
表 6-2 社區專業人力資源的角色與分工-----	155
表 6-3 個案管理單一窗口聯絡人一覽表(範例)-----	160
表 6-4 駐區諮商心理師專業服務工作日誌(範例)-----	171
表 6-5 學生輔導諮商中心專業服務結案建議表-----	172

## 表目次

表 6-6 多元教育輔導措施之招生對象	176
表 6-7 自殺高風險評估：簡式健康量表( BSRS )	181
表 6-8 學校與警政及法務系統的合作方式	182
表 6-9 校本資源一覽表( 範例 )	184
表 7-1 職前訓練的課程規劃	187
表 7-2 個別諮商提案報告( 範例 )	193
表 7-3 專任輔導教師工作自我檢核表( 範例 )	199
表 8-1 各處室在適性輔導中的主責工作分配表	203
表 8-2 生涯小團體輔導實施計畫書( 範例 )	218
表 8-3 小團體活動設計表( 範例 )	220
表 8-4 三級生涯適應問題之轉介單位與校外社區資源一覽表	223
表 8-5 學校各處室中輟生通報及復學輔導職掌分工表	227
表 8-6 多元教育輔導措施類型與招生對象	229
表 9-1 災變經驗心理狀態檢核表	242
表 9-2 危機處理七階段	244
表 9-3 給家長的一封信( 範例 )	251
表 10-1 校園中易引起霸凌衝突的多元文化議題	258
表 10-2 防制校園霸凌因應小組工作職掌表( 範例 )	260
表 10-3 各級學校及幼兒園學生遭受性侵害性騷擾或性霸凌事件之通報及處理 與輔導流程	263
表 10-4 霸凌行為簡易檢核表	265
表 10-5 打鬧行為與霸凌行為辨識之對照表	266
表 10-6 通報與打小報告的辨識對照表	267
表 10-7 好幽默與壞幽默的辨識	267
表 10-8 輔導教師可以協助的支援層級初級發展性輔導工作	272
表 10-9 針對不同霸凌當事人的介入輔導措施一覽表	276
表 10-10 系統合作對象與介入性輔導策略一覽表	277

圖 1-1 本手冊的目的、功能和編輯原則-----	2
圖 1-2 本手冊的研究與發展歷程-----	4
圖 1-3 WISER 學校三級輔導工作架構圖-----	6
圖 2-1 以「學生為本」的輔導人力資源生態圖-----	15
圖 2-2 國中基本行政組織架構圖-----	17
圖 2-3 校長在學校三級輔導工作中所扮演的角色-----	18
圖 2-4 輔導室組織架構圖 -----	25
圖 4-1 初級發展性輔導工作的推動理念-----	63
圖 4-2 教師在初級發展性輔導工作的任務-----	68
圖 5-1 初級轉二級的輔導流程-1-----	106
圖 5-2 初級轉二級的輔導流程-2-----	107
圖 6-1 常用的三級處遇校外資源-----	153
圖 6-2 不同層級個案輔導會議召開之形式與作法 -----	165
圖 6-3 臺北市國中小申請專任專業輔導人員服務流程圖-----	167
圖 6-4 專業輔導人員與學校輔導人員的跨專業合作歷程-----	168
圖 6-5 專業輔導人員與學校輔導人員的系統合作工作架構-----	170
圖 6-6 國民中小學學生保護輔導工作流程圖-----	179
圖 8-1 臺北市國民中小學中途輟學學生通報及復學輔導處理流程圖-----	225
圖 9-1 初級發展性輔導架構圖-----	233
圖 10-1 校園霸凌事件處理流程圖-----	262



Handwriting practice lines consisting of a solid top line, a dashed middle line, and a solid bottom line, repeated down the page.



## 第一章 緒論

我國自民國 57 年起，於國民中學課程標準中設置「指導活動」一科，並在行政體系設置「指導工作推行委員會」，置「執行秘書」一職掌理學生輔導事務。自此，學生輔導工作在國中紮根發展，迄今 40 餘年。為提升下一代競爭力，有效促進所有青少年的全面性發展，協助國中學生發展因應各式挑戰問題的知識和技能，落實學生輔導工作已成為當今重要教育工作之一。教育部於民國 99 年起，即依據學校規模，有計畫地在每個國中設置減授 10 小時的兼任輔導教師；於民國 100 年根據《國民教育法》第十條的修正條文，再以外加編制方式，設置專任輔導教師以及專任專業輔導人員。藉由提升國中輔導人力的質與量，積極回應當今校園的輔導需求！這不僅是我國國中輔導工作專業化發展的關鍵時刻，更是學校輔導工作的重要里程碑！

本章內容涵蓋如下：

### 第一節 共創國中輔導工作的新里程碑

- 壹、手冊編製的緣起
- 貳、手冊編製的背景脈絡
- 參、參考手冊編製的歷程
- 肆、三級學校輔導工作架構的建置

### 第二節 WISER 三級學校輔導工作架構的內涵

- 壹、WISER 模式與學校輔導生態系統
- 貳、WISER 的初級發展性輔導工作內涵
- 參、WISER 的二級介入性輔導工作內涵
- 肆、WISER 的三級處遇性輔導工作內涵



## 第一節 共創國中輔導工作的新里程碑

### 壹、手冊編製的緣起

國中輔導工作的三級輔導體制已運作一段時間，各校早已有其熟悉的運作模式。面對新建置的專任專業輔導人員以及專兼任輔導教師人力，如何有效納入與現有已運作多年的國中輔導體制相融合，進而發展出更有效能的輔導團隊與三級學校輔導體制，已成為當今國中輔導工作重大的課題之一。

為協助學校適應此一輔導人力之重大革新，教育部於民國 100 年到民國 101 年間，除透過國教法修法以及一系列辦法的擬定外，並進行「國民中小學三級輔導體制之角色分工建立與強化計畫」，初步訂定「學校三級預防輔導模式與輔導教師之角色功能表」以及「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」，以為各縣市政府與國中小學辦理此項業務之參考。民國 101 年，為使這些措施更具體落實於國中輔導工作之中，避免合作歷程中因角色定位不清、職掌不明或流程混淆等等所導致的問題，特編製此本「國民中學輔導工作參考手冊」，期望能協助學校輔導人員，瞭解國中三級學校輔導體制中各級輔導人力的角色定位、功能與合作，進而形成合作團隊，共同推動學生輔導工作。手冊編製的目的、功能與編輯原則如圖 1-1 所示。

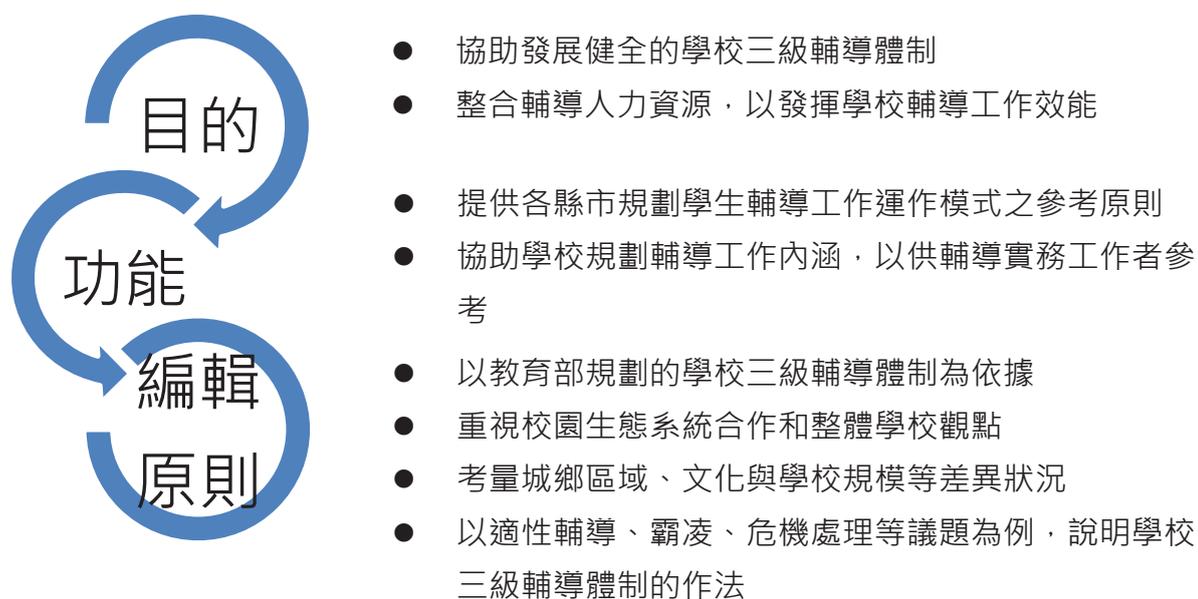


圖 1-1 本手冊的目的、功能和編輯原則

## 貳、手冊編製的背景脈絡

我國國中輔導工作推展已逾 40 年，在亞洲地區備受推崇，學校輔導體制更是亞洲各國希望學習的對象，不過若進一步探究，仍有許多有待成長與突破之處，例如，學校對於輔導需求殷切，遠高於現行制度所能提供的輔導人力資源；而部分學校輔導工作的效能尚未受到校內教師的肯定；輔導人員的角色與功能也未能完全發揮、獲得應有的支持。

相較於美國學校輔導工作以初級發展性輔導為主，教育部對於輔導教師的規劃，係奠基於我國校園已有的學校輔導基礎以及當今社會需求，傾向以二級介入性輔導的功能為主，並視初級發展性輔導工作為專業支援的角色。因此，雖然美國學校諮商學會 ( American School Counseling Association ) 發展出相當完整的學校輔導系統，以及學校諮商人員的工作職掌，然而這些內容仍與我國目前的學校與社會需求有相當的差異。再加上，國中輔導工作已長期由綜合領域輔導專長授課教師以兼任的方式運作，雖殷殷企盼以專業、更充裕的時間執行輔導工作，然而對於新增置、減授較多授課時數的專任輔導教師運作，仍是一個全新的經驗，需重新摸索與建立。

有鑑於此，本參考手冊在編製之初，即以國內現有成功的學校輔導經驗為手冊編製的基礎，並思考在增加這批輔導人力後，如何整合舊經驗、發展新模式，以建置一個能有效回應當今國中校園輔導需求的三級學校輔導體制。

## 參、手冊編製的歷程

具體而言，本參考手冊的編製歷程大致可分為三個階段，如圖 1-2 所示。

第一階段為探索階段，辦理 7 場焦點團體，邀請 13 縣市、不同學校規模以及不同角色的第一線輔導工作者 ( 如校長、輔導主任、輔導教師 )、教育局處的輔導業務承辦人員及「學生輔導諮商中心」專業人員共同參與。其中，參與焦點訪談者共 70 名、深度個別訪談 15 名。此外，手冊編製團隊並前往 5 所國中進行實地參訪，從全校性角度，瞭解國中輔導工作的跨處室合作現況、困境、成功經驗與期待，以為發展手冊架構與部分內容的雛形。

第二階段為聚焦階段，除持續邀請縣市第一線輔導工作者外，再辦理 7 場專家及焦點團體，邀請 12 縣市在地學者專家共 78 名，針對上一階段所發展出來的架構與內容，蒐集

更具體的回饋意見，並將第一階段重複被提及的重要輔導議題，如專兼任輔導教師的工作內涵與職掌、不同層級個案管理的責任歸屬、三級輔導體制的職掌分工與合作等等議題，進行充分討論與凝聚共識。接著由手冊編製團隊將討論結果與先前整理的成功經驗加以整合，並與「國小輔導工作參考手冊」研究結果加以比較整合，建構出本參考手冊的架構與章節內容。

第三階段則為熟成階段，除進行 2 場專家會議，廣邀國內關心與積極投入國中輔導工作的學者專家 31 名參與，共同為手冊的架構與內容提供專業修改建議。另外，手冊編製團隊也將手冊文稿寄給第一、二階段出席焦點團體會議、自願提供手冊回饋意見之第一線實務工作者 30 人閱讀，並根據他們的具體回饋意見，將手冊內容修改得更貼近實務需要。參考手冊的研究與發展歷程如圖 1-2 所示。



圖 1-2 本手冊的研究與發展歷程

#### 肆、三級學校輔導工作架構的建構

如前所述，參考手冊的編製是以教育部（2011）「國民中小學三級輔導體制之角色分工建立與強化計畫」研究成果，以及「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職掌功能表」為基礎，再輔以本研究三階段的結果共同整理而成。

隨著焦點團體、實地參訪與學者專家的座談進行，我們發現校園裡需要執行的輔導工作層面多元而複雜，實非單純執行個別輔導或班級輔導活動課程所能達成；我們理解到面對目前校園的輔導需求，即便每校增置五倍以上的輔導人力，仍無法滿足校園內有輔導需求的學生需要；我們深刻體認到唯有重視全面性與校本原則、掌握以小搏大的效率與效能原理，方能滿足當今校園內的學生輔導需求。總之，在這三階段的研究裡，無論學者專家或實務工作者均認同有效能的學校輔導工作需走向全校性、生態系統觀以及重視團隊合作的三級輔導體制，才能滿足當今校園對國中輔導工作的專業期待。

於是，手冊編製團隊遂針對學校三級輔導體制的每一層級工作內容加以具體化與結構化，並進行提綱挈領的概念化整理工作。經過多場討論比對，由下而上（bottom-up）的整理，最後發展出可以以「W-I-S-E-R」代稱之學校三級輔導工作架構的模式（如圖 1-3 所示，以下簡稱 WISER 模式）。此一 WISER 模式係依據教育部所制訂的學校三級輔導體制為基礎，彙整現有的學校成功輔導經驗，以及相關法規、辦法，進一步發展出來的一種「know how」工作架構；也就是，教育部的學校三級輔導體制，係針對各級學校應執行的三級輔導工作內容、以及相關人員（全體教師和輔導教師）職掌，所規範「應該做什麼（What）」的輔導體制；而 WISER 模式則是進一步說明這些工作「可以如何做（How）」的工作架構。



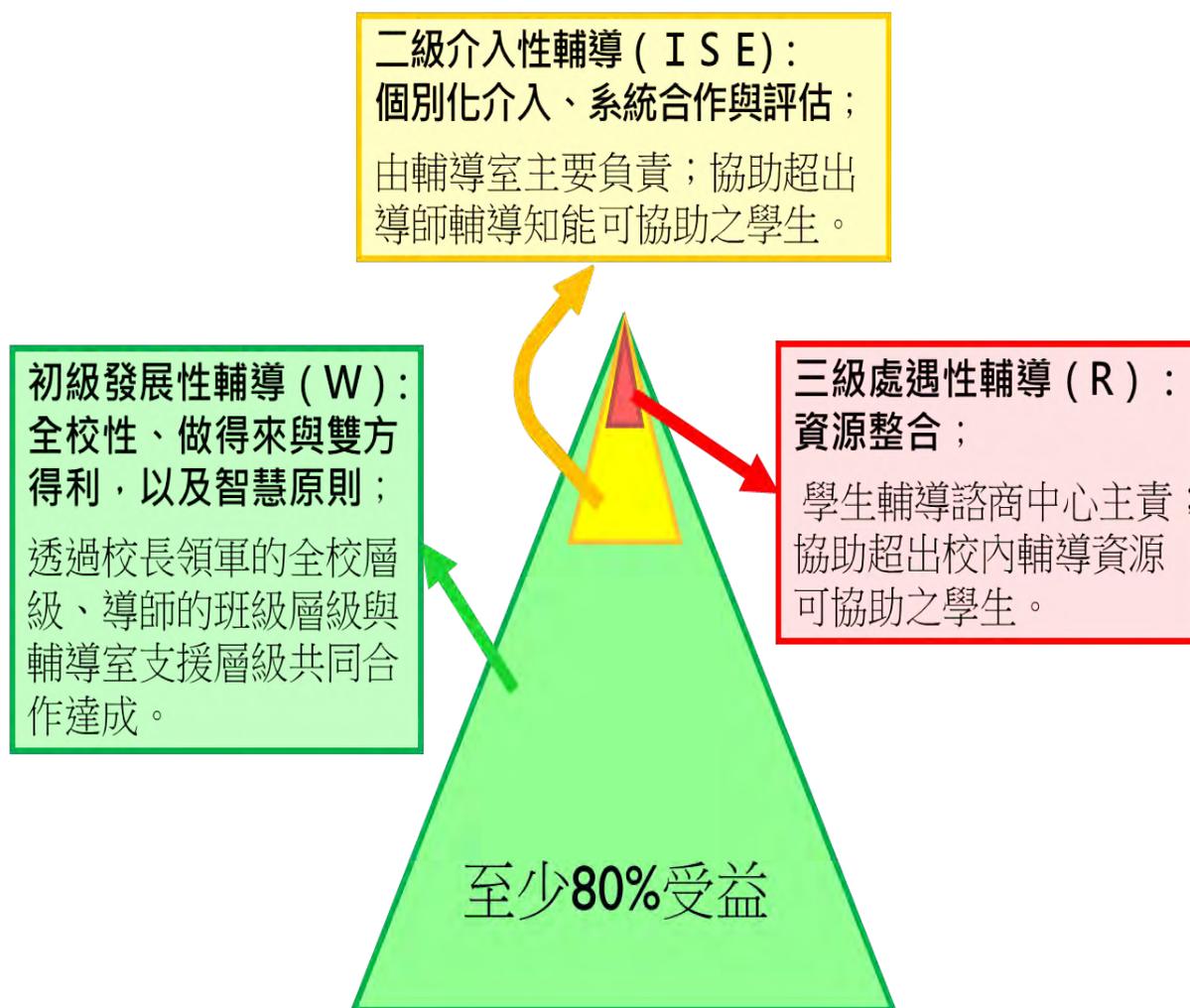


圖 1-3 WISER 學校三級輔導工作架構圖

具體而言，WISER 模式的工作內涵，主要根據教育部學校三級輔導體制的規劃，以及此次手冊編製過程蒐集的資料共同發展而成。其中以 W 代表初級發展性輔導工作的精神，也就是以全校性( Whole school )、做得來與雙方獲益( Workable and mutual benefit )，以及智慧策略 ( Working Smart Not Working Hard ) 為原則，藉由校長領航，全體教師共同推動達成。執行時，除了規劃全校層級的初級發展性輔導工作外，同時化整為零，透過導師的良好的班級經營，落實執行班級層級的發展性輔導工作；此外，輔導處(室)適時扮演「輔導知能加油站」的支援功能，讓發展性輔導工作更加順利推動。

ISE 則是指二級介入性輔導工作的要素，以 I 代表重視「個別化介入 ( Individualized Intervention )」、S 強調「系統性合作 ( System Collaboration )」的必要性，和 E 凸顯「效能評估 ( Evaluation )」的重要性。二級介入性輔導工作主責單位為學校輔導處(室)，主

要是運用校內輔導與行政資源，協助初級發展性輔導工作無法竟其功的學生。至於 R 則用來彰顯三級處遇性輔導工作的特色，著重校內外資源的整合 ( Resources Integration )，藉由校外資源引進，整合已有的校內資源，協助校內輔導與行政資源無法協助之學生，達成重新適應的目標。大多數的縣市以學生輔導諮商中心扮演此樞紐角色。

此外，為使 WISER 模式能一目瞭解，特借用大家熟知的「紅黃綠」交通標誌概念，以綠色代表初級發展性輔導工作，於平日融入一般教學與常規學習，達到心理健康的觀念宣導與防範問題於未然；黃色代表二級介入性輔導工作，針對學生問題的警訊及早介入；紅色則代表三級處遇性輔導工作，針對較嚴重學生適應問題，整合校內外資源積極協助之。

不同於過去的三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，學校輔導工作者若能把握初級與二級輔導工作的關鍵要素，推動學生輔導工作，就如同把「W」加上「I-S-E」，成為「有智慧的 ( wise )」學校輔導工作推動者；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，有效地推動三級輔導工作，就如同把「WISE」再增加了「R」，代表一種「更有智慧 ( wiser )」的學校輔導工作者。而這正是 WISER 模式想倡議的精神，希望學校輔導工作者，不再只是埋頭苦幹、單打獨鬥，還要動動腦、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希望透過 WISER 模式的建構，提供一個簡要易懂的概念，以利學校輔導工作更加容易推動；手冊也希望能協助初任的學校輔導工作者及早上路，掌握學校輔導工作的精髓，並能在較短的時間內，回應學校對輔導專業的期待，發揮輔導效能。

## 第二節 WISER 三級學校輔導工作架構的內涵

本手冊的編製係以 WISER 模式為架構。由於 WISER 模式中的「全校性 ( W )」、「系統合作 ( S )」與「資源整合 ( R )」等三項要件均強調與學校生態系統工作的重要，因此為增加對 WISER 模式的理解，本節將以生態理論學者 Bronfenbrenner 的生態模式 ( ecological model ) 說明學校輔導生態系統，並且在學校三級輔工作的概念下，分別說明 WISER 模式的工作內涵。

### 壹、WISER 模式與學校輔導生態系統

生態理論學者 Bronfenbrenner ( 1979 ) 認為個體的成長和發展來自他與所處環境的一段長時間的互動所形成，且這個互動歷程會受到生活情境以及情境所存在的社會脈絡所影響。因此，Bronfenbrenner 將兒童所處的生態系統依據與兒童直接互動、交互影響的程度，細分為四個子系統，包括小系統 ( microsystem )、中介系統 ( mesosystem )、外系統 ( exosystem ) 與大系統 ( macrosystem )<sup>1</sup>，而學校正是影響兒童成長很重要的生態系統，與學生的互動最為頻繁的小系統；輔導處 ( 室 )、學校各處室則是中介系統，雖沒有直接與學生互動，但間接影響學生的成長與發展，並且扮演連結學生的家庭與學校間的橋樑角色；而各縣市教育局處則是外系統，在學校之外，影響學校教育與輔導工作的推動與執行，對學生仍具有相當程度的影響，而我們所處的教育政策、社會文化是大系統，對學生的影響不言可喻。

總之，WISER 模式的學校輔導工作是個強調「全校性」、「系統合作」與「資源整合」的合作概念工作，無論新進的輔導教師或校內外的輔導專業工作者，在 WISER 模式的架構下，均需優先認識校園的生態環境與校園系統的輔導人力。依據這樣的概念，本手冊的第二章先介紹學校的組織，包括各處室的角色功能與職掌，以及概略介紹他們與輔導處 ( 室 ) 常有的合作關係等等。接著第三章則深入探討輔導處 ( 室 )，瞭解其組織編制、角色功能、工作職掌、以及處 ( 室 ) 內成員間的合作策略等。

---

<sup>1</sup>Bronfenbrenner 在 1992 年的文獻中，也另外提出了時間系統 ( chronosystem ) 的概念，強調個體發展過程中，在不同的時間點與其所處環境脈絡的互動關係 ( Conyne & Cook, 2004 )。由於 WISER 模式尚未觸及此一概念，因此本手冊略過此一概念。

## 貳、WISER 的初級發展性輔導工作內涵

初級發展性輔導工作是學校三級輔導體制中最基礎和最重要的工作。有效的發展性輔導工作可以減低介入性與處遇性輔導人力和資源的投入。然而，在學生輔導工作中，發展性輔導卻很容易被誤以為「專業度不如介入性和處遇性輔導工作」而受到忽略。事實上，初級發展性輔導工作係以全校學生為主體，透過全體教師的共同努力，將可關照到最多數的學生（至少 80% 受益）。

一如教育部推動多年的友善校園計畫，初級輔導工作以建構一個安全、尊重多元和正向支持的友善校園環境為目標。這與 WISER 模式的初級發展性輔導工作目標一致，以全校性（Whole School）為原則，由校長領航，從建構全校性的三級輔導體系與規劃發展性輔導工作為始。此外，依據與學生接觸的途徑，全校性發展輔導工作又分為三個執行層級：全校層級、班級層級和支援層級。

所謂全校層級的初級發展性輔導工作，由校長帶領行政團隊，兼顧人人能做、雙方獲益以及智慧策略的原則，將輔導理念融入於每日的師生互動與教育工作當中。此時，校長的功能至為重要，他（她）負起整合校內外各處室資源，建立友善及正向支持的校園環境與文化之責，讓全校成為一個學生喜歡上學、教師樂於工作的正向教育環境。

在班級層次則由所有授課教師透過師生關係與正向班級氛圍的經營、班規的制訂、常態生活管理、獎勵系統，以及經營與家長的聯繫合作關係等工作，共同營造安全、尊重和正向的班級文化與環境。因為導師是學生在校接觸最頻繁的師長，也被學生視為班級的靈魂人物，當學生有適應困難時，不管學生或是家長，往往最容易、也最直接與導師討論；而綜合活動輔導課程則可以有計畫與系統性地將初級發展性輔導內涵成為課程的一部分。有鑑於此，本手冊的班級層次的發展性輔導工作，乃以教育部在民國 101 年 8 月所規範的「國民中小學聘任班級導師注意事項」為基礎，發展一系列符合初級發展性輔導工作的「全班性、易執行、師生獲益」的智慧型策略。

至於輔導處（室）在初級發展性輔導階段的功能，則以發揮支持與支援性角色為主，成為校長與全體教師推動初級發展性輔導工作的「加油站」，協助校長、導師、各處室和全體教師運用輔導知能，實踐他們的教育理想。有關 WISER 模式的初級發展性輔導工作的內涵將於第四章做詳盡的闡述。

### 參、WISER 的二級介入性輔導工作內涵

國中階段的學生，在發展的過程中，不僅經歷生理的急遽轉變，隨著追求獨立自主的需求增加、生涯方向的探索殷切，是心理上面臨最需調適因應的時期。在這個時期，當學生持續出現適應困難、問題無法自行改善，又超出導師和任課教師輔導專業知能範圍時，便應由輔導處（室）人員進行二級介入性輔導，以發揮及早介入之功效。從教育部對三級輔導的規劃，二級介入性輔導的主要執行單位為輔導處（室），輔導老師為主要推動者，其他教師則為支援協助者的角色。

在執行二級介入性輔導工作時，依據受輔學生的個別狀況與輔導需求，提供個別化介入（Individualized Intervention）與系統合作（System Collaboration）。此時的個別化介入與系統合作，是指輔導教師不只針對適應欠佳學生進行個別評估、個別諮商、安排認輔、小團體輔導等個別化的輔導工作，同時結合學生的生態系統支援，包括與導師、校內輔導資源（包括校長、各處室、認輔教師和全校教師）以及家長共同合作，幫助學生達成及早調適與增進學校適應的預期目標。

此外，WISER 模式的二級介入性輔導工作重視以實證為本（evidence-based）的介入性輔導。特別是，有效的輔導策略是有目標和方向的，因此於介入過程中，持續進行評估工作（on-going Evaluation），不僅是 WISER 模式的特色之一，也有助於調整介入策略，提升輔導效能。關於 WISER 二級介入性輔導工作，將於第五章做完整討論。

### 肆、WISER 的三級處遇性輔導工作內涵

一般而言，三級處遇性輔導工作是針對嚴重適應欠佳學生所進行的深度處遇性輔導工作。這些需要接受三級處遇性輔導工作之學生，通常已接受過導師、輔導教師等校內初級與二級輔導資源協助，但其問題仍未見改善，因此乃考慮運用三級處遇性輔導工作來突破目前輔導困境。因為這些處遇性輔導工作需與不同專業領域的人合作，因此進行跨專業資源整合（Resource Integration）乃為該輔導工作的重要特色，因此 WISER 模式，特以「R」代表三級處遇性輔導工作的特色。

這個階段的輔導工作，需要學校輔導人員整合校內外輔導資源，其中與縣市層級的學生輔導諮商中心的專任專業輔導人員共同合作，最為頻繁與重要。一般而言，校內的主要

執行單位為輔導處(室)，校外則為學生輔導諮商中心及其他外部專業輔導資源(如特殊教育資源中心)。WISER 三級處遇性輔導工作的作法，將於第六章做較為完善的說明。

簡言之，以 WISER 模式為工作架構的學校輔導人員，除了重視諮商專業與個案輔導知識之外，必須開啟視野看見生態環境如何影響學生的發展，採用生態合作取向推動學校輔導工作。這樣的專業投入和訓練往往需要更多元的知識以及更多的時間投入，因此在第七章，我們將會討論專業增能與自我照顧，強調職前培訓、在職進修與專業督導的重要性與可能涵蓋的專業範疇，同時提醒輔導教師投入工作之餘，對自我照顧與管理的重要性。

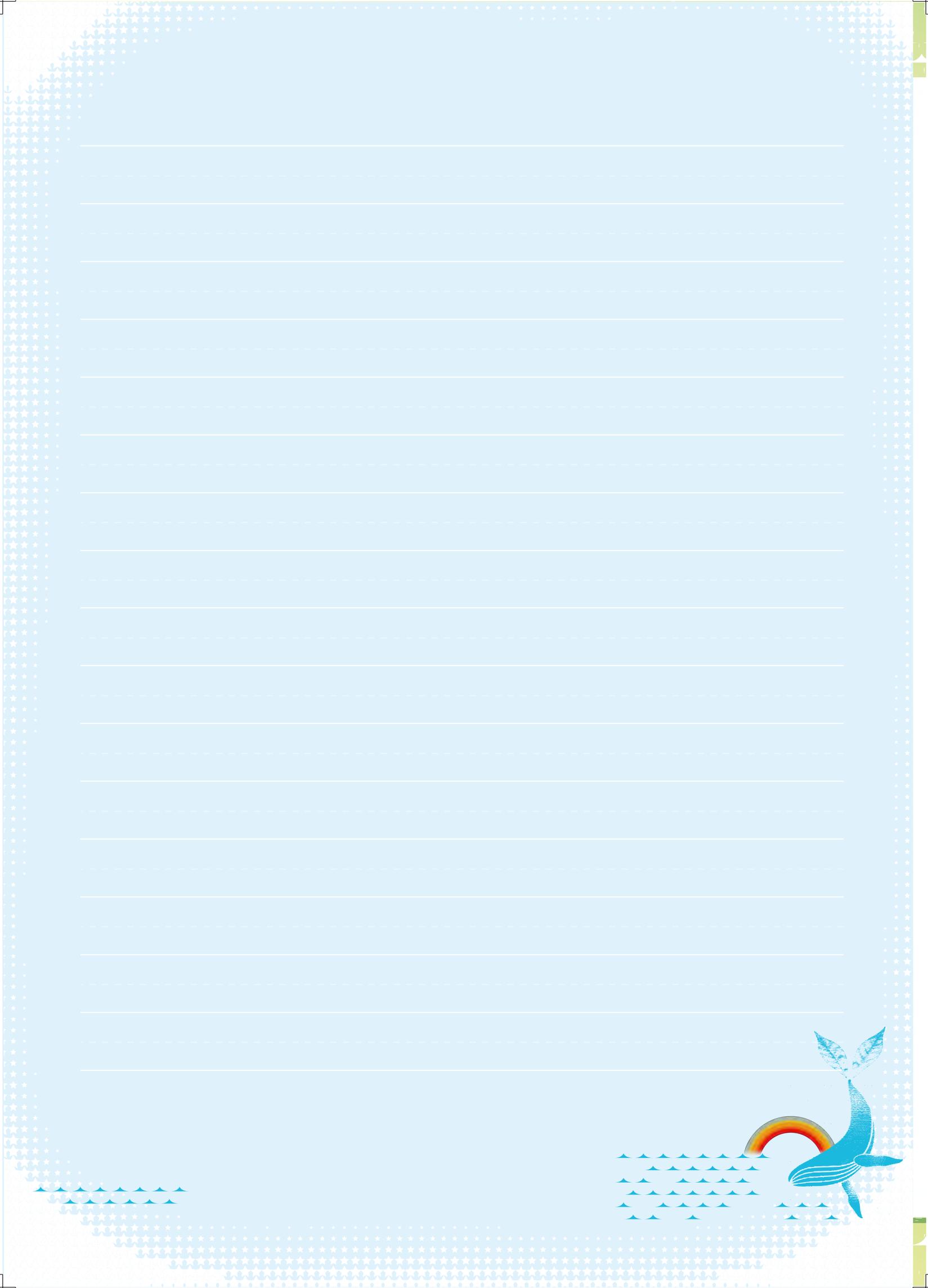
### 伍、WISER 的輔導實務

適性輔導是 12 年國教政策啟動後備受重視的議題，此外，校園危機事件頻傳，校園霸凌事件層出不窮，危機處遇與反霸凌是目前教育現場最迫切需要回應的重要輔導議題。因此，本手冊特別針對這三項備受關注的輔導議題，提出 WISER 模式的具體作法，協助學校落實三級輔導體制。這三項重要輔導工作將在第八章、第九章和第十章討論。

總之，目前是國中輔導工作發展最挑戰的階段，也是擁有改善輔導體質的最佳時機！本參考手冊的編製是在眾人殷切期望與共同努力下誕生，它除依據教育部的學校三級輔導體制的原則，參酌手冊編製過程中所蒐集的過往成功輔導經驗，再經過「由下而上」的資料彙整與概念化過程，發展出以臺灣經驗為本、重視輔導效能與工作效率的三級學校輔導體制的工作內涵。

### 結語

本手冊編寫初衷在於提供實務人員參考使用，而非制定標準的法定規範，因此未來執行時，仍宜以各縣市對國中輔導工作的規範為主要依據，本手冊僅提供參考之用。目前輔導實務的分工與合作仍在磨合階段，故本手冊仍有相當大的修改與補充空間，須累積更多經驗使其更加完善。它只是扮演一個拋磚引玉的起點角色，藉由提供一個運作雛形，期待後續由各位輔導伙伴接棒努力，發展出更符合縣市與校本特色的輔導工作「武功秘笈」。



Handwriting practice lines consisting of a solid top line, a dashed middle line, and a solid bottom line. There are 15 sets of these lines arranged vertically down the page.



## 第二章 學校的輔導工作人力資源

蕙蕙是今年新進的專任輔導老師，身為一位新進人員，蕙蕙很希望自己可以有效能的把學生輔導工作做好，也能儘快的融入這個新環境與工作同仁相處愉快。蕙蕙除了要接許多有挑戰性的個案與帶團體之外，也需要針對全校師生規畫各項增進身心健康與輔導知能的活動，蕙蕙知道光靠自己一個人的專業是不可能有效率地做好全部的輔導工作，於是，她決定給自己一點時間，實際去拜訪認識校園裡的各處室，並思考可以如何跟他們合作，一方面在腦中初步的規畫接下來的輔導工作，一方面也達到了認識環境與建立人脈效果，對蕙蕙來說，這是個很好的開始。

隨著社會的急遽變遷，校園內的輔導需求正快速成長，已逐漸超出輔導處（室）人員所能負擔。因此，若希望滿足校園的輔導需求，就不能只仰仗輔導處（室）人員的單打獨鬥，而需有智慧地規劃三級輔導工作，啟動校園內所有人的參與與合作。因此，理解校園生態與行政資源，將是回應校園的輔導需求的第一步。本章的目的就是希望帶領每一位直接參與或間接協助輔導工作人員對學校的行政組織及輔導工作的人力資源有一鳥瞰式的瞭解，藉由認識自己在組織中的位置，及熟悉各處室單位內可運用的相關資源，有智慧地推動學校輔導工作。

本章涵蓋內容如下：

### 第一節 生態系統理論與學校輔導工作

#### 壹、生態系統理論簡介

#### 貳、生態系統觀的學校輔導人力資源

### 第二節 學校組織裡的輔導人力資源

#### 壹、學校組織

#### 貳、行政單位的輔導人力資源

#### 參、教師系統的輔導人力資源

### 第三節 學校規模與輔導人力資源

#### 壹、學校規模與輔導組織編制

#### 貳、輔導處（室）之主要工作



## 第一節 生態系統理論與學校輔導工作

談到學校輔導工作的人力資源，就需先提到校園生態系統 ( Ecological Systems ) 的概念，了解此概念可以幫助我們更有架構的去思考這些輔導人力資源的位置、角色與功能，才能夠進一步地幫助我們判斷輔導工作應在什麼時機、該找那些人力一起來幫忙，就能省時省力，並發揮最大效能！

### 壹、生態系統理論簡介

生態系統理論是美國心理學家 Bronfenbrenner 於 1988 年所提出，認為兒童及青少年 ( 以下統稱個體 ) 的成長發展是受生物因素及環境因素交互影響。強調人與環境是一個無法切割的整體，每個人的發展都受到四個系統的影響，四個系統形成一個同心圓的巢狀系統；而四個系統與個體互動的頻率及密切的程度由小到大、由近到遠的關係可區分為四個層次：小系統、中介系統、外系統和大系統，他們共同交織，影響兒童與青少年的身心發展 ( Lewis, Lewis, Daniels, & D' Andrea, 2003 )。其中，

- 小系統 ( microsystem ) : 是指與兒童與青少年有切身關係的生活環境。包括他們的家庭、學校、同儕 ( 友伴 ) 及社區。
- 中介系統 ( mesosystem ) : 是指兒童與青少年的家庭、學校、同儕 ( 友伴 ) 及社區之間的聯繫與相互關係，如父母與學校間的合作，與同儕群體相處等。
- 外系統 ( exosystem ) : 是指兒童與青少年未直接參與，但會影響他們成長的因素，如父母的遠親或工作環境、學校的教育措施，以及社區的資源等。
- 大系統 ( macrosystem ) : 是指兒童與青少年生長地區的文化、政治、法律、社會階層及世界各地所發生的時事，這些大系統環境的變化，一樣會波及或影響兒童與青少年的身心發展。

由於兒童與青少年深受他們的生態系統影響，因此在校園裡推動輔導工作，必然要考慮學生的生態系統，並依據學生的需求，與影響他們相當深遠的生態系統有所合作，如此才能發揮最好的輔導效能。此外，在華人集體主義和社會取向的文化裡，更看重人與人之間的和諧關係經營與維持，因此輔導工作者除了尋找最適當的資源來幫助學生之外，如何運用人際互動的重要原則，例如「先義後利者榮」的理念，與提供資源的人建立相互支持的合作關係，不僅讓雙方合作愉快，且能達到事半功倍推動學校輔導工作的成效。

## 貳、生態系統觀的學校輔導人力資源

圖 2-1 是以學生為本，由近至遠來理解學生生態系統的重要輔導人力資源。輔導教師如能理解其先後次序，於適當時機善加利用這些校內或校外的豐厚人力資源，將有助於讓有輔導需求的學生，獲得最適切的協助。

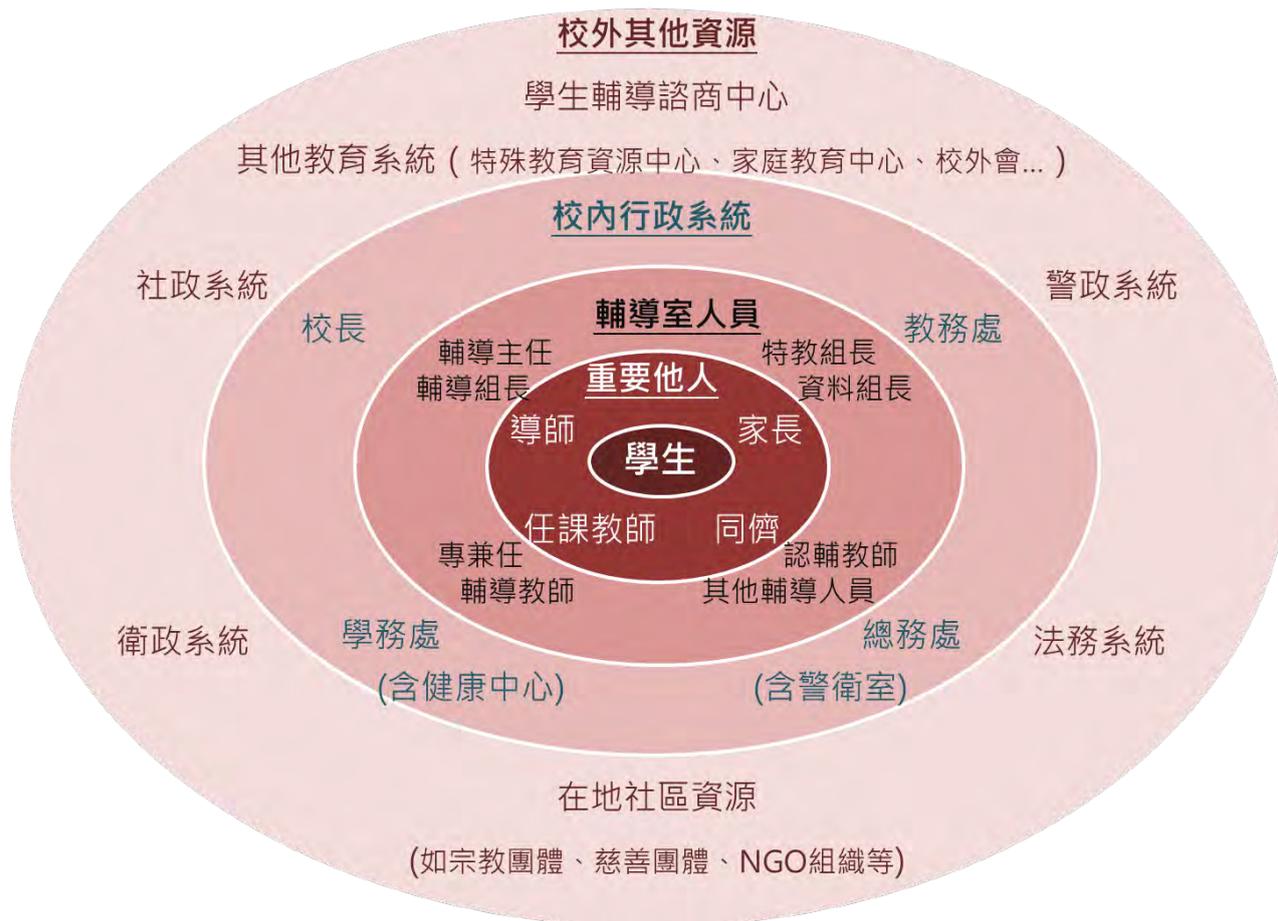


圖 2-1 以「學生為本」的輔導人力資源生態圖<sup>1</sup>

當學生遭遇到發展性輔導議題時，他們可能先求助的對象是與他們互動頻繁且關係密切的導師、任課教師、家長以及同學，這些重要他人也是最能掌握時機協助他們的初級輔導人力。當學生的問題持續發生，而他們的家長、導師、同學的輔導知能無法有效協助他們時，此時，特別是學校輔導處（室）教師（主任、組長、專兼輔導教師、認輔教師）便應及時介入，實施二級介入性輔導工作，以發揮及早介入處理的功效。

<sup>1</sup>認輔教師與其他類輔導人員在輔導體制中屬於初級發展性輔導，但因為其轉介程序均透過輔導室進行，與輔導教師相同（參考第五章），因此仍將其放在輔導室人員這一圈。



學校的校內系統（校長、學務、教務、總務等處）不僅是學校教師的支持系統，也是輔導處（室）的協力系統，在處理學生問題行為上，和輔導處（室）進行分工與合作。若問題的難度更高，超出校園內輔導資源所能因應，則由輔導教師與最外圈的校外輔導資源（如學生輔導諮商中心、其他教育資源、社政資源、衛政資源、司法警政資源）聯繫，透過跨專業合作，達成協助學生解決問題之目標。

總之，生態合作取向的學校輔導工作，強調的是依據學生問題的狀況，運用適切的合作方式，讓學生輔導工作更順利進行，同時也讓投入合作的雙方因彼此分工合作，發揮更好的輔導效能，帶給學生更大的幫助。



## 第二節 學校組織裡的輔導人力資源

### 壹、學校組織

要了解學校生態系統，首先就要瞭解學校的行政組織與人力。各校行政組織會依據各縣市規劃與學校規模而有所差異，因此本節是依據教育部(2011)「國民教育法」及其施行細則，提供一般性的參考原則，實際運作仍請依據縣市規範與校本需求參酌調整。有關「國民教育法」及其施行細則之法規條文，請參考本章附件2-1與2-2，有精要的整理。

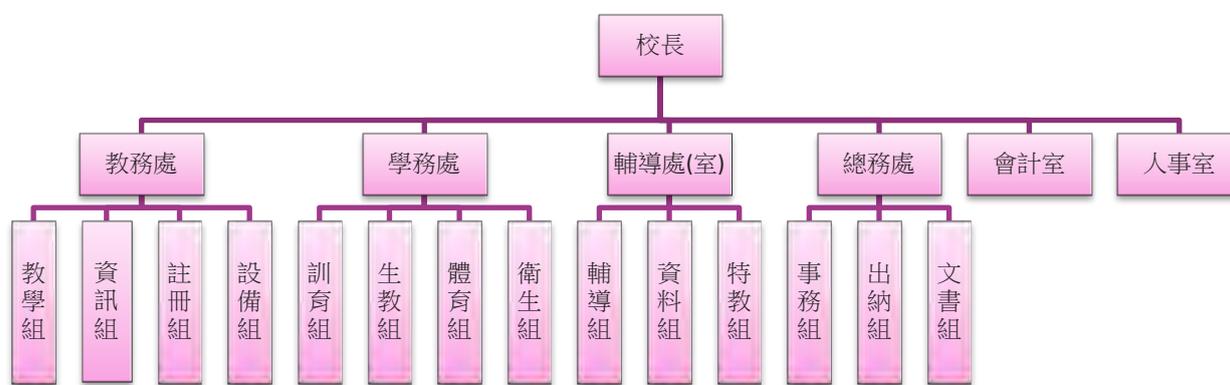


圖2-2 國中基本行政組織架構圖

註：本表係參考附件2-1「國民教育法」中人員與行政單位編制的法規繪製。

組織架構圖呈現的不只是學校的分工體制，愈瞭解組織架構圖各處室功能的輔導人員，將愈能連結與整合各處室資源，以運用更多資源協助學生解決問題，因此，完整瞭解學校各處室組織架構，及他們工作職掌與輔導工作的相關性，是充實輔導人員校內輔導資源的重要做法之一。

### 貳、行政單位的輔導人力資源

WISER 的三級輔導工作架構裡，首重生態合作，因此，有效能的學校輔導人員不再只是一個人埋頭苦幹地為學生提供資源，而是能瞭解學校這個生態系統中各個處室的功能職掌，於需要時，與他們分工合作，一起為協助學生學習與學校適應而共同努力。以下將逐一介紹學校組織中的重要輔導人力資源。

一、校長—學校輔導工作的領航者，經營與提升友善校園氛圍。

學校輔導工作除仰賴輔導處（室）人員運用其專業來規劃與執行外，校長更是學校輔導工作最關鍵的領航者，帶領全校行政團隊與全體教師，共同建構安全、尊重和正向的校園環境，創造學生最佳學習環境。茲將校長在輔導工作中所扮演的重要角色整理如圖 2-3 所示：

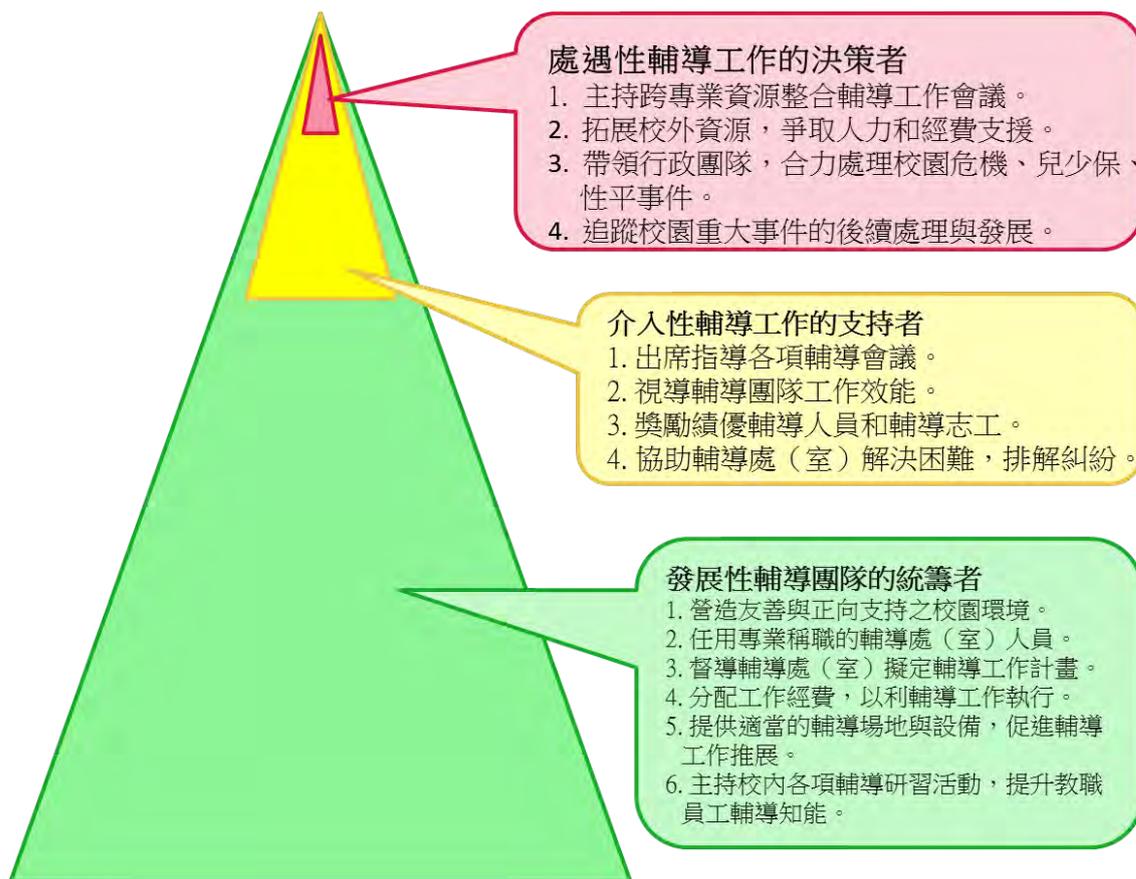


圖2-3 校長在學校三級輔導工作中所扮演的角色

簡言之，校長在發展性輔導階段是團隊的統籌者；在介入性輔導階段則扮演輔導團隊的支持者，支持一個讓輔導功能得以發揮的空間；而在處遇性輔導階段最重要的任務則是針對重大輔導工作做出決策，對內保護學生與團隊，對外代表學校的態度與立場。校長是輔導團隊的領航者，動見觀瞻，不僅影響輔導功能的發展，更影響學校的發展。

## 二、教務處<sup>2</sup>

### (一) 教務處的職掌

依據「國民教育法施行細則」第十四條第二款規定(可參考本章附件 2-1)，教務處應辦理：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。其中，部分業務可與輔導處(室)合作，或輔導處(室)可尋求其協助，透過雙方合作，讓彼此業務發揮更大效益，例如：

1. 辦理各項課程教學發展與研究，以及與教學管理相關業務
  - (1) 規劃全校之課程方案與課程結構，發展學校本位課程。
  - (2) 協調並統整各學習領域及各處室推動之業務或學習評量活動。
  - (3) 各項教學與課務管理。
  - (4) 推動各領域教學研習活動。
2. 註冊與學籍管理：協助學生入學、編班與適性學習
  - (1) 辦理學生註冊及編班事宜。
  - (2) 辦理學生轉學、休學、復學、中途輟學及未依規定入學、簽報強迫入學委員會等事項。
  - (3) 辦理各種獎助學金，提供弱勢學生獎助學金。
  - (4) 辦理學生升學考試報名與各項升學管道之行政作業。與輔導處(室)合作升學輔導。
3. 辦理教學評量與學習輔導事務
  - (1) 辦理學生學藝、輔導課、補救教學，協助學生學習上的個別差異。
  - (2) 推動各領域本土語言課程、認證考試等多元教育。
4. 教學設備(含設備、教科書、圖書等等)選用與管理。
5. 學校網站、圖書網頁之建置、管理及維護事項。
6. 教導與鼓勵全校教師運用網路、電腦設備，進行教學工作。
7. 辦理不適任教師的預防輔導方案。

<sup>2</sup>備註：各處室與輔導處(室)相關之業務參考整理自臺北市、新北市、臺中市、臺中縣、苗栗縣、南投縣、臺南市、臺南縣、高雄市、高雄縣、屏東縣、宜蘭縣、臺東縣、金門縣之國中分層負責明細表。



## (二) 輔導處(室)與教務處在適性輔導的合作

輔導處(室)在「適性輔導」的實施與推行上經常需要與教務處合作。依據「國民中學推動生涯發展教育工作手冊」(2011)在適性輔導的職責分工上，是由校長擔任召集人，督導生涯發展教育之推行；教務主任擔任副召集人，協助與督導課程規劃；輔導主任為執行秘書，協助與督導整體活動企畫與推動執行。

另外，輔導處(室)也會與教務處的教學組針對適性輔導<sup>3</sup>議題進行排課溝通與搭配。例如，輔導處(室)可以協同教務處辦理技藝教育、職業試探等業務運作；而十二年國教、升學宣導是教務處會主動跟輔導處(室)合作。透過這些兩處室的分工合作能協助學生認識自己、規劃其生涯方向的目標，在推動國中學生適性發展工作，將可達到事半功倍之效！



### 智慧小提醒：綜合活動領域輔導課程的功能

綜合活動領域輔導課程主要的內涵包括生活輔導、學習輔導與生涯輔導，並且多已融入生命教育、性別平等教育等議題，是初級預防發展性輔導主力。教師可以針對學生常見的適應問題設計班級輔導課程，以提升學生正向思考、壓力與情緒管理、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調適。輔導處室可以與綜合活動領域輔導教師密切合作，最常見的作法是由綜合活動領域輔導課程教師兼任輔導教師，規劃責任區由其協助觀察、評估與初步介入學生的適應狀況，以及適性輔導業務等等。

## 三、學務處

### (一) 學務處的職掌

依據「國民教育法施行細則」第十四條規定，學生事務工作包括公民教育、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。其中，部分業務即可透過與輔導處(室)合作，或向其尋求協助，透過雙方合作，讓彼此業務發揮更大效益，例如：

<sup>3</sup>關於適性輔導之有效運作在本書第八章有更詳細之介紹。

1. 擬定學生生活公約、與學生自治指導辦法等。
2. 新生始業輔導實施事項。
3. 指導與舉辦學生社團與社會服務。
4. 擬訂與處理學生請假、缺課、中輟、生活常規問題。
5. 指導學生校外生活與其他學生管理事項(含春暉專案活動,包括:反藥物、反菸、愛滋預防、反檳榔、防酗酒等等事宜)。
6. 擬定並實施學生獎懲事項。
7. 學生偶發事件處理、管教與輔導事項。
8. 辦理有關品德教育、服務學習等等公共衛生教育事項,包含各種議題的知能宣導與特殊疾病個案資料建檔追蹤管理。
9. 辦理學校安全教育之業務,強化與維持校園安全。
  - (1) 辦理校園人身安全教育活動。
  - (2) 建立校園安全、性侵害、性騷擾、家庭暴力防治、性平及兒少保護通報流程。
10. 組織校園危機處理小組,訂定校園危機處理作業流程
  - (1) 學生災害搶救應變之訓練活動。
  - (2) 學生重大偶發事件之防治、處理與反映。

(二) 學務處與輔導處(室)在實施輔導與管教學生工作上的合作

為了營塑友善校園,親師生共同維護環境設備,學務處在制訂與執行「教師輔導與管教學生辦法」時,可透過以下方式與輔導處(室)合作:

1. 與輔導處(室)討論,發展具體的正向行為增強系統。
2. 與輔導處(室)合作,共同開發可降低學生管教問題的再發率的介入策略,其作法如下:
  - (1) 首先瞭解彼此的工作職掌,並建立共識與信任關係。
  - (2) 針對學生違規行為宜先由學務處依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易再犯問題,則可邀請輔導處(室)協助處理,亦可轉介由輔導處(室)處理。
  - (3) 與輔導處(室)共同辦理預防學生違規問題,或降低再犯率之發展性輔導活動。



3. 執行方案時，盡可能讓雙方受益，提升工作效能、減輕工作負擔，並看到學生行為改善的成果

#### (三) 輔導處(室)與學務處在校安事件<sup>4</sup>的合作

由於生教組與學生接觸頻繁，容易了解學生間發生的事情，通常生教組會直接處理學生的不適應行為，而輔導處(室)則可從旁協助生教組評估、判斷該生的行為，以結合相關的輔導資源或協助轉介。其中有關學生違規行為、校園安全通報、霸凌或疑似霸凌事件、性平事件的處理，皆是輔導處(室)和生教組之間需要密切合作的業務。

#### (四) 輔導處(室)與學務處衛生組的合作

衛生組掌管學生個人衛生與身心健康，學生與保健室也常有密切的互動。對學生來說，保健室是很貼近學生生活的一個單位。衛生組(或保健室)宣導和執行學生保健計畫，可與輔導處(室)合作，將初級發展性輔導理念納入，協助學生取得預防性保健知識。例如，正處於青春期的青少年，由於透過與同性和異性的互動，發展出對性別的自我認同，部分學生對於性議題產生許多疑問與好奇。輔導處(室)可以與衛生組合作，讓學生對性的生理與心理知識有正確的觀念，並且運用發展性輔導的活動設計，讓性教育宣導防治的過程生動活潑又不走調。

### 四、總務處

#### (一) 總務處的職掌

依據「國民教育法施行細則」第十四條規定，總務處的工作包括學校文書、事務、出納等事項。其中，部分業務可與輔導處(室)合作，或向其尋求其協助，透過雙方合作，讓彼此業務發揮更大效益，例如：

1. 檢視並建立安全與無性別偏見之校園空間，預防災害發生，如繪製校園安全地圖、社區安全地圖。
2. 維護學校安全環境、督導學校門禁管理及安全防護。
3. 協助建置合格的諮商場所與輔導設施。

<sup>4</sup>有關危機處理和校園霸凌事件中各處室如何合作與如何處理，在本書第九章與第十章有更詳盡具體的介紹。

4. 災害發生搶救與辦理善後事宜。
5. 辦理特殊教育教材、教具之研發及保管事項。

## (二) 輔導處(室)與總務處在校園安全的合作

輔導處(室)在許多業務上與總務處都需要合作，特別是校園內的安全空間，總務處透過與輔導處(室)的特教組合作，了解那些角落需要無障礙空間，那些設施需要加裝安全防護；也透過與輔導組、生教組的合作，了解校園中哪些死角需要注意或改善，哪些空間需要加強巡邏及加裝監視器，確保學生的生命安危是校園中初級發展性輔導工作的重心。

## 參、教師系統的輔導人力資源

教師是學校的重要資產，也是輔導工作的重要資產和資源。在學校運作中，教師每日都與學生有直接與密切的接觸，與學生一起在校園中學習和生活，是校園中對學生最具有影響力的角色與人物，也是學生最親密的依附對象，其影響既深且遠。實際上，我們也觀察到，如果全體教師，特別是直接帶班的導師和任課教師，能在教學的同時，作好班級經營，適時協助學生學習如何面對人際衝突、發展適切的相處技巧，以及與家長保持良好溝通，就是最好的初級發展性輔導工作。

根據教育部對學校三級輔導人力的規劃，教師在初級發展性輔導的功能至為重要。國民教育法施行細則第 13 條：「校長及全體教師均負學生事務及其輔導責任」。教師法第 17 條也規定：「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」，以及依據民國 101 年 12 月 25 日臺訓(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，全體教師皆為初級發展性輔導工作的主要人員，其工作目標即為「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」。

上述法源在在強調全校教師均負有推動與協助輔導工作的責任，凸顯輔導工作的全校性與全面性。依據教育部「補助置國中小輔導教師實施要點修正」規定，輔導教師是二級介入性輔導工作的主要推動者，扮演「早期發現，早期介入輔導」的核心角色，而全體教師和專業輔導人員(如心理師、社工師及精神醫療人員等)則扮演支援輔導教師的角色。



另外，專任專業輔導人員則是三級處遇性輔導工作中的重要推動人員，針對偏差行為及嚴重適應困難、且需要多元資源介入的學生，整合專業輔導人力、醫療及社政資源，進行專業之輔導、諮商及心理治療。當學校發生危機時，專任專業輔導人員也是協助危機處理、善後處遇，以及預防問題再發生的靈魂人物，由輔導教師和資源機構及網路（精神醫療團隊及機構、專業助人團體等）扮演著支援協助角色。總之，在學校的教師系統中，每一位教師在輔導工作上都扮演著各種不可取代的重要角色，大家彼此分工，透過合作機制，將輔導工作效能發揮到極致。

除此之外，在教師系統中，導師更在學校生態的小系統中具有舉足輕重的地位，是與學生接觸最密切、也是影響最深遠的角色。依據教育部民國 101 年 8 月 9 日臺國（四）字第 1010134056 號函頒布「國民中小學聘任班級導師注意事項」的規定，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：

- 一、班務處理與班級經營。
- 二、學生生活、學習、生涯、品行及身心健康之教育與輔導。
- 三、特殊需求學生之關照與受輔學生輔導。
- 四、親師溝通與家庭聯繫。
- 五、學生偶發事件與申訴事件處理。
- 六、其他有關班級學生之教學、訓輔、總務等事務處理。

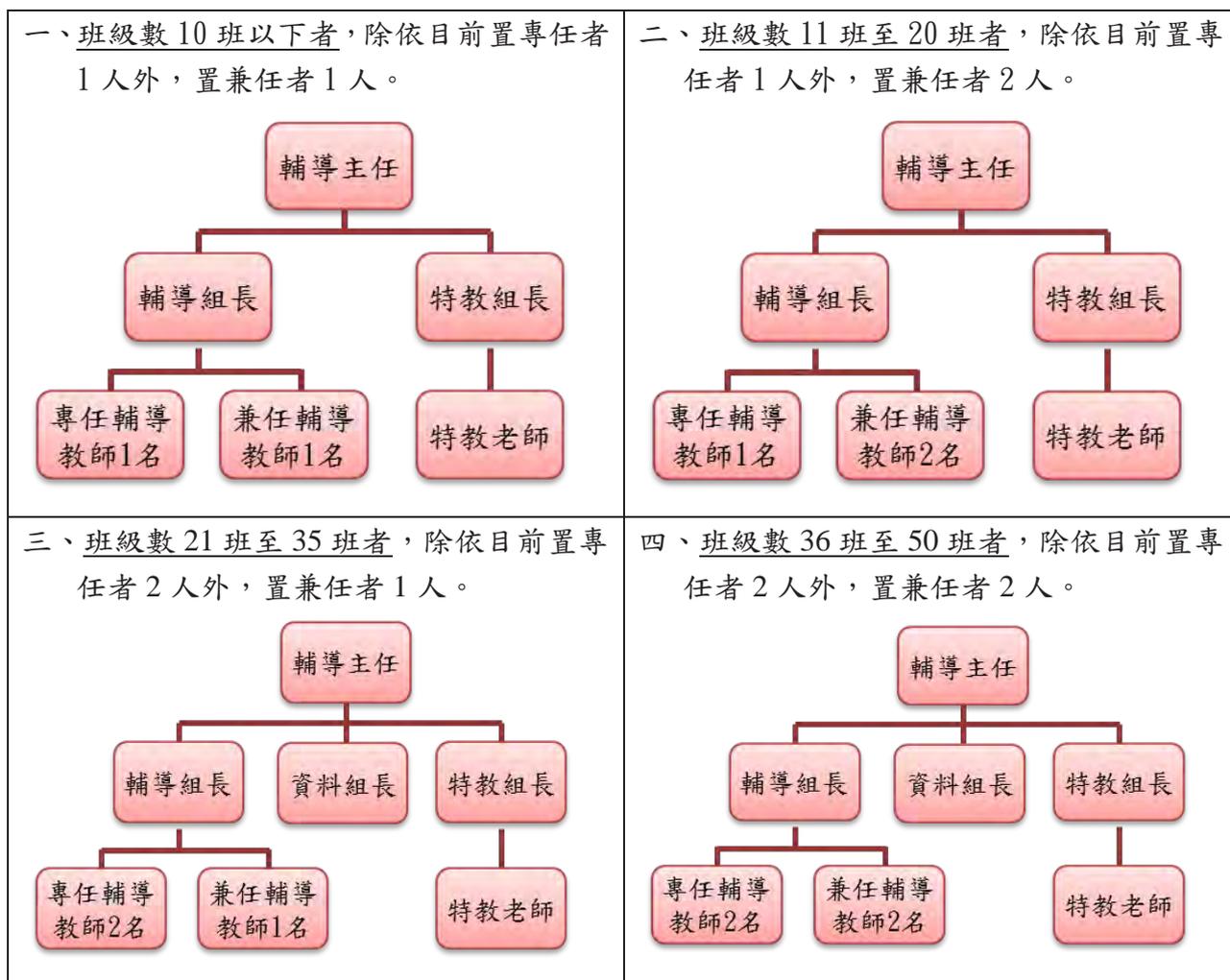
從三級輔導的體系來說，導師與任課教師都是學校三級輔導工作的核心人力，不只透過授課與學生有頻繁的接觸，也透過班級經營與管理、融入教學、與帶領學生參與學校活動的種種互動時機，直接或間接的影響學生的人格養成、人際關係、與身心健康。因此，在推動輔導工作時，如何與導師、以及和任課教師密切合作是件很重要的事，透過彼此尊重的溝通與討論，不僅能即時留心與掌握學生狀況，也能激盪出對受輔學生最有助益的輔導計畫。有關班級層級的初級發展性輔導工作具體內容，可參考本書第四章初級發展性輔導工作。導師若希望獲得更為詳盡的班級經營策略，也可參考教育部輔導計畫叢書電子書的「國中導師手冊—班級經營達人」

( [http://www.guide.edu.tw/book/book/book\\_01.html](http://www.guide.edu.tw/book/book/book_01.html) )。

### 第三節 學校規模與輔導人力資源

#### 壹、學校規模與輔導組織編制

以下內容是依據「國民教育法」第 10 條及「國民小學與國民中學班級編制及教職員員額編制準則」(請參閱本章附件 2-2)，以及參考「教育部補助置國中小輔導教師實施要點修正規定」(民國 101 年 5 月 1 日第 4 次修訂)對於國中應編制輔導教師數所繪製(請參閱本章附件 2-3)。自民國 101 年起，無論學校規模，每校均置 1 名專任輔導教師，其餘員額將依學校規模分 5 年補足，以下圖表為民國 106 年正式補足之人數。詳細資料與設置時間請參考「教育部補助置國中小輔導教師實施要點修正規定」。



(續下頁)



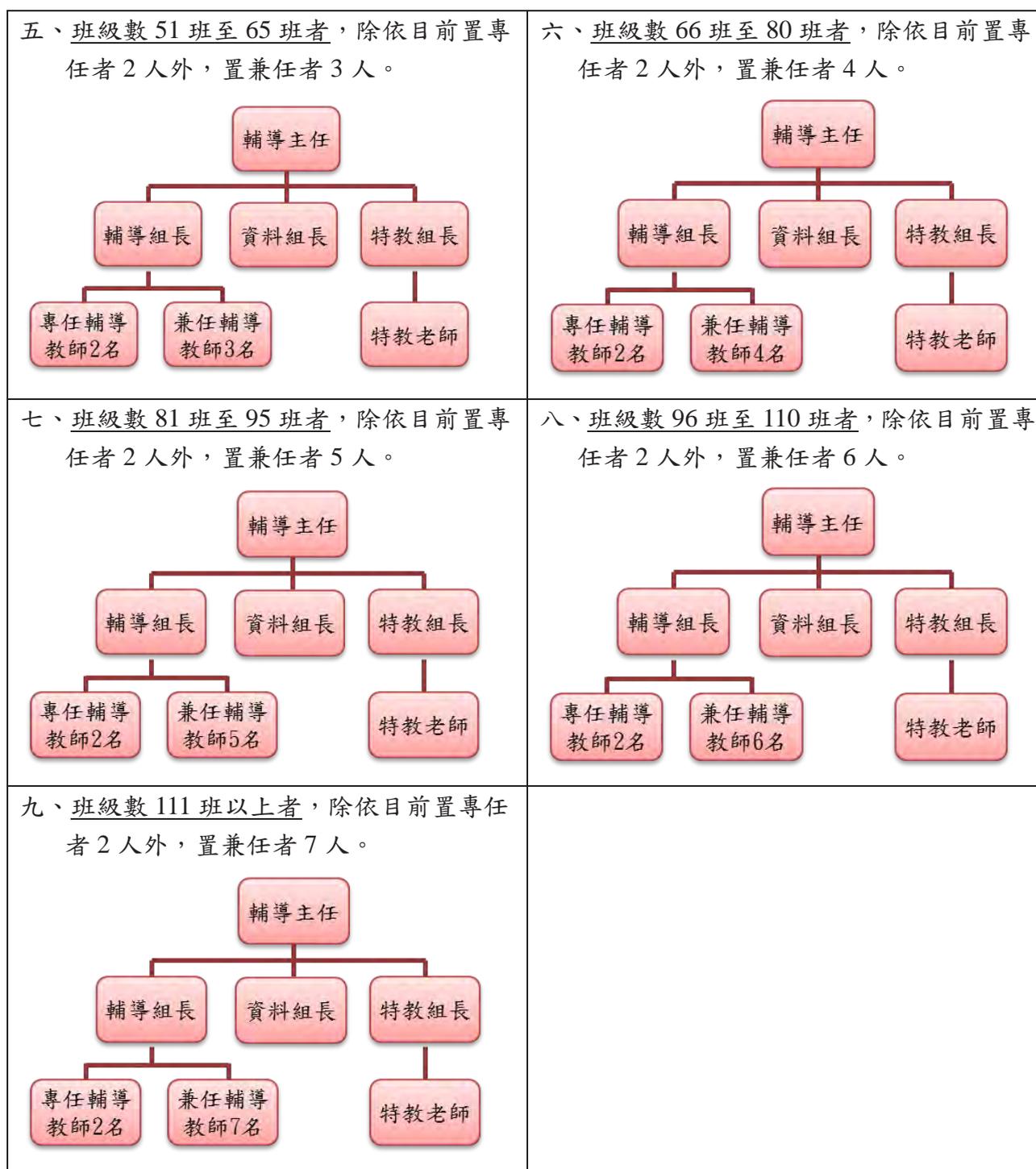


圖 2-4 輔導室組織架構圖

註：本圖係參考附件 2-3「國民小學與國民中學班級編制及教職員員額編制準則」繪製

## 貳、輔導處(室)之主要工作

輔導處(室)是推動全校輔導工作的核心，在全校輔導工作中常需扮演與全校同仁之間溝通合作的橋樑與校內校外資源的銜接橋梁，故對於校內與校外相關之輔導人力來說，認識了解輔導處(室)的功能與其所提供的資源是很重要的。有關輔導人力的專業職掌與角色功能，在本書第三章之「輔導處(室)的人力與軟硬體資源」會有更完整的介紹。

## 結語

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。」此辦法，由各校校務會議定之。所以本章從全校性(Whole school)的概念，討論生態系統觀中每一層系統(小系統、中介系統、外系統及大系統)中所蘊含的輔導人力資源，這些人力資源都相當寶貴且實用，在適當的時機與適當的夥伴合作，將可輕鬆展現輔導專業成效；與您合作的人也會因為這樣的合作經驗，更加了解輔導在學校這個生態系統中不可或缺的角色與功能。



## 附件 2-1

## 學校人員與行政單位編制

國民教育法（民國 100 年 11 月 30 日 修正）

第10 條	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，各置主任一人及職員若干人。 國民小學及國民中學應設人事及主計單位，學校規模較小者，得由其他機關或學校專任人事及主計人員兼任；其員額編制標準，依有關法令之規定。
第12 條	國民小學及國民中學，以採小班制為原則，每班置導師一人，學校規模較小者，得酌予增加教師員額；其班級編制及教職員員額編制準則，由教育部定之。

國民教育法施行細則（民國 100 年 11 月 07 日修正）

第2 條	國民小學及國民中學之設置，以不超過四十八班為原則。學校規模過大者，直轄市、縣（市）政府應增設學校，重劃學區。
第14 條	國民小學及國民中學之行政組織，除依本法第十條、國民小學與國民中學班級編制及教職員員額編制準則及其他相關法令之規定外，得參照下列各款辦理： 一、各處（室）之下得設組。 二、每班置導師一人。 三、成立課程發展委員會，下設各學習領域課程小組；其規模較小學校得合併設置跨領域課程小組。 四、實驗國民小學及實驗國民中學得視需要增設研究處，置主任一人，並得設組。  國民小學及國民中學各處、室掌理事項，得參照下列各款辦理： 一、教務處：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。 二、學生事務處：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。 三、總務處：學校文書、事務、出納等事項。 四、輔導處（室）（輔導教師）：學生資料蒐集與分析、學生智力、性向、人格等測驗之實施，學生興趣成就與志願之調查、輔導及諮商之進行，並辦理特殊教育及親職教育等事項。 五、人事單位：人事管理事項。 六、主計單位：歲計、會計及統計等事項。 設教導處者，其掌理事項包括前項教務處及學生事務處業務。



「國民教育法」是建立輔導組織的法源基礎，法規雖然不容易懂，當你想尋求更多資源的時候，法規便會是您有力量的靠山哦！

## 附件 2-2

## 班級與教職員額編制

國民小學與國民中學班級編制及教職員員額編制準則（民國 101 年 10 月 05 日修正）

第2條	國民中學每班學生人數以35人為原則，自98學年度起，以依下列基準逐年降低為原則：								
	學年度	98	99	100	101	102	103	104以後	
	每 班 人 數	七年級	34	33	32	31	30	30	30
		八年級	35	34	33	32	31	30	30
九年級		35	35	34	33	32	31	30	
山地、偏遠及離島等地區之學校每班學生人數，得視實際情形予以降低，並以維持年級教學為原則。									
特殊教育學校（班）班級編制，依特殊教育設施及人員設置標準規定辦理。									
第4條	國民中學教職員員額編制如下：								
	一、校長：每校置校長一人，專任。								
	二、主任：各處、室及分校置主任一人，除輔導處（室）主任得由教師專任外，其餘由教師兼任。								
	三、組長、副組長：各組置組長一人，除文書、出納及事務三組組長得由職員專任外，其餘由教師兼任。六十一班以上者，學生事務處及輔導處（室）得共置副組長一人至三人，均由教師兼任。								
	四、教師：每班至少置教師二人，每九班得增置教師一人；全校未達九班者，得另增置教師一人。								
	五、輔導教師：								
	（一）專任輔導教師：學校班級數二十班以下者，置一人，二十一班以上者，置二人。								
	（二）兼任輔導教師，由教師依下列規定兼任：								
	1. 學校班級數十班以下者，除依前目置專任者一人外，置兼任者一人。								
	2. 學校班級數十一班至二十班者，除依前目置專任者一人外，置兼任者二人。								
3. 學校班級數二十一班至三十五班者，除依前目置專任者二人外，置兼任者一人。									
4. 學校班級數三十六班至五十班者，除依前目置專任者二人外，置兼任者二人；五十一班至六十五班及六十六班以上者之兼任輔導教師人數，以此類推增置。									
六、幹事、助理員、管理員及書記（含各處室職員及圖書館、教具室、實驗室、家政教室管理員等，不含人事、主計專任人員）：三十六班以下者，置二人至九人；三十七班至七十二班者，置三人至十三人；七十三班以上者，置五人至二十人。									
七、護理師或護士及營養師：依學校衛生法規定辦理。其具有護士資格者，以護士任用；具有護理師資格者，以護理師任用。									
八、住宿生輔導員：山地及偏遠地區學校，學生宿舍有十二人以上住宿生者，得置住宿生輔導員一人；五十人以上住宿生者，得置住宿生輔導員二人。									
九、運動教練：得依國民體育法規定置專任運動教練若干人。									
十、人事及主計人員：依人事人員員額設置標準及主計員額設置原則規定辦理。									
前條第二項至第五項規定，於國民中學準用之。									



附件 2-3

國民中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 (各年度八月)	兼任 (各年度一月)
一百零一年 至一百零二 年	十班以下	一人	一人
	十一班以上		二人
一百零三年	十班以下	一人	一人
	十一班至四十八班	一人	二人
	四十九班至五十班	二人	二人
	五十一班以上		三人
一百零四年	十班以下	一人	一人
	十一班至二十班		二人
	二十一班至三十五班	二人	一人
	三十六班至五十班		二人
	五十一班至六十五班		三人
	六十六班以上		四人
一百零五年 以後	十班以下	一人	一人
	十一班至二十班		二人
	二十一班至三十五班	二人	一人
	三十六班至五十班		二人
	五十一班至六十五班		三人
	六十六班至八十班		四人
	八十一班至九十五班		五人
	九十六班至一百一十班		六人
	一百一十一班以上		七人

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

### 第三章 輔導處（室）的人力與軟硬體資源

金為是新進的專輔教師，對專任輔導教師的工作內涵與輔導室相關的軟硬體的資源其實並不是很清楚。例如，今天早上有位導師就問他，他的班上兩個好朋友最近因小事吵架，結果全班都受到影響，他想對班級講講人際關係的事情，因此想知道輔導室有沒有一些輔導資源可以幫忙。金為與導師討論過可行的方案後，心想，我得好好盤點一下自己處室的軟硬體資源……

在編輯團隊走訪各地，希望深入瞭解學校輔導工作運作的成功特性時，發現最大的共同點在於輔導處（室）擁有一個能相互支持與合作的輔導團隊；而最辛苦與最容易挫折的工作方式，則是默默在輔導處（室）內與受輔學生單兵作戰的工作方式，這些觀察讓我們深深體驗到建立團隊合作機制在推動學校輔導工作的重要性。

一般而言，國中輔導處（室）的組織通常包括主任一人，並依據學校的規模，設置輔導組、資料組、特教組等，各具角色與功能，分工合作推動校內各項輔導工作。除了行政人員外，輔導團隊還包含專、兼任輔導教師及綜合活動領域輔導活動專長教師若干名。輔導團隊中的每個人專司不同職責，如能透過團隊對話形成團隊理念，就容易促進團隊合作。在走訪這些成功運作的輔導團隊裡，最為推薦以及容易執行的作法之一，就是定期（每週或隔週）召開輔導處（室）會議，討論學生輔導議題，檢視執行中的業務，並研商如何精進與落實三級輔導工作等。所以為了幫助大家了解成功的合作團隊是如何形成的，並且知道如何與輔導處（室）內具備其它專長的輔導人員合作，成為別人喜歡合作的伙伴，以及針對事件的需求找到對的人、獲得需要的協助等，本章將針對這些議題具體討論。

綜合活動輔導課程是重要的發展性輔導工作。為了促成合作，輔導主任、組長與專、兼任輔導教師更可積極參與綜合領域會議<sup>1</sup>，共同討論每一學年的輔導重點，並可針對特定主題研擬共同的初級發展性輔導方案，讓校園發展性輔導工作更趨整合；此外，邀請綜合活動領域輔導專長教師分享課程經驗，或是由輔導處（室）同仁分享一些學生常見的輔導議題，以作為規劃綜合活動領域課程主題的參考。此外，在輔導處（室）內規劃綜合活動

<sup>1</sup>綜合活動領域會議在各校可能有不同的名稱，此處泛指綜合活動學習領域相關授課教師的課程會議。



領域輔導活動專長教師的座位以方便彼此聯繫與討論，這些簡單的作法，都能讓團隊運作更加緊密而順暢。

另外，在訪談過程中，我們也發現成功的輔導團隊還包括認輔教師以及輔導處(室)的義務輔導人力(如學生志工、愛心媽媽)，他們可以對於適應問題尚不嚴重、需要較多關心的學生提供關懷性的幫助。因此，本章也將他們視為輔導團隊的一員。目前 55 班以上的學校均設置一名專任專業輔導人員(以下簡稱專輔人員，包括心理師、社工師)，各縣市教育局所屬的「學生輔導與諮商中心」也有專輔人員對學校提供三級輔導服務，由於同屬教育系統，與學校輔導處(室)關係緊密、合作密切，因此，本章也將之視為輔導團隊的重要伙伴。

最後，「工欲善其事，必先利其器」，有效能的學校輔導工作，不僅該擁有良好的團隊合作夥伴—輔導處(室)人力，也需要有完善的軟硬體資源，因此本章也將針對輔導處(室)的軟硬體資源提供建議。

具體而言，本章包含內容如下：

#### 第一節 輔導處(室)的人力資源

- 壹、輔導主任
- 貳、輔導組長
- 參、資料組長
- 肆、特教組長
- 伍、專、兼任輔導教師
- 陸、認輔教師

#### 第二節 輔導處(室)的軟硬體資源

- 壹、常用心理測驗及媒材設備
- 貳、空間配置



## 第一節 輔導處(室)的人力資源

執行輔導工作時最重要的人力資源，無論是舉辦輔導處(室)相關活動、協助個案進行資源連結，或需要專業同儕諮詢、尋求精神上的支持力量等，輔導處(室)夥伴們將會是提供您協助的最佳人選。以下將簡介學校內常見的輔導工作者之相關法規、職責業務，以及各角色在三級輔導工作中所負責的事項，以提供學校輔導教師與行政人員等參考，但請留意學校輔導工作者之人員配置將因學校規模不同而有所差異。

### 壹、輔導主任

#### 一、初級發展性輔導工作

- (一) 擬定全校性輔導工作實施計劃。
- (二) 編列輔導處(室)各項經費預算。
- (三) 策劃推動學校與學區國小、社區關係。
- (四) 督導所屬各組及輔導教師推展各項輔導工作。
- (五) 協調各處室及相關人員推展各項輔導工作。
- (六) 提供學校行政人員、教師及家長輔導專業諮詢服務。
- (七) 策畫輔導工作評鑑事宜。
- (八) 檢核輔導工作之推行績效。
- (九) 籌辦學校日活動事宜(依各校自行決議)。
- (十) 審定輔導刊物出刊事宜(依各校自行決議)。

#### 二、二級與三級輔導工作

- (一) 主持各項輔導工作會議及個案研討會。
- (二) 整合輔導處(室)人力(含專兼任輔導教師、特教老師)，形成輔導團隊，落實學生輔導工作。
- (三) 執行輔導會議決議事項。
- (四) 統籌與協調校外相關機關之資源。

#### 三、其它

其它交辦事項或各縣市規定之輔導主任工作事宜。

註：綜合整理自臺北市木柵國中、臺北市龍門國中、桃園縣青溪國中、臺中市立人國中、雲林縣崇德國中、高雄市苓雅國中、臺東縣新生國中之輔導主任工作職掌。

## 貳、輔導組長

### 一、初級發展性輔導工作

- (一) 擬定本組有關之計劃執行研究事項。
- (二) 籌辦各項輔導會議事項。
- (三) 推動認輔制度相關事宜。
- (四) 規劃並協助教師實施班級輔導活動。
- (五) 實施配合各科教學之輔導活動(含性別平等教育等各項議題)。
- (六) 規劃全校教職員輔導增能研習。
- (七) 辦理親職教育活動(部分縣市規劃為資料組組長工作)。
- (八) 建立志工制度(部分縣市規劃為資料組組長工作)。
- (九) 籌畫新生始業輔導(部分縣市規劃由學務處主導)。
- (十) 設立學生輔導專用信箱,協助學生處理疑難問題(可依縣市或學校需求訂定)。
- (十一) 策劃輔導工作、評鑑及研究發展事項(可依縣市或學校需求訂定)。

### 二、二級與三級輔導工作

- (一) 推行學校個案研究、個別諮商與團體輔導。
- (二) 實施全校性個案管理工作。
- (三) 提供輔導專業諮詢服務與校外相關機構之協調聯繫事項。
- (四) 建立輔導資源網絡。
- (五) 推行未入學及中途輟學學生之學生輔導事項。

### 三、其它

其它交辦事項或各縣市規定之輔導組長工作事宜。

註：綜合整理自臺北市、宜蘭縣、臺中市、南投縣、臺南市、屏東縣教育局「分層負責明細表」規定，各校可視工作需求及特色發展等彈性調整。

### 參、資料組長

#### 一、初級發展性輔導工作

- (一) 實施及運用各類心理測驗與問卷。
- (二) 辦理學生資料之建立、移轉、保管、分析及應用等事項。
- (三) 蒐集及提供升學與就業相關資料之諮詢。
- (四) 購置及保管輔導書籍刊物。
- (五) 辦理畢業生追蹤調查及輔導事項。
- (六) 建立及管理學生輔導資料 (部分縣市規劃為輔導組組長工作)。
- (七) 辦理生涯發展教育與技藝教育課程 (部分縣市規劃為輔導組組長工作)。
- (八) 輔導活動教具製作、保管及推廣運用 (可依縣市或學校需求訂定)。
- (九) 出版輔導相關刊物 (可依縣市或學校需求訂定)。
- (十) 辦理輔導處 (室) 之設備與佈置 (可依縣市或學校需求訂定)。

#### 二、其它

其它交辦事項或各縣市規定之資料組長工作事宜。

註：綜合整理自臺北市、宜蘭縣、臺中市、南投縣、臺南市、屏東縣教育局「分層負責明細表」規定，各校可視工作需求及特色發展等彈性調整。

### 肆、特教組長

#### 一、初級發展性輔導工作

- (一) 擬定本組有關之計劃執行研究事項。
- (二) 辦理特殊教育學生推薦、觀察、施測、評估、鑑定、安置、教學與輔導之事項。
- (三) 規劃及督導特殊教育學生 IEP 檔案建立。
- (四) 辦理特殊教育學生展演及競賽之事項。
- (五) 辦理教師、家長特殊教育知能研習之事項。
- (六) 辦理特殊教育學生獎助金及補助之事項。
- (七) 組織及運作特殊教育推行委員會之事項 (可依縣市或學校需求訂定)。
- (八) 組織及運作特殊教育鑑定委員會之事項 (可依縣市或學校需求訂定)。

(九) 辦理特殊教育學生教材之研發工作(可依縣市或學校需求訂定)。

(十) 籌畫特殊教育的相關研究(可依縣市或學校需求訂定)。

## 二、二級與三級輔導工作

辦理特殊教育學生個別諮商、班級輔導與團體輔導之事項。

## 三、其它

其它交辦事項或各縣市規定之特教組長工作事宜。

註：綜合整理自臺北市、宜蘭縣、苗栗縣、臺中市、南投縣、臺南市、屏東縣各縣市教育局「分層負責明細表」規定，各校可視工作需求及特色發展等彈性調整。



### 智慧小提醒：綜合活動領域輔導活動專長教師的功能

由於綜合活動領域輔導活動專長教師長期以來在學校輔導系統中扮演著重要的角色。他/她們具有輔導專業，同時又因授課而有機會與學生接觸。在初級發展性輔導中，綜合活動領域輔導專長教師可以依據該校學生特性與輔導需求，規劃課程；同時因應九年一貫課程統整與領域學習的精神，在綜合活動學習的課程設計中，融入家政、生涯發展、性別平等與人權教育等議題，而這些正是輔導處(室)友善校園的重要宣導項目，因此，綜合活動輔導教師的課程執行在初級預防工作占有重要地位。此外，他們能辨識適應困難的學生，依需求進行轉介，扮演適性輔導的樞紐角色，可以成為輔導處(室)二級與三級輔導工作有力的支援者。

## 伍、專、兼任輔導教師

根據民國 101 年 12 月 25 日臺訓(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」，對輔導教師在三級學校輔導工作的執掌規定，如表 3-1 所示：

表 3-1 輔導教師在學校三級輔導工作的執掌

輔導層級	工作內容	主要負責推動者	提供支援與協助者
初級預防	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。	全體教師	學校行政系統人員
			輔導教師 (含主任、組長、專兼輔教師) 1. 規劃全校發展性輔導活動。 2. 規劃輔導活動相關課程。 3. 提供學生學習及生涯輔導之相關活動與課程。 4. 規劃教師輔導知能訓練及課程。 5. 規劃親職教育活動。 6. 辦理及協助導師辦理團體心理測驗之施測與解釋。 7. 輔導資料之建立整理與運用。 8. 協助學生適應環境，增進自我認識及生活適應的能力。 9. 參與學生輔導工作的執行與評鑑。 10. 提供家長及教師輔導與管教相關知能之諮詢服務。
二級預防	早期發現高關懷群，早期介入輔導。	輔導教師 (含主任、組長、專兼輔教師) 1. 實施個別諮商與輔導。 2. 特定族群學生之團體輔導。 3. 個別心理測驗的施測與解釋。 4. 特定族群學生之團體輔導。 5. 個別心理測驗的施測與解釋。 6. 學校心理危機事件的介入與輔導。	全體教師
			專業輔導人員 (諮商心理師、臨床心理師、社工師及精神醫療人員等等)

(續下頁)

		<ul style="list-style-type: none"> <li>7. 重大事件發生後之心理復健與團體輔導。</li> <li>8. 校內輔導團隊的聯繫與整合。</li> <li>9. 協助建構輔導資源網絡。</li> <li>10. 協助中輟學生之輔導。</li> <li>11. 個案之家庭訪視及約談。</li> <li>12. 特殊家庭的訪問協調與輔導。</li> <li>13. 提供親師輔導資訊與輔導策略。</li> <li>14. 適應不良、行為偏差學生之個案建立與輔導。</li> </ul>	
三級預防	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<p style="text-align: center;">專業輔導人員 (諮商心理師、臨床心理師、社工師及精神醫療人員等)</p>	<p>輔導教師(含主任、組長、專兼輔教師)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 個案管理。</li> <li>2. 支援重大事件發生後之心理復健與團體輔導。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 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。</li> </ul>
			<p style="text-align: center;">資源機構及網絡 (精神醫療團隊及機構、專業助人團體等等)</p>

註：參考修改自「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(民國101年12月25日)」。

這些工作執掌雖然非常具體詳盡，但因缺乏與輔導教師工作量的搭配，以及部分業務過於繁瑣說明，因此為使輔導教師工作規範能具體明確操作，研究團隊根據 28 場中小學第一線輔導工作者、教育行政人員和學者專家逾 400 人的焦點團體及專家會議座談結果，整理部分已訂立輔導教師執掌之縣市資料，將眾人對新設置專兼任輔導教師的期待，加以彙整成以下專兼任輔導教師的三大類工作內涵：(1) 核心工作，(2) 必要工作，以及(3) 特殊性工作，詳細說明如下。由於資料彙整自全國各地的需求，未必能兼顧各個縣市的特色與需求，因此以下資料僅提供原則性參考，各縣市對實際輔導教師的工作規範，仍宜由各縣市參酌自身特色與需求而訂定之。

## 一、專任輔導教師

### (一) 專任輔導教師之核心工作

1. 實施個別諮商與輔導 ( 含個別心理測驗的施測與解釋 )。
  - 專任輔導教師每週平均個案數建議為： $(\text{減授節數}/2) \pm 2$  人。
  - 每學期個案服務人次建議以每週平均個案數 \* 15 週次計。
  - 晤談對象含學生、教師、家長與其他相關專業資源對象。

※ 每節次應至少執行 20 分鐘以上；國中採用責任區制度學校，仍可參考本項標準。
2. 規劃並執行 1~2 個介入性輔導議題之小團體輔導。一學期約 80~120 人次。
3. 提供家長和教師關於個案輔導與管教相關知能之諮詢。
  - 每學期實施人次，建議至少進行服務個案數 \* 3 人次計。
  - 此項人次合併入個別諮商與輔導人次計算。

### (二) 專任輔導教師之必要性工作

1. 定時撰寫與維護個案輔導紀錄。
2. 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。
3. 參與校內輔導團隊的運作，並且出席相關輔導會議與個案會議。
4. 協助學校危機事件後的心理輔導工作。
5. 支援承辦輔導工作業務處室臨時交辦之相關輔導工作，事項交辦業務應非經



常性行政業務，且以不影響輔導教師個案輔導工作為前提。

6. 全學期輔導工作量等同每週減授課節數 \* 18 至 20 週次。

### (三) 專任輔導教師之特殊性工作

1. 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。
2. 負責個人輔導個案之個案管理工作(含個案轉介、追蹤輔導、資源整合、跨專業合作、成效評估、紀錄與建檔管理);全校性個案管理工作(個案轉介、派案、建檔管理、資源聯繫)可依各縣市或學校編制任務規劃，由專輔教師或輔導組長執行。
3. 每週完成輔導週誌，以供行政主管簽核。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。
4. 參加輔導專業知能研習每年至少 18 小時。
5. 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。
6. 協助建構以學校為本位之輔導資源網絡。

## 二、兼任輔導教師

為充實校園內的輔導人力，教育部對於兼任教師之選任與授課時數，亦有規定。依據臺訓(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」，兼任教師每週減授 8 節至 10 節課，唯各縣市政府所提報補助所轄國民中學各校之兼任輔導教師減授課節數應一致。此外，對於兼任輔導教師的專業背景亦有優先順序選任的標準。

通常，各校的兼任輔導教師通常也擔任綜合領域輔導活動教師，因此，她/他不僅可以是二級介入性輔導的主要人力之一，也是發展性輔導工作的主力。然而，也由於兼任輔導教師具有雙重的隸屬與身份(一般而言，兼任輔導教師位置多設於輔導處(室)內)，因此如何協助專、兼任輔導教師分工合作，順利推動綜合領域輔導活動課程進行，都是輔導團隊必須共同思考的課題。以下本手冊列出兼任輔導教師可能的工作內涵，供各界參考。

### (一) 兼任輔導教師之核心工作

實施與減授時數相當的個別輔導、小團體輔導或班級輔導工作。建議如次：

1. 實施個別諮商與輔導 ( 含個別心理測驗的施測與解釋 ) : 視兼任輔導教師之輔導業務，每週平均個案數宜為 ( 減授時數/2 ) ~ ( 減授時數/2+2 ) 位個案之間 ( 不足 1 人以 1 人計、每節次應至少執行 20 分鐘以上 )。
2. 小團體輔導：由各縣市或各校自行規劃之；兼任輔導教師一學期以帶領一個團體為原則；如未帶領小團體者，應加計個案服務量，加計之個案服務量由輔導處 ( 室 ) 協商之。
3. 提供家長和教師關於個案輔導與管教相關知能之諮詢。
4. 兼任輔導教師之工作內涵得由輔導處 ( 室 ) 依據專長調配，唯全學期輔導工作量等同每週減授課節數 \* 18 至 20 週次。

### (二) 個案管理與系統合作工作

1. 定時撰寫與維護個案輔導紀錄。
2. 負責個人輔導個案之個案管理工作 ( 含個案轉介、追蹤輔導、資源整合、跨專業合作、成效評估、紀錄與建檔管理 )
3. 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。
4. 參與校內輔導團隊的運作，並且出席相關輔導會議與個案會議。
5. 協助學校危機事件後的心理輔導工作。

### (三) 其他輔導工作

1. 配合輔導處 ( 室 ) 推動責任區內學生之學校適應以及系統合作。
2. 視需要協助輔導處 ( 室 ) 建構以學校為本位之輔導資源網絡並支援承辦輔導工作業務處室臨時交辦之相關輔導工作。
3. 參與專業進修:參加輔導專業知能研習每年至少 18 小時。



### 智慧小提醒：

#### 授課才能與學生建立關係、推動輔導工作嗎？

很多輔導教師有種先入為主的想法，認為透過授課才能與班級建立互動關係、輔導學生。這種想法可能是種迷思，因為授課可能有助於建立關係，也有可能阻礙關係的建立。另外，高中與大學的輔導教師並不授課，卻也能將輔導工作順利推動，就足以說明授課可能可以有助於關係建立，卻並非必然條件。特別是，授課教師必須兼顧全班同學的受教權、公平處理班務，有時反而容易造成受輔學生覺得輔導教師是雙面人，在晤談室是一種樣貌，在教室裡又是另外一種，反而干擾彼此關係的建立。此外，上課時，教師有時必須揭露個人的好惡或價值觀，如此也可能讓價值觀或風格與您不同的學生怯於求助。在三級輔導工作中，專兼任輔導教師減授鐘點數的主要目的在於提供更多時間推動二級介入性輔導工作，因此，專兼任輔導教師應形成合作團隊，並增加自己的專業知能，讓導師和任課教師瞭解，轉介輔導處(室)是協助二級學生的有效路徑，如此，才能逐漸建立三級輔導體系，讓學校輔導步入正軌。

#### 陸、認輔教師

教育部自民國 83 年起 ( 復於民國 91 年修訂 )，為鼓勵教師志願輔導適應困難學生及行為偏差學生，協助其心智發展，並培養其健全人格順利成長與發展。乃依據青少年輔導計畫推動「認輔制度」。依據認輔制度實施要點，全體教師均可擔任認輔教師。大致來說，認輔教師執行下列認輔事務：

- 一、晤談認輔學生：適時進行 ( 參考標準 - 每兩週一次，每次建議至少 30 分鐘 )。
- 二、電話關懷認輔學生：晚上或假期進行 ( 參考標準 - 每月一次 )。
- 三、實施家庭訪問：有必要時進行，平日亦可用電話與認輔學生家長溝通。
- 四、參與輔導知能研習與個案研討會：配合輔導處 ( 室 ) 安排進行。
- 五、接受輔導專業督導：配合輔導處 ( 室 ) 安排進行。
- 六、紀錄認輔學生輔導資料：簡摘記晤談、電話聯絡、家庭訪問大要。( 作為敘獎及延續輔導依據 )。

註：整理自民國 91 年 10 月 3 日教育部臺( 91 )訓( 3 )字第 9113165 號修正函「認輔制度實施要點」認輔教師工作事項，各校可視工作需求及特色發展等彈性調整。



### 法規補給站：認輔教師遴選辦法與實施對象

民國 91 年 10 月 3 日教育部臺(91)訓(3)字第 9113165 號修正函)「認輔制度實施要點」第四點、實施方法：

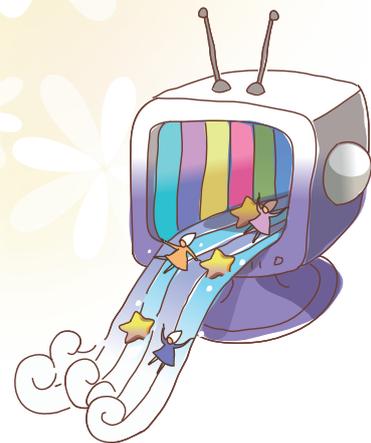
(一) 認輔教師遴選辦法：

1. 專任教師：凡中小學合格教師，具有輔導熱忱者，並以曾接受過輔導專業訓練者為優先。
2. 兼任教師：退休教師、學生家長或熱心輔導工作人士，具有專業知能者，得經學校「輔導計畫執行小組」建議主管教育行政機關核准後聘用之。

(二) 實施對象：

1. 校內適應困難學生、行為偏差學生及中輟復學學生為優先實施對象。學生適應困難及行為偏差指標，由學校「輔導計畫執行小組」研議後，作為遴選認輔學生之依據。
2. 每位老師以認輔一至二位學生為原則。

(三) 認輔教師為無給職：惟為獎勵其敬業精神、發揚師道，對積極認輔教師應予以獎勵。





### 智慧小提醒：

#### 輔導工作的合作好夥伴——學生輔導諮商中心的專任專業輔導人員

各縣市學生輔導諮商中心專任專業輔導人員(以下簡稱專輔人員),依據法令規定有兩類,一類是設置於55班以上的學校,稱為「駐校型專輔人員」;另一類則是每20校設置一名,編制於學生輔導諮商中心內,稱為「駐區型專輔人員」。駐校型專輔人員除就近協助該校輔導處(室)推動三級輔導工作,同時協助鄰近其他中小型學校的三級輔導工作。因此,駐校型的專任專業輔導人員平日即與校內輔導處(室)教師一起工作,可就近諮詢與討論有關個案輔導之相關問題。唯隸屬主管機關不同,工作性質也有所差異。

依據規定,專任專業輔導人員由具有諮商心理師、臨床心理師以及社工師證照者所擔任,他們的任用資格與服務內容說明如下:

##### (一) 任用資格

「國民小學國民中學及直轄市縣(市)政府置輔導人員辦法」(民國102年9月27日修頒),第二條指出「國民小學、國民中學(以下簡稱國民中小學)及直轄市、縣(市)政府應依本法第10條第6項及第7項規定,聘用領有臨床心理師、諮商心理師或社會工作師證書(以下簡稱相關專業資格)之人員,擔任專任專業輔導人員。」

##### (二) 服務內容

依據「國民小學國民中學及直轄市縣(市)政府置輔導人員辦法」第十條規定,輔導人員之服務內容如下:

- 一、學生及幼兒學習權益之維護及學習適應之促進。
- 二、學生及幼兒與其家庭、社會環境之評估及協助。
- 三、學生及幼兒之心理評估、輔導諮商及資源轉介服務。
- 四、教育人員、教保服務人員與父母、監護人或其他實際照顧學生及幼兒之人輔導學生及幼兒之專業諮詢及協助。
- 五、學校及幼兒園輔導諮詢服務之提供。
- 六、其他由直轄市、縣(市)政府指派與學生及幼兒輔導或兒童少年保護相關之工作。

輔導人員應接受直轄市、縣(市)政府與督導人員之督導及統籌調派協助與學生及幼兒輔導相關之工作。

此外,根據學校系統與學生輔導諮商中心輔導人員互動的成功經驗中發現,專任專業輔導人員的功能在校園危機事件的處理部分備受肯定。因為這些專任專業輔導人員可以在學校發生危機事件的第一時間內接受調派,進入學校進行即時的安心輔導,與後續的三級處遇性工作,是目前學校輔導處(室)最倚重這群專輔人員之處。



## 法規補給站：

## 現行法令涉及國民中小學輔導組織、人員編制條文彙整

法規名稱	條文
國民教育法 (民國100年11月30日修正)	<p>第10條第3項 國民小學及國民中學應設輔導室或輔導教師。輔導室置主任一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。</p> <p>第10條第4項 前項專任輔導教師員額編制如下： 一、國民小學二十四班以上者，置一人。 二、國民中學每校置一人，二十一班以上者，增置一人。</p> <p>第10條第5項 前項規定自中華民國101年8月1日施行，於5年內逐年完成設置。</p>
國民小學與國民中學班級編制及教職員員額編制準則 (民國101年10月05日修正)	<p>第4條第1項第2款 主任：各處、室及分校置主任一人，除輔導主任得由教師專任外，其餘由教師兼任。</p> <p>第4條第1項第5款 輔導教師： (一) 專任輔導教師：學校班級數二十班以下者，置一人，二十一班以上者，置二人。 (二) 兼任輔導教師，由教師依下列規定兼任： 1. 學校班級數十班以下者，除依前目置專任者一人外，置兼任者一人。 2. 學校班級數十一班至二十班者，除依前目置專任者一人外，置兼任者二人。 3. 學校班級數二十一班至三十五班者，除依前目置專任者二人外，置兼任者一人。 4. 學校班級數三十六班至五十班者，除依前目置專任者二人外，置兼任者二人；五十一班至六十五班及六十六班以上者之兼任輔導教師人數，以此類推增置。</p>
國民中小學教師授課節數訂定基本原則 (民國101年01月20日修正)	<p>第5點 專任輔導教師負責執行發展性及介入性輔導措施，以學生輔導工作為主要職責，原則上不排除或比照教師兼主任之授課節數排課；兼任輔導教師之減授節數，國民中學教師以十節為原則，國民小學教師以二節至四節為原則。</p>



## 第二節 輔導處(室)的軟硬體資源

輔導工作需要依據其目標來選擇合適的軟硬體資源，使這些資源發揮其功能，進而提升輔導工作的效益，像是協助學生進行生涯進路之探索時，若能安排合適的性向、興趣相關心理測驗，即可得到具參考價值且有效率的資料；而個別諮商的空間配置，若能兼具隱蔽性和舒適性，便可使受輔學生對其諮商環境感到安心；因此完善的輔導處(室)軟硬體資源之配置，將能協助輔導工作發揮最大功效。在此，本節將依序介紹輔導處(室)常用的心理測驗、媒材設備及空間配置以供參考。

### 壹、常用心理測驗及媒材設備

輔導處(室)常用的軟體資源包含心理測驗、書籍、影帶、牌卡，以及相關輔助工具，無論是進行綜合活動課程、小團體輔導或是個別諮商，適當使用這些資源作為輔助工具，將能讓輔導工作相得益彰。以下將介紹常用的心理測驗與使用時需要注意的面向，同時也將提供輔導媒材資源之相關網站，讓您得以依據需求與目的，在網路上找尋最新的資料與輔助文件。

#### 一、常用心理測驗

心理測驗可說是輔導工作不可或缺的工具，它可以協助輔導教師更有效率地評估出學生狀況，亦可成為協助晤談主觀評估訊息的客觀參考資料。以下將分別簡介心理測驗的時機、使用倫理、解釋過程之注意事項，以及國中階段常用心理測驗。

##### (一) 心理測驗使用時機

1. 進行常態分班時之參考資料。
2. 測驗結果登錄於國中學生生涯輔導紀錄手冊。
3. 進行學生個別諮商時，發現需要運用測驗進行評量或輔助。
4. 進行小團體輔導時，運用測驗協助成員自我瞭解。

##### (二) 選擇心理測驗之注意事項

1. 依據擬使用心理測驗的目的(如蒐集生涯性向資訊)，來選擇心理測驗的種類。
2. 選定心理測驗的種類後，進一步閱讀各心理測驗之測驗簡介和測驗內容，篩選出最為貼近學生需求的心理測驗。
3. 使用心理測驗前，先瞭解該心理測驗的出版/修訂年代，並檢測其信度、效度，

以及適用對象，以瞭解是否適合擬施測對象使用。

### (三) 心理測驗使用之倫理

學校實務現場中，心理測驗實施與解釋需要考慮專業倫理。心理測驗實施應考量學生的需要，並在實施後讓學生知道測驗結果。此外，心理測驗視同諮商資料應予以保密，心理測驗解釋者亦應具相關專業知能。

#### 1. 施測

心理測驗有其標準化施測程序，應由受過心理測驗實施訓練者執行。輔導處(室)可以推派具專業資格的輔導教師，或邀請具備專業資格的心理師/專家，針對導師進行施測訓練，瞭解標準化的重要性以及熟悉標準化施測程序。

#### 2. 測驗解釋

心理測驗解釋應該由受過訓練的專業人員執行。解測時，請提醒學生測驗結果可能因當時作答情境等因素導致誤差，測驗結果本身並沒有好、壞之分，若有任何疑慮或擔心，可以找輔導老師進一步討論。



#### 智慧小提醒：

##### 專業人員不足時兼顧測驗解釋的專業性的方法

1. 由綜合活動領域輔導專長教師融入課程的方式進行：  
綜合活動領域輔導專長教師可以將測驗施測與解測工作融入課程，讓學生有時間進行充分地探索與討論，而綜合活動領域教師亦可觀察學生的反應狀況，辨識需要進入二級介入性輔導的學生。
2. 視訊解釋：  
教室資訊化程度較高的學校，可以透過 E 化教室，以視訊的方式，由專兼任教師進行統一施測與解測，導師則著重在班級經營秩序、並留意特殊狀況。
3. 瞭解各縣市學生輔導諮商中心的資源與可能協助方案。
4. 瞭解各縣市就業服務中心的資源與可能協助方案。

### (四) 心理測驗解釋過程之技巧與注意事項

心理測驗的結果與解釋，並非做為對受輔學生的絕對性診斷，而是將心理測驗當成協助受輔學生瞭解自我的輔助工具之一，有時，輔導教師也可將心理測驗視為後續



輔導工作的媒介。在以班級輔導的形式解釋心理測驗時，以下是可以運用的一些技巧或注意事項：

- 可以透過活動、團體遊戲或媒材的運用，引發學生對於自我瞭解的興趣，鋪陳測驗解釋之路。
- 可以邀請受輔學生表達自己在接受心理測驗時的想法與感受，以瞭解學生做測驗時可能影響測驗結果的反應。
- 可以邀請學生主觀猜想測驗可能的結果，藉此與受輔學生共同討論測驗結果與主觀猜想結果之異同。
- 可以邀請學生分享對於獲知測驗實際結果的想法與疑問，讓心理測驗的效能發揮至最大。



## (五) 常用心理測驗

## 1. 性向測驗

性向測驗是用來測量個人學習潛能的一種工具，透過測驗可以瞭解自己的優勢能力，幫助我們未來在選擇就讀科系或工作時，往自己優勢能力的方向發展。

測驗名稱	出版/日期	適用對象	測驗簡介	測驗內容	所需時間	題數
國中系列 學業性向 測驗	2001年 12月 心理 出版社	七年級到 九年級	1.協助國中編班作業，兼具簡便與經濟效益。 2.評量與篩選特殊學生。	1.語文：語文類推、語文歸納。 2.數學：數學計算、數學應用。	約 50 分鐘	100 題
多因素 性向測驗	1994年 11月 中國行為 科學社	八年級到 高三	提供教師從事輔導、分類和安置之參考。	包括語文推理、數學推理、機械推理、空間關係、抽象推理、錯別字、文法與修辭、知覺速度與確度。	約 46 分鐘	439 題
中學多元 性向測驗	2003年 01月 心理 出版社	八年級到 高二	1、可作為國、高中階段生涯規劃與教育輔導之參考。 2、可評估八種不同能力的相對優勢。	包含語文推理、數學能力、科學推理、知覺速度與確度、空間關係、抽象推理、字詞釋意、文法修辭。	約 80 分鐘	
適性化 職涯 性向測驗	2011年 02月	國中學生	為電腦化測驗，有助於學生探索與掌握自我，進而培養生涯決策與規劃能力。	語文、數學、空間、邏輯推理、觀察、科學推理、美感和創意。	約 90 分鐘	

## 2. 興趣測驗

興趣泛指一個人對其環境中人事物的喜愛程度，當一個人對於其所喜歡的課程、活動、職業等產生興趣時，較會全心全力投入，並從當中得到滿足。興趣測驗即在測量一個人對某種事務或活動喜歡或不喜歡的程度。

測驗名稱	出版/日期	適用對象	測驗簡介	測驗內容	所需時間	題數
國中生涯興趣量表	2000年09月 (2011年重新修訂) 心理出版社	七年級到九年級	<ol style="list-style-type: none"> <li>協助學生對自己興趣方向探索。</li> <li>藉由興趣類型的分類而對工作環境類型有初步、概略以及整體的認識。</li> <li>提供國中輔導教師具體可用之生涯輔導工具。</li> </ol>	測量結果可得六個分數，分別代表受試者在農工、數理、文藝、服務、法商、文書等六個類型的偏好程度。	20-30分鐘	96題
生涯興趣量表	2007年01月修訂 中國行為科學社	水準一：國中 水準二：高中職以上及一般成人	<ol style="list-style-type: none"> <li>協助受試者決定其升學、就業及生涯計畫。</li> <li>協助受試者瞭解自己，並進行生涯探索。</li> <li>測量企業員工之興趣，協助選擇適合之工作。</li> </ol>	包括15個職業群組，如社會科學、藝文工作、交通運輸、客戶服務、文書內勤、數理科學、市場行銷等。	約40分鐘	152題
生涯彩虹探索	2007年10月 心理出版社	九年級至成人	<ol style="list-style-type: none"> <li>協助人格及價值觀初步掃描。</li> <li>根據探索者興趣，了解生涯資訊，針對個別需求提供諮商或諮詢。</li> <li>可分次使用本</li> </ol>	該測驗內容分為人格類型、需求與價值觀、反應風格及行動三大部分。	35-40分鐘	

(續下頁)

			量表全部或部分的題目，配合輔導活動進行團體輔導。			
普通興趣量表	1997年09月 中國行為科學社	國小高年級至高中	1. 可作為職業或生涯諮商之用。 2. 可協助受試者選擇生涯組型、導正學習方向，並增進自我瞭解	該測驗包括 11 項興趣與 1 組驗證分數，如機械興趣、文書興趣、計算興趣、社會服務興趣等。	約 40 分鐘	240 題
情境式 職業興趣測驗	2011年03月 臺灣師範大學心理與教育測驗研究發展中心	國中學生	為電腦化測驗，除了 Holland 的六種興趣類型分數，並進一步根據實徵資料，給予受試者在高中及高職 15 群科中興趣組型較接近之群科建議，以利升學或就業上的參考。	該理論將人分為六大類型，分別為實用型、研究型、藝術型、社會型、企業型以及事務型。在測驗內容上又可分為活動、課程與職業等三種	30-40 分鐘	

## ◎個別施測

測驗名稱	出版/日期	適用對象	測驗簡介	測驗內容	所需時間	題數
職業興趣組合卡 (國中版)	2001年01月 心理出版社	國中學生	依據 Holland 的主張，興趣可分成六大類型：實用型 R、研究型 I、藝術型 A、社會型 S、企業型 E、傳統型 C。	包括 12 個興趣範圍，如藝術、科學、動植物、保全、機械、工業生產等。	60-90 分鐘	60 張卡片



## 3. 生活及學習適應測驗

測驗名稱	出版/日期	適用對象	測驗簡介	測驗內容	所需時間	題數
學習態度測驗	1994年 08月 中國行為 科學社	國中生、 高中生、 高職生	1. 讓學生對自己的學習態度有自我檢討的機會，藉以提高學習效率，增進學業成績。 2. 用以診斷學習困難的原因。 3. 用以培養良好的學習態度。	包括學習方法、學習計劃、學習習慣、學習環境、學習欲望、學習過程、準備考試、考試技巧。	約30分鐘	80題
學習適應量表	1996年 01月 心理 出版社	國小四年級到 國中九年級	協助受試者與輔導教師了解受試者在學習適應各方面的情况，診斷受試者學習成效不佳的原因，給予適當的輔導及補救措施。	包括5個分量表，如學習方法、學習習慣、學習態度、學習環境以及身心適應。	25-30 分鐘	60題
中學生生活適應量表	2009年 05月 心理 出版社	七年級至高 中三年級	了解中學生之生活適應心理指標，作為教師進行中學生生活輔導之參考，協助學生提高自我的生活適應能力。	包含八個分量表，自我定向、家庭適應、社會適應、人際關係、學習適應、自我意識、工作適應、自我勝任。	約30分鐘	64題
行為困擾量表	2008年 01月 心理 出版社	國小四年級到 國中九年級	評量學生之行為困擾，以協助輔導及補救工作推展。	包括5個分量表與誠實指標，其中分量表分別為自我關懷困擾、身心發展困擾、學校生活困擾、人際關係困擾以及家庭生活困擾。	25-30分 鐘	53題

## 4. 人格測驗

測驗名稱	出版/日期	適用對象	測驗簡介	測驗內容	所需時間	題數
基本人格量表	1999年 08月 心理 出版社	國中以上	描述一般人及異常者的行為症候，評量人格與精神病理學上多面向特質。	涵蓋個人內在與人際之間重要的心理功能。共有10個分量表，包括慮病-健康、抑鬱-開朗、人際問題-人際和諧、迫害感-信任感、焦慮-自在、虛幻感-現實感、衝動-穩健、內向-外向、自貶-自尊、異常-正常，並可分為個人焦慮、社會焦慮與情緒不穩3個向度。	約35分鐘	150題
賴氏人格測驗	2000年 10月 千華 出版社	國中以上	輔導教師可依據測驗結果，協助學生瞭解自己的人格特性以及可能的人格扭曲。	含13個分量表，可據此分析3種主要人格特性，如內向及外向性、社會適應性及情緒穩定性，共可歸納出5種人格類型。	20-30分鐘	130題
「我的人生」量表-學生自我傷害行為篩檢	2004年 11月 心理 出版社	國中、 高中/高職	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 篩選具有自我傷害傾向的學生。</li> <li>2. 偵測隱瞞自殺意念的學生。</li> <li>3. 作為有關生命教學成效檢核之用。</li> </ol>	此測驗包含「人生寫實」和「心橋園地」兩部分。	約30分鐘	48題

## 5. 其它測驗

測驗名稱	出版/日期	適用對象	測驗簡介	測驗內容	所需時間	題數
健康、性格、習慣量表 (H.P.H)	2003年09月(修訂)測驗出版社	國中以上	符合現代精神醫學架構與DSM-IV準則之普測工具，有效協助臨床心理師診斷受測者的疾患傾向與評估其症狀程度。	測量三大類心理疾病(人格疾患傾向、焦慮障礙或精神官能症傾向、精神病傾向)、整體心理功能以及心理健康程度。	約50分鐘	259題
貝克兒童及青少年量表第二版 (BYI-II)中文版	2008年12月中國行為科學社	小學一年級至高中三年級	評估個案的焦慮、憂鬱程度，作為診斷及安置的參考。	本量表共含自我概念、焦慮、憂鬱、憤怒及違規行為等5個自陳式分量表。	每個分量表約5分鐘	

## 二、媒材設備

執行輔導工作時，可以透過媒材設備的使用，增加輔導內容之多元性與趣味性，同時亦可得到更好的效果。例如透過影片、繪本等媒材即可更具體地與學生討論霸凌議題，或是在小團體輔導時使用圖卡降低成員的緊張感。在輔導工作中，有如此多樣的媒材與作法，值得我們認識與學習。在此，將列出與輔導工作息息相關的網站，讓您可以進一步蒐尋到您需要的資源和媒材。

- **教育部學生輔導資訊網**—提供教育部輔導計劃叢書連結、學生輔導諮商中心資訊等等。  
<http://www.guide.edu.tw/index.php>
- **教育部十二年國民基本教育網**—提供十二年國民基本教育宣導媒材、實施計劃等等。  
<http://12basic.edu.tw/>
- **教育部學生適性輔導全球資訊網**—提供適性輔導研究資料、生涯資訊、心理測驗等等。  
<https://career.moe.gov.tw/>
- **教育部生涯輔導資訊網**—提供生涯相關電子書、科系及職涯介紹，與課程教學資源等等。  
<http://career.cpshts.hcc.edu.tw/index.phtml>
- **教育部性別平等教育全球資訊網**—提供性別平等教學資源，與性別平等相關法規等等。  
<https://www.gender.edu.tw/index.asp>
- **教育部生命教育資訊網**—提供生命教育相關媒材、教案設計、研習資訊等等。  
<http://life.cpshts.hcc.edu.tw/index.phtml>
- **教育部防治霸凌專區**—提供霸凌相關研習、法律、教學媒材與案例等等。  
<https://csrc.edu.tw/bully/index.asp>
- **教育部反毒專區「紫錐花運動」網站**—提供反毒相關法規及宣導案例。  
<https://enc.moe.edu.tw>

## 貳、空間配置

輔導處(室)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、諮詢及諮商與測驗等。依據國民中小學設備基準修正草案(2011)提出輔導處(室)可規劃辦公室、諮商室、團體輔導室、生涯發展資料室、學生資料檔案室、輔導設備、器材室與儲藏室。其中，辦公室、生涯發展資料室和學生資料檔案室可合併設計；個別諮商室應注意隱密性和舒適性；團體輔導室可鋪設木地板或軟墊；輔導專科教室與輔導處(室)比鄰設計，則可提高整體運用機能。另外，各校亦可依據輔導工作需求，設置觀察室與會客室。

輔導處(室)空間配置與媒材設備，要同時考慮學校規模大小、學生人數、輔導人員的員額數或輔導工作模式等不同的因素，當現有空間的不足或有所限制時，可以依據多元與彈性原則，兼顧整體需求作規劃運用，讓部份空間同時具備二種以上的用途，提供多元優質的輔導服務。以下輔導設施配置參考自教育部學生輔導資訊網—國中輔導設施。



## 一、辦公區

國中輔導設施 / 理想設備標準											
班級數		數量標準									
		1-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	90以上
項目											
辦公區	辦公桌	二	三	四	五	六	七	八	九	十	十一
	辦公椅	二	三	四	五	六	七	八	九	十	十一
	公文櫥櫃	三	三	三	三	三	四	四	四	四	四
	專線電話	—	—	—	—	—	—	二	二	二	二
	信箱	—	—	—	二	二	二	二	二	二	二
	佈告欄	—	—	—	二	二	二	二	二	二	二
	電腦(行政用)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	碎紙機	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	冷氣機	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	照相機	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
影印機	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	

## 二、會客室 (依各校輔導工作需求設置)

國中輔導設施 / 理想設備標準											
班級數		數量標準									
		1-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	90以上
項目											
會客室	沙發椅(套)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	茶几	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	飲水設備	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

## 三、諮商室

國中輔導設施 / 理想設備標準											
項目	班級數	數量標準									
		1-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	90 以上
諮 商 室	間數	二	二	二	二	三	三	三	四	四	四
	茶几	二	二	二	二	三	三	三	四	四	四
	椅子	四	四	四	四	六	六	六	八	八	八
	電扇	二	二	二	二	三	三	三	四	四	四
	窗簾	視窗戶的數量而定									
	個別測驗桌椅 (套：一 桌二椅)	二	二	二	二	三	三	三	四	四	四
	※冷氣	二	二	二	二	三	三	三	四	四	四

## 四、團體輔導室

國中輔導設施 / 理想設備標準											
項目	班級數	數量標準									
		1-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	90 以上
團 體 輔 導 室	間數	—	—	—	—	—	二	二	二	二	二
	電扇	二	二	二	二	二	四	四	四	四	四
	※非黑板	—	—	—	—	—	二	二	二	二	二
	※鞋櫃	—	—	—	—	—	二	二	二	二	二
	※窗簾	視窗戶的數量而定									
	※抱枕	三十	三十	三十	三十	三十	六十	六十	六十	六十	六十
	冷氣機	—	—	—	—	—	二	二	二	二	二



## 五、觀察室 (依各校輔導工作需求設置)

國中輔導設施 / 理想設備標準											
項目	班級數	數量標準									
		1-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	90 以上
觀察室	間數	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	單面鏡 /針孔 攝影	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	錄音 設備	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

## 六、資料室

國中輔導設施 / 理想設備標準										
項目	班級數	數量標準								
		1-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90
資料室		* 數量以各校班級數足夠使用為原則 資料櫃、書籍、學生資料、錄影帶、教師手冊、書籍雜誌、教育及職業資料、 測驗工具 ( 1.智力測驗、2.性向測驗、3.興趣測驗、4.人格測驗、5.學業成就 測驗 )、錄音帶、投影片、幻燈片、攝錄影機、防潮箱、擴音器、電腦、列表 機、讀卡機、電腦桌椅								





### 法規補給站：諮商室空間設置

因應目前各縣市學生輔導諮商中心的成立，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。

※依據心理諮商所設置標準（民國93年4月2日訂定）

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。

第2條 心理諮商所之設施，應符合下列規定：

- 一、有明顯區隔之獨立作業場所及出入口。
- 二、總樓地板面積，不得小於二十平方公尺。
- 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。
- 四、應有等候空間。
- 五、應有保存執行業務紀錄之設施，並有專責人員管理。
- 六、其他
  1. 心理衡鑑室或心理諮商室，應在明顯可及處設置警鈴。
  2. 心理衡鑑室或心理諮商室及等候空間，應明亮、整潔及通風。
  3. 應有緊急照明設備。



重視諮商室的隱密性



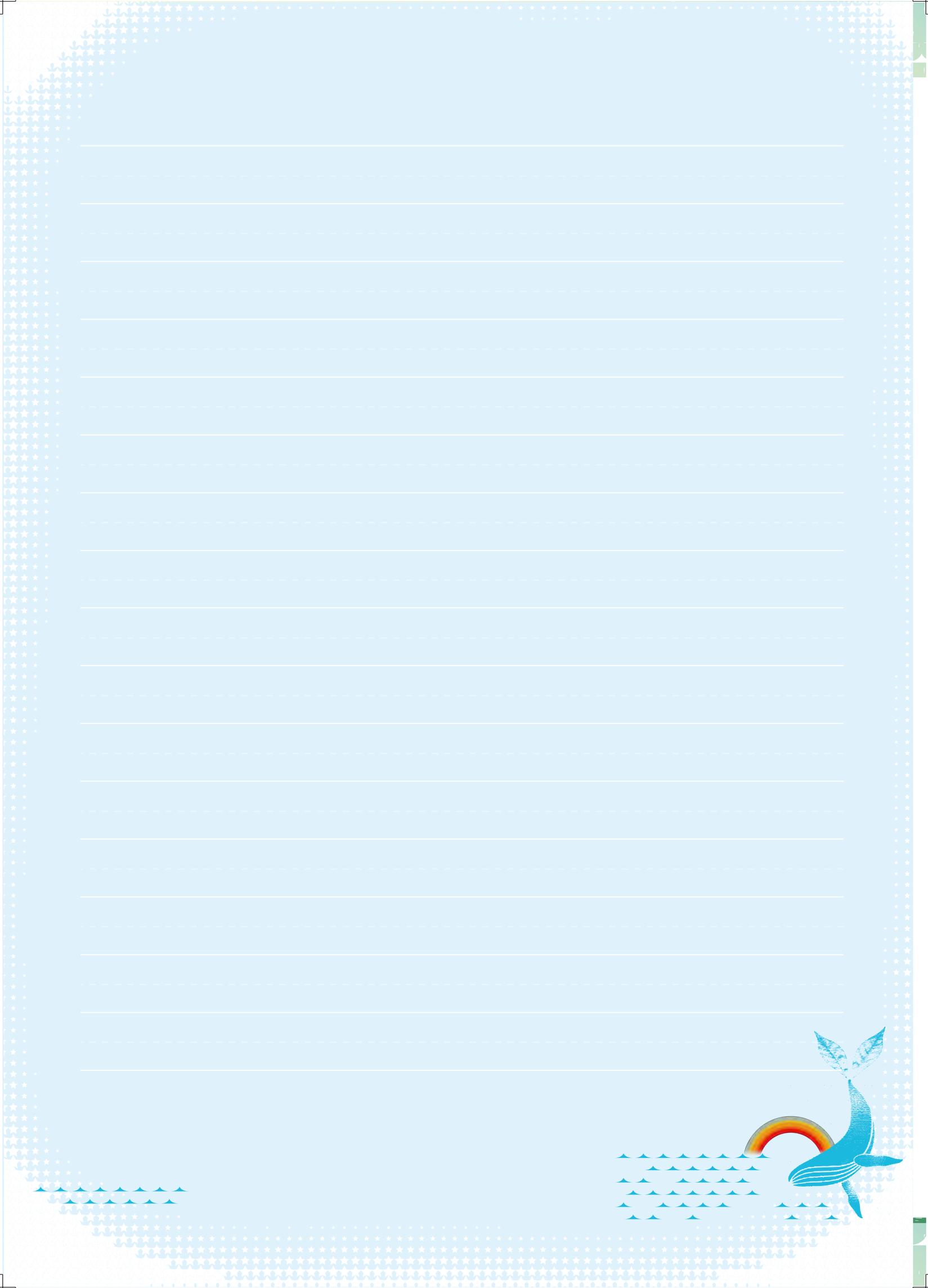
緊急警鈴



獨立出口通道

註：取自花蓮縣學生輔導諮商中心 <http://210.240.39.96/board/board.asp>





Handwriting practice lines consisting of solid top and bottom lines with a dashed midline. There are 15 sets of these lines arranged vertically down the page.



## 第四章 初級發展性輔導工作

小美剛入學，她的幾位好朋友不是在另一班，就是進入另一個學校。很多人告訴她，即使是好朋友，到了國中也未必還那麼好，因此她的心中忐忑不安，不知道能不能在新的環境裡交到新朋友，也不知道能不能適應新老師的教學？這幾天，她感覺好多了，班導是位教英文的男老師，第一次自我介紹時，他設計了一個小活動，讓小美和班上同學都感覺很有趣，並有機會彼此認識。但他好像也很有原則，一開始就花了很多時間和全班討論班級規則。她感覺老師雖然很嚴格，但很願意帶領他們，對這個班級和導師都有初步的好感。

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。」WISER 即是依循這樣的教育精神，建構全校性的三級輔導體系，期望能協助校長與全體教師運用輔導知能於教學工作，實踐他們的教育理想。

根據教育部學校三級預防輔導模式，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。有鑑於此，WISER 的初級發展性輔導工作的規劃與實施即特別側重在運用全校性、人人能做與雙方獲益，以及智慧策略的原則來推動。

➤ **全校性原則 ( Whole School Principle ):**

1. 發展性輔導工作的執行是全體教師的義務與責任。
2. 由校長扮演領航者角色，整合與運用學校現有的教育與行政資源 ( 教務處、學務處、輔導處 ( 室 )、總務處、全體教職員工 )，帶領全體教師，落實執行校本取向之發展性輔導工作。
3. 所推動的發展性輔導活動，必須能使全校 80%以上的學生受益，並且有參與意願。

➤ **人人能做與雙方獲益原則 ( Workable and Mutual Beneficial Principle ):**

1. 每一項發展性輔導工作，均能使參與者 ( 無論學生、教師或行政人員 ) 有所收穫與獲得幫助。
2. 參與者皆有能力做到，而且樂意持續支持。
3. 執行時，把握由易而難、由點而面、逐步推動與累積成功策略的原則。



➤ 智慧策略 ( Wise strategies ):

1. Working Smart, Not Working Hard ! 每多執行一項發展性輔導活動，就能有效減少兩件例行性業務 ( 如，經常處理的學生輔導或管教問題 )。與其辛苦地進行二級和三級的輔導工作，不如運用智慧將初級發展性輔導工作做好。
2. 該項發展性輔導活動具有預防或解決學校現有常見的學生學習、輔導或管教問題的特性。
3. 該項活動兼具效能與效率；讓推動者願意持續執行，以達友善和正向支持校園環境的建立。

根據上述原則，本章擬針對初級發展性的輔導工作做出較為具體的建議，以供全體教師參考。具體而言，本章內容涵蓋如下：

第一節 全校層級的初級發展性輔導工作

第二節 班級層級的初級發展性輔導工作

壹、班級經營與師生關係

貳、人際衝突與申訴事件處理

參、親師雙向溝通與家庭聯繫

肆、個案輔導與適時轉介

第三節 支援層級的初級發展性輔導工作

壹、規劃和推動學校本位的輔導工作

貳、適時支援校內的輔導需求

參、宣導和行銷輔導工作

肆、善用認輔教師資源



## 第一節 全校層級的初級發展性輔導工作

如第一章 WISER 的初級發展性輔導工作內涵所提到，學校輔導是一種全校性 ( whole school ) 的概念，因此，初級發展性輔導是透過全校來推動，由校長與行政人員來規劃；導師與任課教師負責化整為零的將輔導概念實際落實；而輔導處 ( 室 ) 則是扮演支援的角色，提供資源，支持在第一線的導師與任課教師有效能的做好輔導工作。端此，全校性的輔導工作大致可以概分為三個層級：全校層級、班級層級和支援層級，如圖 4-1 所示。淺綠色部分代表全校層級與班級層級的發展性輔導工作，深綠色部分則代表支援層級的意涵，作為全校層級與班級層級執行初級發展性輔導工作的「加油站」。本節將先介紹全校層級與班級層級的輔導工作內涵，再介紹支援層級在初級發展性輔導中的內涵與重要性，以利理解。

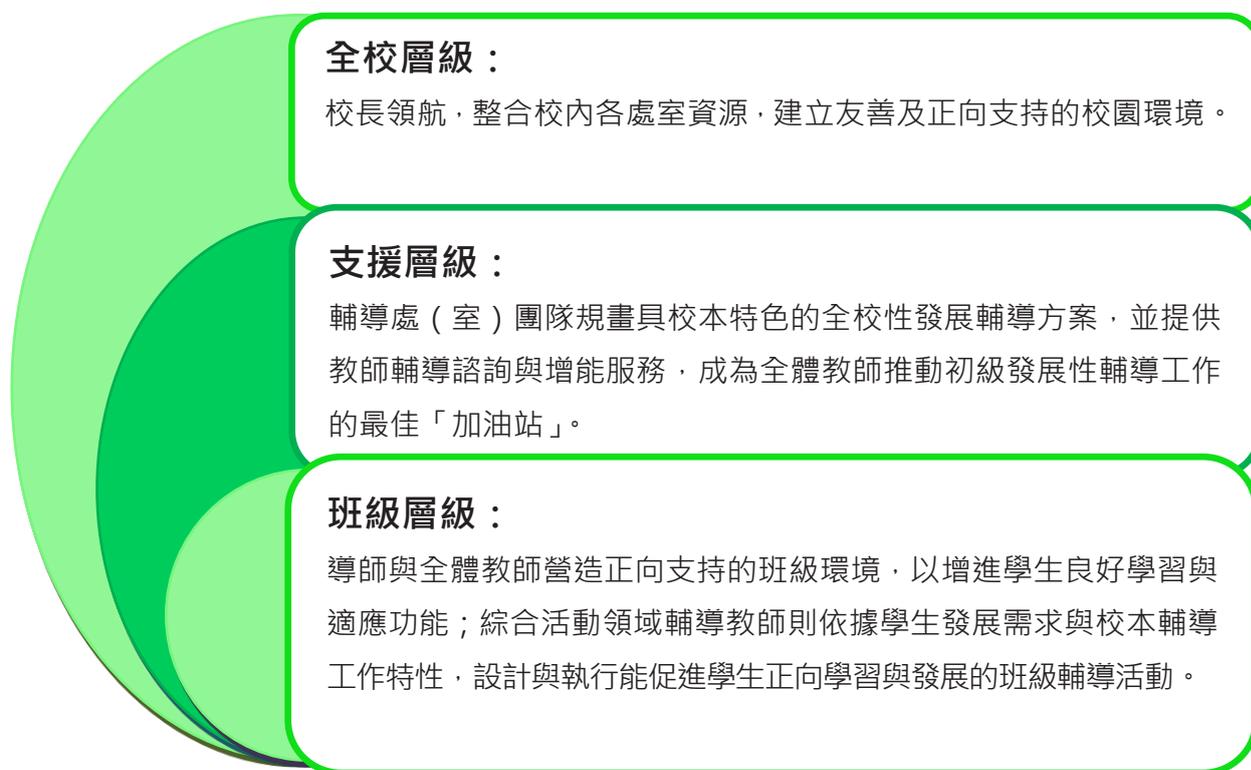


圖 4-1 初級發展性輔導工作的推動理念

### 一、全校層級

校長在全校層級的發展性輔導工作中是重要的領航者。他可以整合校內外各處室資源，建立友善及正向支持的校園環境與文化，以利全校層級的發展性輔導工作推動。例如：支持學務處規劃與推動執行「教師輔導與管教學生辦法」、支持教務處規劃與發展具校本特色、

有輔導意涵的課程與教學，或支援輔導處（室）規劃輔導環境與活動等均是。總之，校長對輔導工作的觀點與態度，具有影響學校推動發展性輔導工作的關鍵影響力。有關校長在三級輔導工作的角色與功能，請參考第二章。

## 二、班級層級

在班級層次，全體教師是初級發展性輔導的重要執行者，特別是導師與綜合活動領域輔導教師，更是扮演關鍵的角色。導師與學生的互動最多，可以運用班級輔導，營造正向支持的班級氛圍。綜合活動課程以自我發展、生活經營、社會參與及保護自我與環境為四大主題軸，是實施生活輔導、學習輔導、生涯輔導及適性輔導等初級發展性輔導的重要利器。其他教師也可以在任課時，透過師生關係、班級經營、融入教學、班級與班際活動等等，達成學生正向學習的發展性目標。此外，也可以與輔導教師共同合作，設計與執行能促進學生心理發展、自我統整、學業學習、生涯發展及社會適應等具有發展性輔導目標的班級活動。總之，全體教師在每個班級所推動的發展性輔導工作，正是實踐學生輔導工作理想最基礎、也是最關鍵的核心人物！少了班級層級的發展性輔導工作，學生輔導工作就很難落實了。

## 三、支援層級

為使班級層級的發展性輔導工作得以落實，學校端必須存在能支援與支持班級層級的輔導工作，這正是輔導處（室）在初級發展性輔導工作需要發揮的專業功能。輔導處（室）主任與組長猶如發展性輔導工作的掌舵者，而輔導教師則扮演提供專業與支援的角色，以全校或班級為單位，彙整全校常見的適應問題，提供綜合活動領域輔導教師有計畫的規劃發展性輔導課程與活動；透過教務處與輔導處室相關輔導課程與活動、心理測驗、資訊提供、技巧演練等作法，以及提供家長、教師輔導與管教相關知能之諮詢服務，達到提升學生在思考、情緒、行為及人際管理的知能，與心理健康與社會適應的目的。總之，輔導處（室）團隊，依據校園輔導需求，規劃具校本特色的全校發展性輔導方案，並提供全體教師諮詢與輔導知能服務，成為教師增進輔導知能與發揮教育愛的「加油站」。

以下將分享新北市萬里國中的一則由校長領航、整合行政團隊與全體教師的初級發展性輔導活動。



### 打氣小站：初級發展性輔導工作的經驗分享

萬里國中校長 施青珍 2012/11/08

今年暑假教師備課時，我們討論「如何提升學生閱讀力」。談著談著，就決定將校慶主題與閱讀結合，每班選一本書（主題），透過閱讀找出素材，然後產生《壁畫》、《表演》、《攤位佈置》、《攤位內容》的成果。過程中，我把我過去的輔導專業融入，扮演著整個討論的催化者，帶領行政人員與教師召開籌備會，引領他們從自己工作職掌裡，共同思考如何結合眾人之優勢，為學生的發展創造最好的學習機會。於是學務處負責校慶的統籌、規劃校慶動態活動的呈現；教務處負責課程統整、進行靜態展的安排；輔導處教導 4F 討論法、協助導師帶領班上學生討論的進行；總務處提供所有硬體設備的協助；導師催化自己班上學生選出主題書、找資料、閱讀資料、運用 4F 討論法找出素材與呈現方式。最後一次是在早自習時，集合了全校教職員會議中，大家集思廣義，一直想如何可以更好、自己能做什麼？說真的，這是一種享受。



**效果呢？棒透了！**

學生用粉筆（粉筆哦，寫黑板的那種哦）畫出一幅幅的驚喜。每班的主題明顯，像這一幅，是 7 年級畫的「那些年我們一起追的女孩」，他們全班男生（包括導師）為了校慶理了三分頭、女生都要綁馬尾。

以前有位前輩校長說：凡是學生的作品，你都要視為最棒、最珍貴的！我現在看著這些作品，真的是最棒、最珍貴，孩子，真的創意無限！這還要感謝「萬中，真的很窮」，因為，窮到沒錢佈置活動中心、沒錢買好的海報架，但「窮，則變」，乾脆將牆面給學生吧！



壁畫前都有個展示桌，桌前的噴漆也是學生的作品，展示桌上擺著創作理念及攤位廣告。這是七年級的作品~愛麗斯夢遊奇遇記，看到他們的神奇藥水嗎？他們班的表演節目，有三位同學分別演出小、中、大隻的愛麗斯，好好笑！

11 月 3 日是萬里國中校慶。4 年來，我們每年校慶都會有個主題，從《街道冒險》、《校友回娘家》、《異國風情》，今年則是《閱讀的異想世界》。校慶當天，學生要佈置場地、開幕演戲、跑大隊接力、玩遊戲、擺攤位、表演節目等等；老師則要主持節目、協助攤位、跑大隊接力、幫學生加油和評分等等，還好，今年老師不用出場跳舞。





### 打气小站：這怎麼做到的？！萬里國中校長的省思

萬里國中校長施青珍 2012/11/08

我們學校很小，全校只有 8 個班，每班約 25 名學生。基本上，每位學生有 3 種以上的任務。全校老師 22 人，每位老師都身兼數職。你問我：累不累？當然累，累到說不出話來。但是，真的很好玩，幸福滿滿，真的，再累，也值得！

有人問我這樣的成功經驗是怎麼辦到的？我想，這當然是全校師生共同努力的結果。但，如果答案只停在這裡，那就太可惜了！少了一些深層的省思，就得不到經驗，也就無法複製成功，我試著整理自己的經驗：



#### ✓ 要先建立關係

我喜歡說「我在乎你」，這個「我」可以是教師、行政、學生，同樣地，這個「你」也可以是教師、行政、學生。「我」在乎「你」的成長、在乎「你」的感受、在乎「你」的一切。因為「在乎」所以可以體諒、學習，並且願意付出。

#### ✓ 相信多元智慧

這對「一路考上來」的教師而言，是非常困難的。

教師們總希望學生能走向（教師）自己習慣的路，來邁向成功。萬中教師也不是不想教出前三志願，只是，我們歷年來基測 PR 值平均只有 25（最好的一次是 PR28）。當我們被逼著放棄「以智育掛帥」之後，就海闊天空了。「放對位置，讓每個孩子都是天才」，這是我們的信念。



#### ✓ 好玩的是，肯定孩子，要發自內心，否則，他們會知道。

#### ✓ 凡事，正向思考

學校的種種，當然會有挫折、生氣與哀傷，這時，更要努力找尋可以再出發的點。我總認為：教育工作者，沒有悲觀的權力。學生深受我們影響，教育者不可不慎。

這不就是發展性輔導工作想帶給學生的嗎？我們從照顧全校學生的角度出發，各處室善盡自己的責任，導師將班級層級的效能發揮的淋漓盡致，輔導處更是扮演稱職的支援性的角色，支援教師帶領學生達成任務。每一參與者都能從中獲益，也符合智慧性原則，實踐我們對教育的理想！

萬中並沒有得到很多獎牌，因為，那不是我們的重點。但，我們都很愛我們的學校，在這兒，誰也沒有比誰高貴或重要，我們只是認真地做自己。

## 第二節 班級層級的發展性輔導工作

在我國，綜合活動領域輔導課程之精神及內涵，均以學生的發展性輔導為主要依據，從課程規劃、教材選擇、教案設計到教學執行，是為學校課程架構中的一部分，由各校課程發展委員會審核通過使用，因此本手冊不另贅述。各校如能遵循讓教師依專長授課及教學正常化的原則，將會有助於學校發展性輔導工作的推動，達到事倍功半的成效。

班級層級的發展性輔導工作，除了綜合活動領域輔導課程外，導師及全體任課教師亦為重要的發展性輔導工作執行者，本節將提供一些可用來增進班級經營、協助學生處理人際衝突，以及經營親師溝通的輔導策略，協助教師更容易實踐教育愛。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」，以及教育部民國 101 年 8 月 9 日臺國(四)字第 1010134056 號函頒布「國民中小學聘任班級導師注意事項」，導師的功能經校務會議決定或於教師聘約中協商定之，工作範圍可包括：

- (一) 班務處理及班級經營。
- (二) 學生生活、學習、生涯、品行及身心健康之教育與輔導。
- (三) 特殊需求學生之關照及個案輔導。
- (四) 親師溝通與家庭聯繫。
- (五) 學生偶發事件及申訴事件處理。
- (六) 其他有關班級學生之教學、訓輔、總務等事務處理

由於導師工作範圍相當廣泛，我們以發展性輔導工作的理念，將之整理成圖 4-2 的四項關鍵工作：

- (1) 班級經營與師生關係
- (2) 人際衝突與申訴事件處理
- (3) 親師雙向溝通與家庭聯繫
- (4) 個案輔導與適時轉介



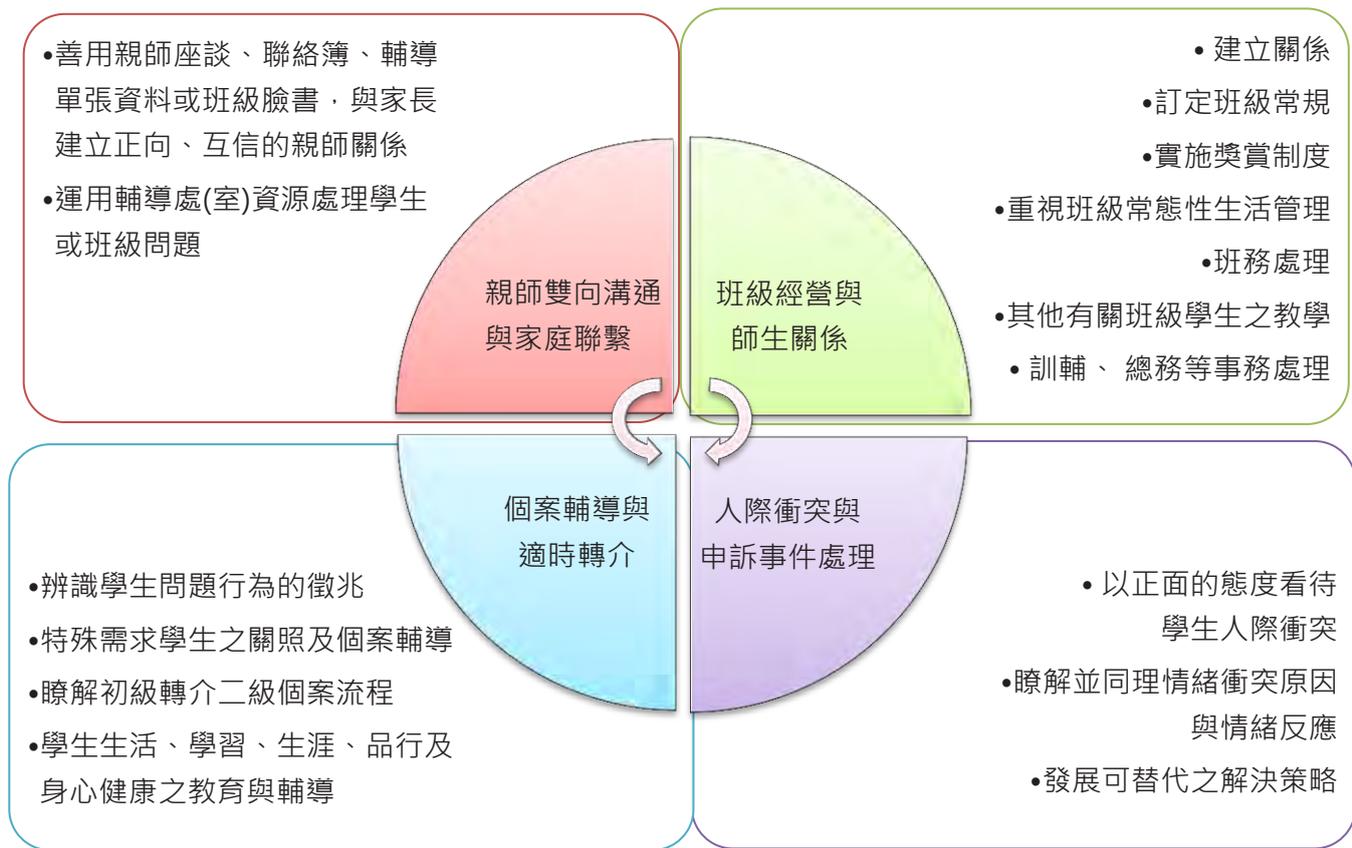


圖 4-2 教師在初級發展性輔導工作的任務



### 法規補給站：導師的支持系統「法」有明訂

教育部為協助導師發揮功能，落實教育基本法，積極維護學生之學習權、受教育權及人格發展權，在 101 年 8 月 9 日臺國（四）字第 1010134056 號函頒布「國民中小學聘任班級導師注意事項」第六條中，明訂縣市政府與學校應提供導師以下的支持系統：

#### （一）直轄市、縣（市）政府：

1. 每學年舉辦導師專業知能研習，提供導師精進其班級經營、輔導及相關法律知能。
2. 訂定優質導師獎勵辦法，提升教師擔任導師之意願。
3. 提供各種教育支持以協助導師，例如心理諮商、法律諮詢服務等。

#### （二）學校：

1. 每月辦理導師會議，了解各班級導師需求，適時給予協助。
2. 建立校內個案轉介機制，發揮二級輔導功能，給予導師協助。
3. 建立導師請假代理制度，於導師請假時，有效發揮職務代理功能，給予班級學生照顧及輔導。
4. 學校得建立師傅導師制，以提供有需要之導師必要協助。



## 壹、班級經營與師生關係

導師用心經營班級與師生關係，就是推動發展性輔導工作最重要的事情。班級經營的重要性在於營造一個安全、尊重和正向支持的班級環境，讓每日生活在其中的學生可以穩定成長與學習，發展良好的人際與情緒適應能力。班級經營包涵了人際關係、情緒管理、危機處理、領導統御、溝通技巧、行為改變技術等各種知識的操作與運用。它是藉由建立良好的師生關係，進而營造出和諧的班級氣氛，讓每位學生都能在適度的規範裡獲得尊重，發揮個人的潛力與特質。良好的班務處理和班級經營可透過下面四個重點（4Rs）來達成：關係（Relationships）、規則（Rules）、班級常態活動管理（Routines）、與獎勵系統（Rewards）。

### 一、關係（Relationships）

良好的師生關係是增進學生情緒適應和減少行為問題的重要因素。因此，教師的班級經營首重師生的信任關係。以下幾點將有助於建立師生之間良好的信任與互動關係：

#### （一）真誠一致、主動關懷學生

教師的「真誠一致」是師生關係中最重要促進因素與穩定力量。無論教師的個人特質為何，學生多半能夠辨識教師是否真誠地關心他們，他們也能從互動中感受到教師的真誠。因此，教師必須能對自己誠實，並以真誠的態度與學生互動。當教師發現學生有情緒困擾、學業退步或其他異於平常的狀況，主動介入關懷可以及早發現干擾學生適應的因素，達到早期幫助學生重新穩定的效果。

#### （二）運用正向的語言進行溝通

「教師應該是啦啦隊，而不是警察或法官。」運用正向的語言與學生溝通，會形成正向的循環，學生也會漸漸地學會用正向的回饋與教師互動。教師儘量少用命令式、批評式、情緒化的語氣與學生談話；有時教師無意的挫敗語言，可能就不小心傷害學生的自尊，甚至引發反彈。以下提供一些對等的正向溝通語言範例參考。



表 4-1 正向溝通語言範例表

不當的溝通語言	正向的溝通語言
「你真是有夠懶，掃地時間連動都不動一下，像隻豬一樣，害我都懶得講你了。」	<p>「每個人都要幫忙班務，請馬上進行打掃活動。謝謝！」(當學生照做時，不要視為當然，要予以鼓勵、讚賞。)</p> <p>「謝謝你們幫忙打掃，教室因為你們而更乾淨了！很棒！謝謝！」</p> <p>➤ 直接、具體表達的語言，也是正向溝通的語言。</p>
「每天上課都遲到，這個禮拜已經第幾次了？你自己說！……你到底有沒有羞恥心啊！總是害我們班被扣分。」	<p>「謝謝你雖然遲到了，仍儘量趕過來上課，很好！我相信你知道遲到會影響到班級的整體秩序成績，也相信你不希望班級因為你受到影響。不過，本週你已經是第三次遲到了，可以讓我知道你的理由嗎？」</p> <p>「謝謝你願意讓我知道你遲到的理由，讓我們一起想辦法，看如何幫你不遲到！」</p> <p>➤ 給予學生較高期待和相信。</p>
「這麼不用功，你以後還有前途嗎？」	<p>「你最近的成績比較不理想，是不是有什麼事讓你分心呢？」</p> <p>「你的人緣很好（找學生任何的優點），我們來一起想辦法，讓你這二科的成績也能跟你的人緣（學生的任何優點）一樣棒！」</p> <p>➤ 正向關懷與鼓勵。</p>
「你們真笨。」	<p>「我想沒考好，大家心裡都不好受，沒有人願意考壞的。沒關係！我們一起來看看問題出在哪裡，讓我們下次有機會把我們的棒、我們的好，顯現出來！」</p> <p>「我們班整潔很棒（找班上的優點），我們一起來想辦法，讓我們班的國文成績也跟班上的整潔（班上的優點）一樣棒！你們覺得這次國文考得不理想的原因在哪裡呢？」</p> <p>➤ 同理心與正向鼓勵。</p>

## (三) 以同理心與學生互動

教師與學生相處時，如能多運用同理心與同學相處，自然會讓學生感受到教師的瞭解，進而願意建立正向的關係。如果發生問題時，先傾聽學生的想法，並試著站在學生的角度思考問題，同理他們的感受，再處理問題，有時會有意想不到的效果，以下提供一些案例供參考。

表 4-2 同理心語言與行為範例表

缺乏同理	同理的語言與行為
「要你們考試是為了我自己嗎？我有得到任何好處嗎？好啦！那你們怎樣我都不管了！」(情緒語言)	「最近考試很多，壓力很大吧！大家辛苦了！加油！我知道考試不好考，老師可以理解壓力很大！為了我們的美好的未來，大家咬緊牙關撐一下，一起來面對即將到的段考！」
「看吧！你又遲到了，還有什麼理由。」	「這是這個禮拜妳第二次遲到了，有發生甚麼事情嗎？我知道妳家裡比較遠，可能天氣冷也會造成妳難以準時到校，但是一向很負責的妳(找學生優點)，我相信這應該不會是你遲到的原因，妳願意講講發生什麼事情嗎？老師很希望能幫上忙！」
「你到底有沒有唸書，越來越沉淪？」	「你最近的成績比較不理想，我相信你也不舒服，是不是有什麼事讓你分心呢？願意讓我知道嗎？」

## (四) 尊重學生是日漸成長 (on-becoming) 的個體

教師尊重學生有自己的想法、聲音、感受和情緒，會讓學生覺得自己被當成「成人」看待。除了會讓學生覺得受尊重外，也會讓他們比較願意為自己的行為負責。所謂「尊重」就是指尊重學生能有自己獨特的想法、感受以及聲音，但「尊重不代表認同」學生的負面行為，而是以尊重態度示範良好有效的處理言行，以下提供一些尊重的語言與行為範例供參考。

表 4-3 尊重行為與語言範例表

不尊重的行為與語言	尊重的行為與語言
<p>「你站起來，你愛講話、愛出風頭，我就讓你出個夠，你到中庭去罰站，讓所有人都知道你很了不起。」(情緒化行為，可能激起對立反抗、引發報復)</p>	<p>1. 可以請他上課唸課文、擦黑板、或其他讓他知道你在意他干擾的狀況，但仍願顧及他的面子、自尊。若學生也幫忙了，老師「不視為當然」的謝謝他的幫忙！「謝謝你唸課文，唸得很清楚！」</p> <p>2. 可以直接請他自我控制：「○○，你一向很有活力、反應很快，表達能力強，很有自己的看法，也願意和同學們分享，謝謝你願意有回應(從正向角度來看學生的問題行為)！如果你發言前先舉手，那就更好了！不過，有時老師可能不會點你，因為我希望別的同学也有機會發言，像你一樣能表達的這麼流暢！」</p> <p>原則：</p> <p>1. 為學生保留顏面，不公開批判學生的錯誤行為。老師要以誠摯的態度來說，而非用嘲諷的語氣說話！</p> <p>2. 當學生做到舉手發言，或不再那麼喧鬧、不亂講話時，老師要「不視為當然」，立刻正視學生好的改變，謝謝、鼓勵他們正向的改變。在鼓勵中做「要求」，常常比較有效。</p>
<p>「你這樣像是個學生應有的行為麼？這科的成績能看嗎？妳根本不在意，對不對！」</p>	<p>「成績不理想，是會讓我們心情不好，甚至不想唸，想放棄，這是常有的現象。你願意與我一起討論你的學習困難嗎？」</p>
<p>「你就很了不起嗎？」</p>	<p>「你好像很生氣！你願不願意告訴老師，你為什麼要這樣做？我相信你一定有你重要的理由這麼做！」</p>

(續下頁)

「又~~忘了呀?」	「雖然每個人都有忘記帶東西的時候，不過這學期以來，老師發現你似乎比較不能準時繳交作業，這不像你耶。我相信你有你的困難，你願意多講講嗎？老師很希望能幫上你的忙！」
「人家別班都很安靜，就你們班真的很糟糕！老師不在全班就鬧哄哄！」	「我發現我們班很活潑，很有活力，我們一起來想想辦法，如何善用我們這麼很棒的活力、能量，讓我們的好，有機會被看到？（大家一起討論如何『亂中有序』，如何讓班上很快的安靜的方法。）

## 二、班級規則 ( Rules )

班級規則是引導學生在班級中建立生活和互動秩序的重要依歸。班級規則首重安全、尊重和負責任的態度。由於學生生活常規是一切學習的根本，好的班級生活常規，有助於提升學生學習成效及維持班級內良好互動，因此，提供以下幾點建議供導師參酌運用。

### (一) 建立「安全」、「尊重」和「負責任」的班級規範

國內外研究都強調，建立班級規則時，首重安全 ( Safe )、尊重 ( Respectful )、和負責 ( Responsible ) 的態度。

1. 安全 - 重視學生互動的安全 ( 尊重同學的身體距離；當同學間吵架時，僅用語言溝通 )、行走的安全 ( 在教室中走動時腳步放輕些 )、下課的安全、上課的安全等。
2. 尊重 - 強調尊重同學每個人有自己的想法、尊重上課的老師、尊重教室內的公物等。
3. 負責 - 期勉自己在班級中的角色和任務的負責、對自己的學習負責、違規時負起補救或彌補的責任等等。

### (一) 建立班規時的注意事項

1. 全班參與訂定過程：雖然每位教師制訂規則的方式並不完全一致，但是，制訂規則的過程中，納入學生的意見通常是重要的。老師當然也可以有個人所在意的規範 ( 如不喜歡學生上課脫鞋子 )，但這些規範需在班規制訂過程中提出，並和學生一起討論大家共同期待的班級規範。
2. 全體師生適用：班級規範不僅用來約束學生行為，更是班級內的所有成員 ( 包括老師 ) 行為的準則和保持良好互動的界線。老師可以先將制訂的原則說明清楚，



避免學生訂出太離譜的班規。

3. 具體引導正向行為：班規重在引導正向行為的發展，可將正向行為與負向行為同時表列，讓學生不僅知道哪些行為不被允許，更知道那些行為會受到獎勵。同時讓學生瞭解班規的內容，以及班規制訂的原因。
4. 正向引導取代負向懲罰：班規儘量以正向鼓勵行為取代懲罰，來引領學生發展合宜的行為。若需懲罰學生，處罰亦應在學生可承擔的合理範圍之內，並且要讓學生明白及接受自己錯在哪裡，才能知錯改過。
5. 理性而明確的懲處：當學生違規時，援引班級規範讓學生瞭解他觸犯的什麼樣的規定，並瞭解原因，協助發展合理的解決策略。例如：「小青，我可以看出來你最近的心情不太好，但是講髒話、威脅同學在我們班上是不被接受的行為，這是班規第五條的規定。這是你知道的事情。我知道你不是故意這麼做，我可以知道發生什麼事情嗎？」「雖然你心情不好，才會出現這個問題，但違反班規是事實，你仍然要為你的行為負責，你必須接受處罰。」
6. 賞罰公平一致：在規則上公平，即使是平時信任或喜愛的學生犯錯亦然。很多老師認為平日很守規則的學生不小心觸犯規則時，不應該和平日經常犯錯的同學處以同樣的責罰，但是對於學生而言，同一件行為得到不同的結果與待遇，容易被學生誤解老師不公平或對他（她）有歧視。

### （三）處理違規行為

違反班級規則並為自己的行為負責，是學生發展過程中的重要一堂課。我們不鼓勵學生違反規則，但身為教師必須瞭解，學生違反規則、挑戰教師的界線，是他們成長過程中必然發生的行為。因此，教師應視學生違規行為是其正常發展的一部份，而非將它視為對教師權威的對立或反抗。當他們違反規則時，教師可以藉機輔導學生、鼓勵「從錯中學」的精神，更可以藉機與全班討論班級規則的重要性。在處理違規行為時，我們提供以下建議：

1. 瞭解學生違規的動機與需求，並針對動機與需求給與適當的處理。
2. 在處理違規行為時，「公平」應是最高原則。不同學生犯了同一個錯誤，應該給與同樣的改善機會，不應依成績的好壞或老師的偏見而有所不同。
3. 教師在執行規則時，應維持標準的一致性，如果有特殊情形，也應該讓學生知道。

4. 教師應仔細覺察自己的情緒狀況，避免在過度情緒激動時進行違規行為的處理。此時，可以簡單的說：「這件事我非常的生氣，但我不想在生氣的時候處理這件事情，你們先回去坐好和反省，並且想想你們對這件事情有什麼話說。我們等中午休息時間再討論。」
5. 以最小干擾教室及課堂的狀況來處理違規行為。例如，學生在課程進行中發生違規行為，在考量課程進行、不影響全班同學權益的狀況下，老師可以先做口頭提醒、下課約談、或將他送交訓導處等方式。中斷課程處理違規行為除了可能影響全班同學權益，或讓違規學生引起眾人注意而反增強負向行為外，也可能讓全班學生陷入空轉、無聊或尋求注意情況而發生更多違規的狀況。
6. 避免在眾人面前處理或面質違規的學生，以適度為學生保留顏面，維持彼此信任關係。同時，私下和他討論需要改進之處，學生的接受度會比較高，容易理解老師的用心。
7. 運用一點幽默處理違規行為。當師生關係到達一定程度的了解與信任時，教師可以發揮創意，運用幽默的方式來處理違規行為。例如學生在上課時私底下寫東西，老師就可以說：「我知道○○同學很愛慕我，但是不該利用上課時間寫情書喔！」學生可能會作勢嘔吐，但肯定會把東西收起來，專心上課。

### 三、常態性活動的管理 ( Routines )

常態性活動指的是學生在校每日的時間表，學生知道自己每天的時間將會如何運用，將有助於班級和學生的情緒穩定，讓學生可以掌控自己的時間。以下是一些班級常態性活動管理的要點：

#### (一) 提早公布學校與班級重要行事曆

預先知道學校和班級的行事曆，可以讓學生預先做心理準備，調整情緒。例如：運動會、園遊會、重要考試等等，都是學生生活中的重要事件，都可能引起學生的情緒波動，教師需事先提早公布時間並適時安撫情緒及心情。

#### (二) 做好班級的時間計畫，避免閒置時間

當閒置或無聊時間增加時，學生容易蠢蠢欲動，因此，做好班級的時間計畫，對於班級經營是重要的。例如早自修、自習、班會等時間，都是教師需要協助學生規劃利用



的時間。做好時間計畫，並不是填補學生的自由時間，而是協助學生善用時間。學習管理自由時間也是重要的，但老師需要協助學生學會如何善用自由時間，讓有能力自我計畫者得到自由運用的空間，較無能力者也可以學會如何運用這段時間。

(三) 適當規劃早自修和自習時間

可以安排各科平時測驗或指定課外閱讀；每一節課打鐘後老師尚未進教室的這段時間，若能讓學生進行靜坐或朗讀課文，有助學生靜下心來準備上課，提生學習成效。

(四) 安排打掃工作、值日生與營養午餐負責同學

這些每日例行性的工作分配要細心安排，避免工作分配不均，建立適當的輪替辦法和考核機制，讓學生在各個崗位都能有所學習與表現。

(五) 善用班級幹部達成班級經營的目標

班級幹部的產生有好幾種方式，學生自願、全班票選或老師遴選等等，各有優缺點；在選舉前，教師必須詳細說明每一個幹部的工作性質與實際的要求條件，務使學生們對各股工作有大略了解後再提名適當的人選；教師亦可依平日對學生的觀察與學生資料、經歷的了解，推薦出人才供學生們參考。通常幹部的人選以個性積極、進取、頭腦清晰、人緣較好的為佳；然而教師亦可適時指派低學習成就之學生擔任幹部、小老師或其他職務，以助其提升成就感與自我評價，達成鼓勵學生上進的功效與目的！

#### 四、獎勵系統 ( Rewards )

在班級經營裡，獎勵制度佔有非常重要的一環，它可以成為促使學生遷過向善，奮發上進的持續動力。教師擁有獎勵系統最大的權力 ( power )，所以，如能善用，將能事半功倍的達成班級經營目標。以下列出幾點注意事項供參考。

(一) 設計一個結合正向行為與班規的獎勵系統

在班級經營中所運用的獎勵系統應該經過適當的規劃和設計。獎勵系統應該與導師想要彰顯的正向行為與班規結合，讓獎勵系統發揮引導學生正向行為的效果。例如導師希望養成學生準時到校的行為，就可以在學生做到該行為時予以獎勵，以下表格提供一些範例參考：

表 4-4 正向行為獎勵系統參考表

行為列表	點數
1. 準時到校、上課時間準時進教室、早自修和自習時間、向老師問早、道好(打招呼)、準時交作業。	1 點、全天 5 點
2. 幫助同學或他人。	1 點-10 點(視情形)
3. 與老師討論一項行為目標，並在一定期限內完成。	10 點

### (二) 設計能引發學生參與的獎勵系統

在規劃獎勵系統時，獎賞的內容最好能投學生所好，適合學生的年齡與次文化，如此才有利於引發參與動機，發揮獎勵效果。例如：

1. 口頭稱讚 / 公開表揚
2. 頒發禮物獎品
3. 中午午休可安靜做自己的事
4. 學生喜歡的圖書
5. 讓學生自行決定如何運用自修課
6. 公開發表優秀作品
7. 記功、嘉獎
8. 與老師打籃球、鬥牛賽
9. 其他任何有創意、學生喜好的活動

### (三) 幫助學生獲得正向獎勵

獎賞是種正向強化物，應用來鼓勵學生正向的行為與進步。在獎賞時，教師的參與和口頭引導非常重要，勿以獎賞為條件，甚至恐嚇學生。

### (四) 同組獎賞、避免連坐懲罰

若採用分組式的班級經營時，當個人有好的行為時，可以同時獎勵同組組員，如此，可促進同組組員的凝聚力和榮譽感；若個人有違規行為時，則以處罰當事人為主，切忌用連坐法處罰所有組員。如此容易造成個別組員與所有組員間的嫌隙，反而影響班級凝聚力。

#### (五) 賞罰明確、恩威並濟

教導學生明辨是非善惡，是學校教育重要的功能之一。當學生有好表現時，給予他們所期待的獎賞，可激勵學生持續不斷的努力；當學生犯錯時應充分了解犯錯原因，在學生明白自己所犯的錯誤之後，給予適當的懲罰，讓學生有所警惕，賞罰的方式很多，只要能分別達到鼓勵和懲罰的效果就是好方法。

#### (六) 及時獎懲，言出必行

無論獎懲，都有時效性，應越快執行越好，當天的問題當天解決，賞罰才能得到最大的效果。言出必行，對於有困難做到的事情切忌輕易承諾，否則將得不到學生的信任，同時對於老師的威信，將大打折扣。

總之，每個班級都有不同的特性，班級經營的方式與技巧，應適時調整，以符合需求。班級經營的目的並非讓學生順從，而是為創造更好的學習氛圍，讓學生更主動學習。班級經營也是種專業，每位老師需接受一些訓練，以學生為本位，尊重學生的個別差異，並協助學生參與和理解。如能把握上述班級經營的原則與方針，不僅可避免師生關係緊張、親師關係劍拔弩張的情勢，更可積極營造和諧溫馨的班級氣氛。

### 貳、人際衝突與申訴事件處理

依據教育部「國民中小學聘任班級導師注意事項」中，導師重要的功能之一是處理班級偶發事件與申訴議題。人際衝突通常發生在班級同儕之間，而申訴多針對教師或學校系統為之的行為，以下分就兩部分討論。

#### 一、人際衝突解決技巧

在班級偶發事件當中，學生人際衝突是最常出現的事件。導師如能公平且妥善的處理班級內的人際衝突事件，不僅可以教導學生如何與他人相處、尊重彼此的界線，更可以防止長期衝突、霸凌或暴力事件的發生。本節專就人際衝突解決技巧提出一些參考作法：

##### (一) 讓衝突的雙方冷靜

當衝突學生的情緒仍處於激動狀況時，任何衝突解決策略都可能失效，因此建議教師在處理類似情況時，如學生仍在情緒中，則先隔離雙方，讓彼此冷靜。例如：老師可以帶學生至較少人打擾的地方，讓學生可以有一個安全的環境宣洩情緒。如教師休息室、空教室。



## (二) 維持中立客觀立場，避免「選邊站」

教師的角色在於協助學生處理衝突，應同理和尊重學生的感受和想法，避免「選邊站」，因此，在瞭解事件的始末時，宜認知每個人看待事實都有不同的角度，因此瞭解事件始末不僅是瞭解事實，也讓衝突的雙方有機會陳述自己的觀點、並且看見對方所關注的事情。例如：「你很生氣，因為他批評你的家人。」

## (三) 協助雙方瞭解教師衝突處理的原則與程序

當學生情緒較為平復，教師可以告訴學生你的角色與任務，並讓學生瞭解你將如何進行衝突的調解。例如：「雖然我沒有看見整件事情，我相信你們兩位都有你們的理由，因此，我會盡可能讓你們有機會把話說清楚。因此，接下來，你們誰要先說發生了什麼事。在說的時候，我要請你們一個一個來，當一個人在說的時候，另外，一方只能夠聽。然後再換另一位。不用插嘴、辯駁，我會維護你說明的權利。如果還不清楚，我再請其他人幫忙。」

## (四) 協調雙方的意見，避免強迫任何一方妥協

解決問題達成調解固然重要，但要避免強迫任何一方接受調解，儘可能引導學生找到雙方可以接受的解決途徑。如果教師發現有一方難以妥協，可以在維持安全的情況下，約定繼續協調的場所或時間。教師也可與該名學生個別晤談或邀請輔導教師協助，瞭解學生所在意的事情，再行決定如何繼續處理。

## (五) 處理時機的評估

如果發生在課堂上，教師可評估是否要先行處理或是延宕到課堂後處理，切記勿在其他學生面前處理雙方衝突事件，除保護學生尊嚴外，也減少學生因羞愧而產生更激動的情緒。

## (六) 是否需要引入其他學生的評估

如果需要引進其他學生參與調解衝突時，教師需要先評估介入的適當性，避免因此造成其他學生的心理壓力。

## (七) 正向語言溝通的使用

教師處理時使用正向溝通的語言，對衝突雙方更是溝通的最佳示範。



(八) 處理衝突後，應與學生討論後續可能的處理措施

例如，如果這個事件必須告訴家長，最好讓學生事先知道。

(九) 必要時，尋求校內行政資源協助

當衝突難以解決時，教師可尋求校內系統合作處理，例如學務處、輔導處(室)等。

## 二、處理學生申訴與對立情緒的技巧

學生申訴的對象多半是導師、任課教師、或學校系統的相關規範。申訴是公民教育的一環，學生可以透過申訴學習如何表達不同的意見，教師則可利用處理申訴的機會，教導學生民主社會運作的規範。然而，面臨來自學生的申訴，對教師而言可能是種對權威的挑戰，身為教師可能感到十分的困惑、憤怒甚至羞愧，於是師生衝突也有可能一觸即發。一旦師生產生衝突，雙方都可能承受極大的壓力與傷害。因此，教師最好能夠掌握處理學生申訴與對立情緒的技巧，化解可能的師生衝突。

(一) 正面看待事件

教師面對學生的申訴與對立情緒，應視為學生學習獨立自主與意見表達的一部份，而勿視為對自己的挑釁與攻擊，以降低負面情緒的激增。

(二) 覺察與管控自己情緒

教師如發現自己在處理過程中，聲音不斷變大，心跳加速等情緒，此時，應與學生另約時間討論，而非持續進行討論。待能適當控制自己的情緒時再回頭好好處理，以避免不必要的失誤。

(三) 適時中斷

如果在上課中，教師發現自己與學生的申訴對話已經超過五分鐘，且學生情緒持續激動時，建議教師要適時中斷對話，邀請學生下課再繼續談話。你可以說：「謝謝你的意見，我覺得非常寶貴。但是現在時間已經超過五分鐘了，為了避免影響其他人的學習，我們先上課，下課我們再討論。」

(四) 傾聽

傾聽學生的申訴內容與對立情緒。此時，教師即使聽到學生的誤解，試著先忍耐想要解釋的衝動，並將學生的話完整的聽完。

### (五) 澄清反映

聽完學生的申述，先運用重述語意（反映），以確定瞭解學生的意見，並且得到學生的確認。此時，教師才算是完成傾聽。

### (六) 回應

針對學生申訴與對立情緒內容給予回應。教師可以詢問學生，「老師可以針對剛剛你所陳述的內容進行回應嗎？」

### (七) 持續努力

如果回應得不到學生的認同，繼續「傾聽—澄清反映—回應」的模式進行，如果在一段時間，教師覺得仍難與學生得到共識。建議教師在徵得學生同意下，邀請其他教師、輔導處（室）、或家長一起討論。

## 參、親師雙向溝通與家庭聯繫

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，彼此了解學生在家及在校的情況，溝通雙方管教的背後理念與策略，以形成相互尊重與理解。

### 一、親師座談的功能

親師座談於每學期初舉行，是個與家長溝通、建立關係，以及幫助家長瞭解教師的良好機會。有經驗的教師會善用這個時間針對以下重點作規劃：

- (一) 協助家長瞭解教師的帶班理念與風格。
- (二) 協助家長瞭解「班級規則」。
- (三) 協助家長瞭解當學生違規時，教師可能有的處理方式。
- (四) 協助家長瞭解與教師的溝通管道。
- (五) 協助家長瞭解學校的輔導資源（例如：輔導處/室）。
- (六) 協助家長支持學生的正向行為，且辨識其子女可能的行為問題徵兆。

### 二、親師座談時回應提問的原則

- (一) 確實瞭解提問家長的問題與關注的焦點。
- (二) 瞭解其他家長對該項問題的意見。



- (三) 除非個別學生問題影響全班，否則不公開討論該學生的個別問題以維護學生隱私。
- (四) 盡量以全班性的問題形式，回應個別家長的提問。
- (五) 當你不贊成某位家長的意見時，可以詢問在座其他家長的意見，以避免陷入爭執。
- (六) 避免在一家長身上花過多時間，適時切斷，考慮這是與所有與會家長溝通的時間。

### 三、與家長溝通的原則與技巧

以下列出幾點教師與家長溝通時，適合與不適合做的事：

表 4-5 與家長溝通適合與不適合做的事

不適合做的事	適合做的事
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 以指責或批評的方式與家長談話，例如：「你們要負點責任啦！不能都靠學校老師。」</li> <li><input type="checkbox"/> 不斷傳遞負面訊息，讓家長難堪，例如：「○○又忘了帶美術用具，你都沒有幫他注意一下嗎？」</li> <li><input type="checkbox"/> 平時沒有與家長保持聯繫，只有在學生犯錯時才會寫聯絡簿或打電話。</li> <li><input type="checkbox"/> 以指示或命令的語氣和家長說話。例如：「所有人都受不了她的脾氣，你要管一管，不能放任她這樣！」</li> <li><input type="checkbox"/> 怒氣沖沖、興師問罪、人身攻擊。例如：「你的孩子把別人打傷了，你們趕快來處理。」</li> <li><input type="checkbox"/> 當學生發生危急事件時，等有空再連絡家長，時間的延宕易會讓家長有被忽略的感受。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 以誠懇的態度，先稱讚學生，再談問題。例如：「他平日很活潑、也很有趣，但有時候會過HIGH，今天就是這樣。」</li> <li><input type="checkbox"/> 運用正向語言溝通學生的問題行為。例如：「他很勇敢承認自己的錯誤，但這個錯誤有點嚴重。」</li> <li><input type="checkbox"/> 平時與家長保持聯繫，尤其常跟家長報喜，鼓勵學生有好表現，運用聯絡簿，寫下學生的好行為。</li> <li><input type="checkbox"/> 以口語溝通，少用專業術語。</li> <li><input type="checkbox"/> 盡量用描述性的語句，用「情況描述」取代「主觀評價」，客觀的陳述學生在校的意外事件。</li> <li><input type="checkbox"/> 當學生發生事件時，即時溝通不拖延。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，溝通時，最好先讓家長安心、情緒穩定。</li> </ul>



#### 四、與適應欠佳學生家長的溝通

當學生在校發生適應問題或違反班級或學校規則，導師協助家長瞭解事件經過，以及協助家長因應學生適應欠佳的狀況是很重要的，因為協助家長發展可行的策略來幫助其子女的適應，對學生行為改善有很大的幫助。然而，與在校經常發生行為問題的學生家長溝通，對許多老師而言，恐怕是個很大的壓力。雖然與這類家長溝通沒有一定的規則，但當學生發生重大違規事件，邀請家長來校一起討論對策，卻是必要的過程。與家長面對面溝通時，建議可採用以下步驟：

- (一) 表達感謝，並以正向態度肯定家長的前來。對於家長願意撥空前來，一起幫忙協助學生在校適應，表達感謝；並且展現正向肯定的態度，讓家長感受到我們關心其子女、希望協助學生成長的立場，以降低其疑慮與防衛。
- (二) 協助家長表達他們對事件的瞭解、感受與想法。例如可以詢問家長：「不知道孩子有沒有告訴您發生了什麼事情？」或「類似這樣的事情這學期已經發生了幾次，不知道您對孩子重複發生這樣的事情，有什麼想法或感受？」
- (三) 同理家長的情緒與感受。家長面對其子女的適應問題，經常有羞愧與無力的情緒，教師要能同理及穩定家長的情緒，才能理性、共同聚焦於處理事件。同理是提供一種理解的感覺，讓家長瞭解他們的心情可以被你理解與接納。
- (四) 釐清與瞭解家長對事件的期待。例如：「現在這件事情已經發生了，身為老師，除了希望事情能夠幫忙盡快協助學生解決問題，更希望孩子能夠因為這件事有所學習和成長，相信您也是一樣，不知道您（爸爸或媽媽）對孩子的期待是什麼？」
- (五) 導引家長思考如何協助其子女從事件中學習、成長、適應與發展解決問題能力，而非聚焦在「誰對、誰錯」的究責討論。例如：「很遺憾發生這樣的事情，您的心情一定很難受，但重要的是，怎樣幫助孩子成長和從這個事件中有所學習，才是今天邀請您來討論的重點。」
- (六) 協助家長瞭解學校可能的處理方式、背後的善意、以及對學生人生發展的長遠意義。
- (七) 與家長找出親師合作方式，並發展出良好因應策略。例如：調整教養策略、管教模式、或建議進一步的輔導，協助學生成長。
- (八) 必要時，可將其子女轉介至輔導處（室）進行二級介入性輔導。至於如何轉介、尋求協助，請參考第五章。



#### 肆、個案輔導與適時轉介

針對班上個別學生的問題，導師的關照與輔導對學生往往具有深刻的意義。本部分將針對辨識需要介入性輔導學生以及導師可做的預防型輔導詳加闡述。

##### 一、辨識需要介入性輔導的學生

問題行為的產生，往往有其徵兆可循。當學生在校持續出現以下行為徵兆時，導師/任課教師可以開始進行瞭解、關懷輔導和觀察，評估是否需要進行二級介入性的輔導轉介。

##### (一) 學生問題行為的徵兆

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. 當學生呈現校外交友複雜、可能有違法之虞。
7. 當學生出現傷害自己、他人的意圖或行為。
8. 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。
9. 其它身心異常症狀反應，經過一段時間仍持續存在。

##### (二) 導師/任課教師轉介學生至輔導處(室)的簡要原則

當導師或任課教師對學生進行瞭解和持續關懷後，卻仍有以下情形時，應引進輔導處(室)的協助。

1. 學生出現持續性適應困難的狀況，導師已運用發展性輔導策略處理，但問題仍未改善，如：
  - 學生在情緒、學習、人際、家庭、生活方面適應困難，顯著且持續影響其學習與學校適應(失功能)。
  - 導師已跟學生進行個別或團體晤談3~5次，或運用班級輔導策略，但問題仍未見改善。
  - 導師已跟家長溝通改變管教策略或方法，但學生問題仍未緩解或好轉者。

2. 出現突發的危機性問題或違規行為，導師或任課教師不知如何因應。這些危機性的問題可能包括自殘、自傷、或其他傷害自己或別人的行為。

## 二、輔導教師主動進行的預防性輔導

針對適應可能發生問題的較高風險學生，輔導教師可以主動進行預防性的個別諮商，以達及早預防、及早介入之效。以下幾類是輔導教師可提早關心的對象：

### (一) 轉銜的新生：

有些縣市教育局規範或鼓勵國中與國小可針對需持續輔導的個案進行輔導資訊的轉銜。國中端的輔導教師可以對這些過去曾有適應困難的學生，進行預防性的諮商，例如主動關心他們轉換環境後的適應狀況、人際關係與交友情形、與導師或任課教師的關係、課堂的適應情形等等，並主動邀請新生有需要時求助輔導處（室）。

### (二) 轉學生：

離開熟悉的環境、適應新環境、進入一個已經有一定熟識程度的班級等等，因此，及早關心他們對新班級和新學校的人際、學業和生活適應，有助於減少適應不良的狀況。另外，有些轉學生是基於前校有特殊事件而轉學，更需及早介入關心其適應情形。

### (三) 首次被記過學生（非認輔個案）：

首次被記過的學生，可能是有些特殊的原因，也可能是問題行為開始的徵兆。輔導教師可以與學務處合作及時輔導這些學生，瞭解違規的成因、被記過的感受與想法，並鼓勵學生進行銷過等等。



### 智慧小提醒：導師的班級經營有「撇步」

教育部就導師功能編製有「班級經營達人：國中導師手冊」可供參考，教師可以透過教育部學生輔導資訊網（[www.guide.edu.tw/book/book/pdf/01.pdf](http://www.guide.edu.tw/book/book/pdf/01.pdf)）取得這項豐富資訊。這個網站除了「導師手冊」外，還有「與情緒共舞：教師的情緒管理」、「你好，我也好：教師溝通技巧」、「攜手護青春：國中輔導案例彙編」、「反璞歸真、重現風華：中輟復學輔導」、「現實與虛幻：網路沈迷輔導」以及「報乎你知：教育人員對『性侵害或性騷擾』的基本認知」等電子書，是很值得參考的資訊喔。



### 第三節 支援層級的初級發展性輔導工作

輔導處(室)在發展性輔導工作中扮演支援層級的工作，包括規劃和推動學校本位的輔導工作，運用輔導專業協助，適時支援校內系統的輔導工作、強化和宣導輔導工作、以及認輔教師的招募和合作，成為支持學校行政團隊與全體教師推動發展性輔導工作的「加油站」。

#### 壹、規劃和推動學校本位的輔導工作

為了切合學生需求，輔導處(室)最好能夠依據學生需求發展學校本位的輔導計畫。初級發展性輔導工作的推動，是為了合乎學生身心發展的需要、促進學生的學業、生活、人際、與發展適應，並預防學生問題和解決學校現有的問題為主，而不是為辦活動或應付規定而做。因此，輔導處(室)主任和組長、輔導處(室)的全體輔導教師應集合眾人之經驗，集思廣益，依據上述的精神，發展適合學校需求的發展性輔導計畫。為了建立校本的發展性輔導計畫，您可以蒐集以下的資訊，作為規劃發展性輔導工作主題的參考：

- (一) 學務處常見的學生違規行為紀錄
- (二) 輔導處(室)晤談學生的問題類別
- (三) 導師反應班級或學生常見的問題
- (四) 教師日常對學生行為的觀察
- (五) 家長反應的學生問題
- (六) 學生同儕反應的困擾與需求
- (七) 社會現象衍生的問題(如：霸凌、網路成癮)
- (八) 學校社區文化常見的議題(如：低社經地區)
- (九) 國內外最近重要事件且與學生發展性輔導有關的議題



#### 多元文化大補帖：多元文化融入初級發展性輔導工作

1. 各校可視當地社區民情風俗、人員組成、特殊文化背景脈絡，而發展自訂各校特色以及發展性輔導工作的重點。
2. 學校可由各校特色及輔導工作重點之需要而設計教師及家長多元文化共同進修課程。
3. 積極主動向社區學習，並且運用社區資源協助師生了解地方文化、學習特定多元文化議題。如：社區中的地方耆老、文史專家、特定文化的專家(如新住民協會幹部)、社區非營利組織機構(如同志資源中心、社福機構)等等。

在初級發展性輔導工作中，如果輔導處（室）能運用輔導專業，在全校各單位與班級有輔導需求時主動提供支援，就是發揮支援層級的功能。這些支援工作可以包括：

#### 一、支援導師或任課教師執行班級層級的發展性輔導工作

輔導處（室）與導師或任課教師可以合作的初級發展性輔導工作相當多元，以下僅舉出常見的合作方式以供參考：

##### （一）成為導師輔導與管教學生的「加油站」

青少年正值快速轉變期，每個人有每個人的發展議題，天天相處一室難免產生各種磨擦與衝突，因此國中導師在帶領班級過程中，疲憊之下難免有灰心、挫敗、煩躁等情緒，此時輔導處（室）可提供導師輔導與管教學生的諮詢服務，同時運用傾聽、同理與提供輔導學生的專業知能，達到協助導師解除個人壓力、安頓身心、恢復信心與能力。因為要把整班學生帶好，是件複雜而挑戰的工作，一旦導師得到支持，其所帶領的班級也就獲得安頓。因此，輔導處（室）若能成功扮演導師在輔導與管教學生的「加油站」，就能發揮初級發展性輔導工作的支援角色，而且這樣的支援方式也讓導師親身體會到輔導處（室）的功能，如此導師自然會在學生有受輔需求時，願意主動尋求與配合輔導處（室）的處遇。

##### （二）協助導師及任課教師增進人際衝突技巧或處理班級內突發事件的能力

班級內時有學生間的人際衝突、學生集體犯規等突發事件，雖屬導師班務處理的範圍，但輔導處（室）仍可提供相關輔導專業知能，以利導師更有能力瞭解學生心理狀態與協助學生學習如何面對人際衝突與因應策略。這些專業知能的分享、諮詢與討論，不但可分擔導師壓力，亦可在過程中協助教師了解相關輔導知能的執行方式，達到支援層級的工作成效。

##### （三）協助導師及任課教師增進處理學生申訴或對立能力，以處理師生或親師衝突

如果導師或任課教師遇到師生衝突或親師衝突的情況，有時可能會有當局者迷的情形。一旦需要第三者客觀的角色居間協調或協助時，輔導處（室）便可扮演這樣的角色，居中協調，並協助雙方抒發情緒、理性表達自我想法，將衝突化為溝通，幫助師生發展因應人際衝突能力。

##### （四）協助導師及任課教師增進親師溝通技巧，必要時陪同教師進行家訪



### (五) 協助導師及任課教師增進班級輔導的技巧

若導師或任課教師需針對某項議題進行班級輔導時，可提供提問與討論的技巧，例如，可與導師分享帶領班級輔導的技巧，像是 4F ( Fact, Feeling, Findings, Future ) 討論法，一種引導學生從觀察到的事實 ( Fact ) 開始討論，分享體驗經驗 ( Feeling )，類推到現實生活 ( Findings )，然後運用到未來生活裡 ( Future ) 的討論方式。另外，也可以提供一些事先準備的圖書、影片、新聞事件等資源，協助導師有系統地幫助學生發展出解決問題的策略，成為他們帶得走的能力，達到班級輔導的功效。

## 二、與其他處室的合作

支援其他處室執行具輔導意涵的課程與活動，並以輔導學生的信念處理相關事務，這些與其他處室的合作，除了以下的舉例，我們還整理出一個全面性各級輔導工作的分工及其工作內涵表，如表 4-6。

- (一) 與教務處合作：輔導處 ( 室 ) 與教務處可以合作之處相當多，例如：輔導室可列舉學校內學生常見的適應問題，提供綜合活動領域作為課程規劃與教學設計的參考；透過課程發展委員會 ( 簡稱「課發會」) 提供相關素材，以方便各領域融入生命教育、性別平等教育、生涯發展等議題；結合可提供學生適性發展的相關資源，協助教務處規劃補救教學、差異化教學、潛能開發課程，以及課後或寒暑假輔導方案，共同推展初級發展性輔導工作。
- (二) 與學務處合作：輔導處 ( 室 ) 可以和學務處共同合作的活動也相當多，例如，協助學務處以正向管教方式處理學生校園安全事件、制定學生生活公約、獎懲辦法，或與輔導處 ( 室 ) 合作，運用輔導思維辦理新生訓練。



表 4-6 全校性初級發展性輔導人力與輔導工作內涵一覽表

輔導人力		工作內容
全校層級	校長	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營造正向支持之友善校園，任用專業稱職的輔導處（室）人員。</li> <li>2. 督導輔導處（室）擬定輔導工作計畫。</li> <li>3. 分配工作經費，以利輔導工作之執行。</li> <li>4. 提供適當的輔導場地與設備，促進輔導工作之推展。</li> <li>5. 主持校內各項輔導研習活動，提升教職員工之輔導知能。</li> </ol>
	教務處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理各項課程教學發展與研究，以及與教學管理相關業務。 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 規劃全校之課程方案與課程結構，發展學校本位課程。</li> <li>(2) 協調並統整各學習領域及各處室推動之業務或學習評量活動。</li> <li>(3) 各項教學與課務管理。</li> <li>(4) 推動各領域教學研習活動。</li> </ol> </li> <li>2. 註冊與學籍管理：協助學生入學、編班與適性學習。 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 辦理學生註冊及編班事宜。</li> <li>(2) 辦理學生轉學、休學、復學、中途輟學及未依規定入學、簽報強迫入學委員會等事項。</li> <li>(3) 辦理各種獎助學金，提供弱勢學生獎助學金。</li> <li>(4) 入學升學宣導與行政作業。與輔導處（室）合作升學輔導。</li> </ol> </li> <li>3. 辦理教學評量與學習輔導事務。 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 辦理學生學藝、輔導課、補救教學，協助學生學習上的個別差異。</li> <li>(2) 推動各領域本土語言課程、認證考試等多元教育。</li> </ol> </li> <li>4. 教學設備（含設備、教科書、圖書等等）選用與管理。</li> <li>5. 學校網站、圖書網頁之建置、管理及維護事項。</li> <li>6. 教導與鼓勵全校教師運用網路、電腦設備，進行教學工作。</li> <li>7. 辦理不適任教師的預防輔導方案。</li> </ol>

(續下頁)

全 校 層 級	學 務 處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擬定學生生活公約、與學生自治指導辦法等。</li> <li>2. 新生始業輔導實施事項。</li> <li>3. 指導與舉辦學生社團與社會服務。</li> <li>4. 擬訂與處理學生請假、缺課、中輟、生活常規問題。</li> <li>5. 指導學生校外生活與其他學生管理事項(含春暉專案活動,包括反藥物、反菸、愛滋預防、反檳榔、防酗酒等事宜)。</li> <li>6. 擬定並實施學生獎懲事項。</li> <li>7. 學生偶發事件處理、管教與輔導事項。</li> <li>8. 各種議題的知能宣導與特殊疾病個案資料建檔追蹤管理。</li> <li>9. 辦理學校安全教育之業務,強化與維持校園安全。 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 辦理校園人身安全教育活動。</li> <li>(2) 建立校園安全、性侵害、性騷擾、家庭暴力防治、性平及兒少保護通報流程。</li> </ol> </li> <li>10. 組織校園危機處理小組,訂定校園危機處理作業流程。 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 學生災害搶救應變之訓練活動。</li> <li>(2) 學生重大偶發事件之防治、處理與反映。</li> </ol> </li> </ol>
	總 務 處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢視並建立安全與無性別偏見之校園空間,預防災害發生,如繪製校園安全地圖、社區安全地圖等。</li> <li>2. 維護學校安全環境、督導學校門禁管理及安全防護。</li> <li>3. 協助建置合格的諮商場所與輔導設施。</li> <li>4. 災害發生搶救與辦理善後事宜。</li> <li>5. 辦理特殊教育教材、教具之研發及保管事項。</li> </ol>
班 級 層 級	全 體 教 師 / 導 師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 班務處理及班級經營。</li> <li>2. 學生生活、學習、生涯、品行及身心健康之教育與輔導。</li> <li>3. 特殊需求學生之關照及個案輔導。</li> <li>4. 親師溝通與家庭聯繫(主要為導師)。</li> <li>5. 學生偶發事件及申訴事件處理。</li> <li>6. 其他有關班級學生之教學、訓輔、總務等事務處理(主要為導師)。</li> </ol>

(續下頁)

支援層級 (輔導處/室)	輔導主任 / 輔導組長	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 規劃和執行全校性輔導工作。</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，例如：舉辦與輔導相關的教師訓練與研習活動。</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。(部分縣市係由專輔老師擔任個管，各校可依據現況自行調整。)</li> <li>6. 規劃認輔工作。</li> <li>7. 協助全校教師解決學生困難問題。</li> <li>8. 辦理適性輔導，協助升學及就業。</li> <li>9. 彙報各項輔導業務統計資料事項。</li> </ol>
	資料組長	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實施及運用各類心理測驗與問卷。</li> <li>2. 辦理學生資料之建立、移轉、保管、分析及應用等事項。</li> <li>3. 蒐集及提供升學與就業相關資料之諮詢。</li> <li>4. 建立及管理學生輔導資料。</li> <li>5. 輔導活動教具製作、保管及推廣運用。</li> <li>6. 辦理生涯發展教育與技藝教育課程(部分縣市規劃為輔導組組長工作，可依縣市或學校編制任務規劃調整)。</li> <li>7. 出版輔導相關刊物。</li> </ol>
	特教組長	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理特殊教育學生推薦、觀察、施測、評估、鑑定、安置、教學與輔導之事項。</li> <li>2. 辦理教師、家長特殊教育知能研習之事項。</li> <li>3. 辦理特殊教育學生個別諮商、班級輔導與團體輔導之事項。</li> </ol>

(續下頁)

支援層級 (輔導處/ 室)	專 (兼) 任 輔 導 教 師	<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、講座、活動、影片、入班宣導等方式，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. 主動或因應教師需求，提供輔導專業支援。例如：辦理及協助導師辦理團體心理測驗之施測與解釋、以及協助教師從事學習輔導或規劃班級輔導活動課程。</li> <li>3. 適時運用輔導專業，提供校內系統服務。例如：可以主動要求加入綜合活動領域會議討論。</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>
	專 任 專 業 輔 導 人 員	<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> <li>3. 支援學校輔導活動所需之專業人力。</li> </ol>

### 參、宣導和行銷輔導工作

輔導處室全體輔導伙伴，包括輔導主任、組長、和專兼任輔導教師均應利用機會宣導和強化輔導工作，讓全校親師生可以認識輔導工作、接近輔導、運用輔導、進而成為輔導工作的支持者，全體親師生的身體力行輔導工作。以下是一些參考性的作法：

#### 一、全校性宣導

對親師生行銷輔導理念與輔導工作內容時，需注意融合校本經驗，輔導處(室)內人員應有能力消化各式輔導理念或議題之處理重點，以一般親師生容易理解的方式傳達。要儘量避免以專業術語直接呈現。如果適時配合上各式校內事件或案例，眾人就更可以感覺輔導工作是與大家息息相關的，以下是一些可能的做法：



- (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，或利用週會、學年會議、家長會議、新生會議等集會時間，宣導專兼任輔導教師的工作與功能。
- (二) 配合社會或學校議題，撰稿登載於學校的公佈欄、電子報或刊物。
- (三) 把握時機，在學校各處室所辦理的演講或活動中進行宣導。
- (四) 利用相關的重大社會事件，即時提供有關的輔導資訊給全校師生，進行宣導。這時候的宣導效能最為即時、有效。
- (五) 定期統計與分析個案時數與個案相關議題，在適當時機與全校老師分享相關輔導知能。

## 二、班級性宣導

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宣導工作。就輔導相關議題而言，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，甚至一起帶領適合該班學生需要的入班宣導，成效會最佳。入班宣導時，輔導教師可以採取以下作法：

### (一) 作法

1. 由輔導教師與導師合作共同實施。研究發現兩者合作共同實施，效果最好，也最能建立導師與輔導教師的合作關係。
2. 由輔導教師協助導師於班會、綜合活動或融入各學科教學中實施。
3. 由輔導教師向導師借課實施。

### (二) 進行流程

1. 暖身：設計能引發學生興趣、且與主題有關的暖身活動。
2. 主題活動：帶領能引發學生體驗與反思該議題的團體活動。進行方式多元，如參訪、演講、影片、繪本導讀、書寫、創作、分組、演戲等。
3. 討論：運用 4F 討論法，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。
4. 整理：總結該次活動認知性與情意性的學習成果。



### 三、機會宣導

輔導處(室)的教師可以透過許多正式和非正式管道與全校教師及校外資源建立友善關係，而友善的關係本身就是合作的基礎。在校內合作當中，輔導主任扮演重要的角色，他們與各處室的溝通協調，往往影響輔導處(室)與其他處室的合作關係。然而，輔導教師也可以透過一己之力與學校教師建立關係，例如：

- 適時參與學年或各科領域會議，參與各式學校內的教師活動，或適時出現在導師辦公室及其他處室，做些走動式溝通也很棒。
- 協助教師解決棘手的學生或班級問題，即是最佳行銷策略。當導師有輔導需求或遭遇棘手學生問題時，若輔導人員能及時提供有效的專業協助，化解危機，就是最佳建立專業形象與獲得信賴的時機。

### 四、輔導工作的行銷

輔導是隱性工作，不但在涉及個人議題時有許多需保密部分，更常需長期觀察才能看到功效，有時會讓人誤會輔導工作是份輕鬆工作，貶抑其價值，因此輔導處(室)可以有技巧地公開輔導中無須保密的部分。

- (一) 訂立輔導處(室)人員的每週輔導輪值表
- (二) 配合輔導處(室)的工作計畫，訂立輔導教師個人的工作行事曆
- (三) 公告輔導教師的個人課表(含授課科目、輔導工作項目)
- (四) 陳報輔導工作週誌或月報表

輔導是一種助人工作，而助人熱忱不應只局限於輔導處(室)內的專業工作，如果能主動參與學校團隊的各項工作，展現願意投入的人格特質，相信對建立各式人際間的信任關係與推動輔導專業有所助益。



#### 肆、善用認輔教師資源

認輔教師也是初級發展性輔導的重要支援系統。事實上，認輔教師不僅是學校輔導工作的支援系統，也是輔導處(室)的重要支援系統。針對行為適應問題尚未達到介入性輔導的標準，但具有發展性需求的學生，認輔教師可以扮演重要的支持性輔導角色。

根據教育部友善校園學生事務與輔導工作計畫，認輔教師的功能如下：

<b>功 能</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 經常性的陪伴與關懷</li> <li>➤ 提供學生情感認同與行為楷模</li> <li>➤ 危機問題的辨識與轉介</li> </ul>	<b>任 務</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 持續固定與認輔學生個別談話或電話關懷</li> <li>➤ 與導師或家長討論認輔學生之行為表現</li> <li>➤ 紀錄認輔學生輔導資料</li> <li>➤ 定期參與輔導知能研習與個案研討會</li> </ul>
----------------	--	----------------	---

王鍾和(2009)認為為了提升輔導工作成效，認輔制度的建立應考量下列要點：

- (一) 認輔老師身份與職責明確定位。
- (二) 在配對認輔教師與學生時，宜將學生的意向納入考量。
- (三) 認輔教師的選擇首重「意願」。
- (四) 認輔教師的培訓與督導應有長期、系統的規劃。
- (五) 認輔老師與其他輔導人力相互配合，並建立轉介的指標及流程。

依據這樣的建議，本手冊建議在招募認輔教師時，除了依據「全體教師參與認輔」的制度設計概念外，最好能做適當的規劃。本節的重點在於輔導處(室)如何招募與安排認輔教師、認輔教師可以協助輔導處(室)做些什麼？認輔紀錄的撰寫以及輔導處(室)如何與認輔教師合作。

##### 一、認輔教師的安排

大致說來，目前有以下幾種安排認輔教師常用的方式：

- (一) 依據學生的興趣與特性：有些學校會依據學生的興趣與特性為其尋找適合的教師擔任。
- (二) 依據輔導教師評估學生的需要：有些學校會根據輔導教師的初評做媒合，邀請適合的教師協助。
- (三) 依據教師的專長：有些學校會以問卷邀請教師表達自己的想法和專長，再進行媒合。

(四) 也可以由以上方式相互配合使用，例如以問卷請教師勾選專長，當學生表達對該教師專長有興趣時即可媒合。

## 二、招募認輔教師

學校會調查教師意願及專長，收集願意認輔的教師名單。調查意願的問卷設計如表 4-7「全體教師參與認輔意願」問卷設計。

### (一) 認輔教師可以做些什麼？

1. 師生合作規劃時間：認輔教師可以以一週一節課的方式，和認輔學生共同規劃可以一起做的事情。
2. 教師依據專長安排活動：學生通常沒有意見或一開始表示對甚麼都沒興趣，因此，認輔教師可以提供一些選項（最好也是老師喜歡或專長的活動），供學生選擇。例如，美術老師可以與學生一起討論美術、與學生一起或讓學生畫圖、作美工等等；理化老師可以讓學生作些簡單的實驗；喜歡泡茶、烘焙咖啡的老師可以指導學生作這些事情。最後，和學生談談他的作品，聊聊這些作品或這個歷程對學生的意義。
3. 依據學生需要安排認輔活動：有些學生會希望老師陪他聊天、打籃球、遊戲、下棋等等，老師如果也有興趣與能力，就可以與之一起從事這項活動。

### (二) 認輔紀錄的撰寫

認輔紀錄的重點可以包括：

1. 認輔會談的日期、時間、地點。
2. 認輔活動內容摘要：簡要陳述認輔歷程與學生參與情形，包括認輔學生出席時間、活動形式、活動成果
3. 活動中特殊事件（例如，打籃球時橫衝直撞、小心翼翼、不敢出手）等等。

## 三、輔導處（室）與認輔教師合作

(一) 輔導處（室）可以適時關心認輔學生近況及認輔教師是否有困難，並給予協助。

(二) 認輔教師願意參與認輔制度，經常是因為他們想要對學生有所幫助，因此，輔導處（室）可藉由個案討論與經驗分享，協助認輔教師學習新的輔導策略，感覺到自己對受輔學生的幫忙效果，同時也讓他們體驗到他（她）們也是輔導團隊的一份子，自己的付出對學生的重要價值。

- (三) 輔導處(室)應適時給予認輔教師肯定，讓他知道他(她)的參與所達成的改變成效。被肯定的認輔教師通常比較願意持續參與認輔工作。
- (四) 提供認輔教師訓練課程或諮詢服務，在學校許可的狀態給予認輔教師鼓勵，例如：嘉獎、感謝狀、公開表揚等等。
- (五) 輔導處(室)可以協助認輔教師的培育和督導事宜。在有限的經費下，輔導教師可以與認輔教師進行同儕督導，針對個案進行研討；安排專任專業輔導人員與認輔教師討論個案輔導的困難，或者，在進行校內專業培訓和督導時，納入認輔教師參與；或者提供校外培育資訊和督導機會給認輔教師等等。



表 4-7 「全體教師參與認輔意願」問卷設計 ( 範例 )

親愛的老師，您好：

「全體教師參與認輔」制度的初衷，是希望有輔導需求的學生可以得到更多的關心與協助，並希望他們會因此有更好的表現。此外，期待透過每位教師的參與，能讓教師間形成互相支持與協助的力量。

在此，我們誠摯邀請您來參與認輔工作，只要您願意每兩週至少花一節課的時間，陪伴一位需要認輔的學生，一起作雙方有興趣的事（如：打球、畫畫或手工藝等其他活動），同時和他聊聊天、關心他的生活，這樣就對這些需要幫助的學生就很有相當幫助。

如果您願意參與，請您在下面的問卷中提供您的專長，以便於我們做認輔的安排。在您填寫意願單後，當我們發現有合適您認輔的受輔學生時，將會再次徵詢您的意願，在兩方都有意願的狀況下進行媒合，並不會在未徵求您的同意下，逕行將學生分配給您，請您放心。

另外，校長為肯定認輔老師，如果您在接案後，確實執行一個月至少晤談二次並進行記錄，將於學年末根據記嘉獎一支。希望「全體教師參與認輔制度」能得到您的支持！

輔導處（室）

.....意願調查.....

一、請問您是否有意願參與認輔：

教師姓名：

- 有意願，希望有適合受輔學生可以認輔（請續填第二題）
- 當受輔學生及個人時間可以配合時，願意認輔（請續填第二題）
- 完全無意願（請續填第三題）

二、請問您認為自己適合認輔那種學生：（可複選，請以 123 排序）

- 1.對象：任課班學生 非任課班學生
- 2.類型：學業困擾 人際困擾 情緒困擾 兩性交往 行為問題

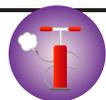
三、請問您可以陪伴學生的專長：（本題不一定要填寫，填寫者請勾選並說明內容）

- 運動 樂器 其他（請說明\_\_\_\_\_）

四、如果輔導處（室）舉辦輔導知能研習，您比較希望參加的研習內容是：

- 同理心訓練 人際溝通技巧 基本輔導技術 情緒管理與紓壓
  - 輔導理念融入教學歷程 學生問題行為辨識 其他特定主題（如憂鬱、性別.....）
- 研習（請說明：\_\_\_\_\_）

註：本表修改自臺南市忠孝國中輔導室



### 打氣小站：認輔教師紀錄本之成功經驗分享

輔導紀錄是認輔教師必要也是挑戰的工作。輔導紀錄是許多認輔教師的難題，因此學校輔導處(室)可以在設計「輔導紀錄簿」時，於紀錄簿上檢附工作說明及提醒，如此，就可以幫助認輔教師較容易的完成紀錄。以下是新北市三峽國中輔導室附加於認輔教師「輔導紀錄簿」裡的一些內容，效果不錯，供大家參考。

#### 輔導是什麼？

輔導是生命關懷的創作過程，也是協助學生成長的互動歷程，辛苦您了，由於您的付出，將促成另一蒙塵的生命再現光彩，下列的提醒，僅提供您做參考。

#### 請先善待自己

- 常常想起自己是一個有血有肉有感情，且需要滋養的生命體。
- 常常覺察自己的感覺和心情，特別是生氣和沮喪時，要給自己一個抒發和安放的空間。
- 常常想起自己扮演的各種角色，為自己的努力而喝采。

#### 做好準備

- 相信學生的現況是其來有自；但也相信轉變是可能的。
- 記得給學生多點空間和時間，延緩我們的價值判斷，才可能滋生轉變的契機。
- 已發生的事無法改變，只能改變那些事件對人的影響。
- 安全感會帶來信任，但是安全感的建立是漸進的。

#### 輔導歷程

第 1 次	第 2 次	第 3 次
1. 建立關係 2. 收集資料 3. 澄清困境	1. 加深關係 2. 收集資料 3. 澄清困境之優先順序	1. 加深關係 2. 確認輔導目標
第 4 次	第 5 次	第 6 次
1. 建立關係 2. 決定策略與方法 3. 善用社會資源	1. 持續關係 2. 評估與修正	結果與追蹤

#### 晤談時

- 條列式摘記內容。
- 別忘了您的觀察、思考與感覺。

#### 填寫紀錄時

- 記錄是整合組織的空間，記錄過後，您可有新的省思。
- 請把客觀的事實與您的主觀看法、感覺分開記錄。
- 我是否真的聽懂了？

(續下頁)



- 我的回應是否有效？
- 我是否操之過急？
- 我的挫折是什麼？
- 我們的關係究竟怎麼樣？

#### 專業資源

請將輔導處當作您的重要資源之一，留心各種輔導知能研討的機會，並且主動尋求專業督導。當輔導知能有所精進後，愈能體會到輔導工作的迷人特質。

#### 社會資源

輔導網路所蒐集的社會輔導助人機構都是可運用的社會資源，例如張老師、生命線以及縣市輔導計畫輔導團，都可以為我們提供資訊、諮詢、諮商、轉介服務。

註：資料引自新北市三峽國中輔導室

#### 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以全校性、做得到與互相得利、以及智慧策略為原則，整合與運用目前現有的教育輔導資源，並針對學校現有常見的學生管教與輔導問題，發展具有校本特性的發展性輔導方案，期能透過全校教師的合作，不僅有效降低學生管教與輔導問題的發生，同時達到預防與提升學生學習與適應的效果。

本章將學校初級發展性輔導工作概分為三個層級：全校性、班級性和支援性層級。在全校性層級，本節確認校長的領航角色與工作，並將全校層級工作重點放在結合全校所有行政處室和教師之力，建構完整的校園輔導機制。在班級層級，本章呈現一般教師常用的輔導技巧，包括教師的班級經營與輔導技巧、人際衝突解決技巧、以及親師合作的技巧等，以供教師參考。最後，輔導處（室）在初級發展性輔導階段扮演重要的支援層級角色，本章列出輔導處（室）的重要工作包括規劃和推動學校本位的輔導工作，運用輔導專業協助，適時支援校內系統的輔導工作、以及強化和宣導輔導工作等等。當學校教師的輔導知能無法有效協助學生適應時，則需要及早辨識需要高關懷學生、及早轉介輔導處（室）進行二級的輔導，這個部分將在下一章二級介入性輔導中討論。

## 附件 4-1

## 禁止體罰、輔導管教

民國 95 年 12 月 27 日「教育基本法」第 8 條及第 15 條修正，明文規定學生不受任何體罰，造成身心之侵害。教育部為落實前開禁止體罰政策，賦予教師合法管教權限，於民國 96 年 6 月 22 日修正公布「學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項」，其中明訂之輔導管教配套措施如下對照表（架構如後頁圖示），提供各級學校訂定教師輔導與管教學生辦法之參考：

配套措施對照表

採取措施	說明	示例	
教育輔導管教事項	正向管教	教師秉持正向之態度與方法來指導學生，協助其發展自尊、能夠自我控制，且能與他人建立健康和諧之人際關係。	<b>正向管教：</b> 以同理心了解學生行為背後的原因、記功、嘉獎、表揚、口頭讚賞、成果表演、頒發禮物獎品表達鼓勵等方式均屬之。
	一般管教	教師為增進學生良好行為及習慣，減少其不良行為，以維護教學秩序與校園安全，確保班級教學及學校教育活動之正常進行，並促進學生健全人格之發展，所採取之管教措施。	<b>一般管教：</b> 含口頭糾正、調整座位、要求口頭道歉或書面自省、列入日常生活表現紀錄、通知監護權人協請處理、要求完成未完成之作業、適當增加作業或工作、要求課餘從事公共服務、取消參加正式課程以外之活動、要求靜坐反省、站立反省、暫時轉送其他班級學習、依學校學生獎懲規定處理等。
	強制措施	<b>強制措施：</b> 學生有攻擊、自殺等行為，教師得立即對學生身體施加強制力，以制止或排除預防危害。	<b>強制措施：</b> 如學生有跳樓自殺之舉動，教師得把握時機上前抱住或壓制學生使其離開危險場域，制止其自殺行為。
	特殊管教	指上述一般管教措施無效或學生不服管教時，教師及學校所能採取之特殊管教方式，計有下列 5 項： 1. <b>行政支援：</b> 管教無效或學生明顯不服管教、明顯妨害現場活動時，教師得請求學校行政部門予以協助及處理紛爭。	<b>行政支援：</b> 教師得要求學務處或輔導處派員協助將學生帶離現場，安排學生前往其他班級、圖書館參與適當之活動或進行合理之體能活動。必要時（如學生情緒極端無法自制），得強制帶離，並得尋求校外相關機構協處理。

(續下頁)

採取措施		說明	示例
特殊 管教		2. <b>家長參與</b> ：學校行政部門認為須家長協助輔導管教學生時可採取之措施。	<b>家長參與</b> ：學校可請監護權人配合到校協助輔導該學生及盡管教責任，或委請班級（學校）家長代表召開班親會，邀請其監護權人出席，討論有效之輔導管教與改進措施。
		3. <b>帶回管教</b> ：學生違規情節重大（含刑事犯罪行為或少年事件處理法所指之各項犯罪或虞犯行為）時之因應措施。	<b>帶回管教</b> ：學校經學生獎懲委員會於保障當事學生與其監護權人發言權利之審慎討論議決後，交由其監護權人帶回管教，每次以 5 日為限，並應於事前進行家訪，或與監護權人面談，學校應與學生保持聯繫，評估其效果。
		4. <b>請求上級機關協助</b> ：學校可函報相關單位處理監護權人問題。	<b>請求上級機關協助</b> ：如學生須輔導與管教之行為係因監護權人之作為或不作為所致，經與其溝通無效時，學校可函報主管教育行政機關、社政或警政等相關單位協助處理。
		5. <b>高關懷課程</b> ：學生違規情節重大（含刑事犯罪行為或少年事件處理法所指之各項犯罪或虞犯行為），經學生獎懲委員會討論議決後，規劃參加高關懷課程。	<b>高關懷課程</b> ：高關懷課程之設置，由校長擔任召集人，設高關懷課程執行小組，編班以抽離式為原則，依學生不同問題類型，以彈性分組教學模式規劃安排課程（課程類型如：表演藝術、烘焙烹飪、美容美髮、社區服務等），由專責教師擔任導師工作。
	<b>紛爭處理</b>	教師可請求學校協助處理紛爭；如因合法管教學生而生相關訴訟，教師亦可請求學校提供必要之協助。	<b>紛爭處理</b> ：教師請求或必要時，學校應協助其處理紛爭；另教師因合法管教學生，與監護權人發生爭議、行政爭訟或其他司法訴訟時，學校應依教師之請求，提供必要之協助（如心理支持、法律諮詢等）。
外部 資源 網絡	<b>社會 合力 管教</b>	學生違規情節嚴重，有觸犯刑罰法律之行為或有觸犯刑罰法律之虞，符合少年事件處理法第 3 條之情形時，學校結合警政、司法等單位採取之輔導管教措施。	<b>社會合力管教</b> ：學生如有左列情事，學校得經學生獎懲委員會討論議決後，送請少年輔導單位輔導，或移送警察或司法機關處置。但情況急迫（如查獲學生吸食毒品並有販賣行為者），應立即移送警察機關處置者，不在此限。

註：參考自教育部愛的教育網之「禁止體罰、輔導管教—配套措施對照表及架構」。

## 第五章 二級介入性輔導工作

小美是八年級女生，外向活潑，交遊廣闊。這學期開始，老師發現她上課開始有些不同於以往的表現，包括在理化、數學課上睡覺，對老師有對立反抗行為，並發現小美似乎帶頭排擠班上某位經濟狀況較差的女生。導師進一步瞭解後發現，小美父母自暑假後已經分居，現與祖父母同住，父親與祖父母均禁止小美與母親來往。最近，祖母致電導師，表示小美趁父親出差時，經常在外逗留到晚上 11 點才回家，並發現小美有個輟學的男友，擔心孩子會「做錯事」（過早的性行為和其他）。導師於是將小美轉介至輔導處（室），並與輔導教師商量如何協助處理小美的多重問題行為。

當學生經轉介進入輔導系統時，輔導教師即針對被轉介學生進行個別的介入性輔導。從以上的例子可以看出，二級介入性輔導工作是複雜且全面性的歷程，除了受輔學生本身之外，許多時候我們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的工作。

WISER 模式的二級輔導即是涵蓋個別性介入 ( Individualized intervention，以 I 為代表)、系統合作 ( System collaboration，以 S 為代表) 和評估 ( Evaluation，以 E 為代表) 等三個重要原則。二級輔導的個別性介入原則，係以受輔學生為對象，針對受輔學生進行個別諮商與小團體輔導等個別化介入工作。而系統合作原則，則是在進行學生輔導的同時，納入生態系統中的重要他人，共同合作協助學生的適應與成長，這些重要他人包括學生的家庭系統、與學生接觸頻繁的導師、任課教師、與其他校內教師與行政系統等。此外，為有效達成介入性輔導工作的目標，介入過程需要進行持續性評估，以瞭解介入性策略是否能有效達成預期的目標；若輔導成效持續不彰，宜適時調整修正介入作法，以提升學生輔導之效能與效率。另外，為了提供學生更有效能的輔導服務，個案管理與輔導教師的自我行銷也是重要的二級介入性輔導工作。

因此，本章將介紹二級介入性輔導所涉及的個別性介入 ( I)、系統合作 ( S)、和評估 ( E) 等諮商輔導工作策略，包括個案問題評估、個別諮商、小團體輔導、班級輔導、系統合作、輔導評估與追蹤輔導，以及個案管理 ( 含記錄撰寫、建檔與管理) 等。



此外，依據 WISER 工作架構的智慧原則，系統介入可以結合家長與校內資源，包括導師、學務、教務與認輔教師等校內系統，共同協助適應困難的學生，達到既有效能、又有效率的輔導工作，其中以與導師的校內合作最為關鍵與必要。因此，本章也將闡述如何與系統合作的相關議題，包括系統合作的評估與計畫，與導師合作的「雙師合作」作法，以及與家長、導師三者合作與諮詢的「親師師合作」，還有與校內行政系統的其他單位合作、進行校內輔導會議等。最後，介入性的輔導也重視持續性的評估（E）歷程，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，以及結束服務前的結案評估或轉入三級處遇工作的評估，均包含在其中。

值得注意的是，二級介入性輔導需要建基在成功的初級發展性輔導工作的推動，同時輔導處（室）和校內教職員工及家長的正向合作關係，這些都是二級介入性輔導工作能快速而有效地發揮介入性輔導功效的關鍵因素。

具體而言，本章將涵蓋以下內容：

#### 第一節 初級轉二級的輔導流程

- 壹、提案轉介與瞭解問題
- 貳、危機與個案評估
- 參、個案評估會議與派案
- 肆、形成輔導計畫
- 伍、評估、轉回/轉介與追蹤輔導

#### 第二節 個別諮商的規劃與執行

- 壹、知後同意
- 貳、個別諮商計畫
- 參、個別諮商注意事項

#### 第三節 小團體輔導的規劃與執行

- 壹、小團體輔導的運用時機
- 貳、小團體的組成

#### 第四節 系統合作

- 壹、「雙師合作」的原則
- 貳、親師師合作

參、入班輔導

肆、與校內各處室合作

伍、家庭系統的評估

陸、親職諮詢

柒、召開校內輔導會議

#### 第五節 輔導評估、轉回與追蹤輔導

壹、輔導評估

貳、轉回與追蹤輔導

#### 第六節 個案管理

壹、個案記錄撰寫

貳、個案的建檔與管理

#### 第七節 輔導教師的自我行銷

壹、呈現輔導專業工作的內涵

貳、展現輔導績效與自我行銷



### 第一節 初級轉二級的輔導流程

在民國 101 年 8 月 9 日臺國 ( 四 ) 字第 1010134056 號函頒布「國民中小學聘任班級導師注意事項」第 6 條中，教育部明訂縣市政府與學校應提供導師支持系統，其中在學校層次，即明訂應「建立校內個案轉介機制，發揮二級輔導功能，給予導師協助」。因此，學校輔導處 ( 室 ) 應該依據學校特性，訂出適當的校內個案轉介機制，以發揮二級介入性輔導功能，適時給予導師協助。當導師發現學生的問題需要進一步的輔導，或者已經超過導師可以輔導的範圍，通常需要進行校內的轉介。一般而言，初級轉二級的輔導流程大致如圖 5-1：

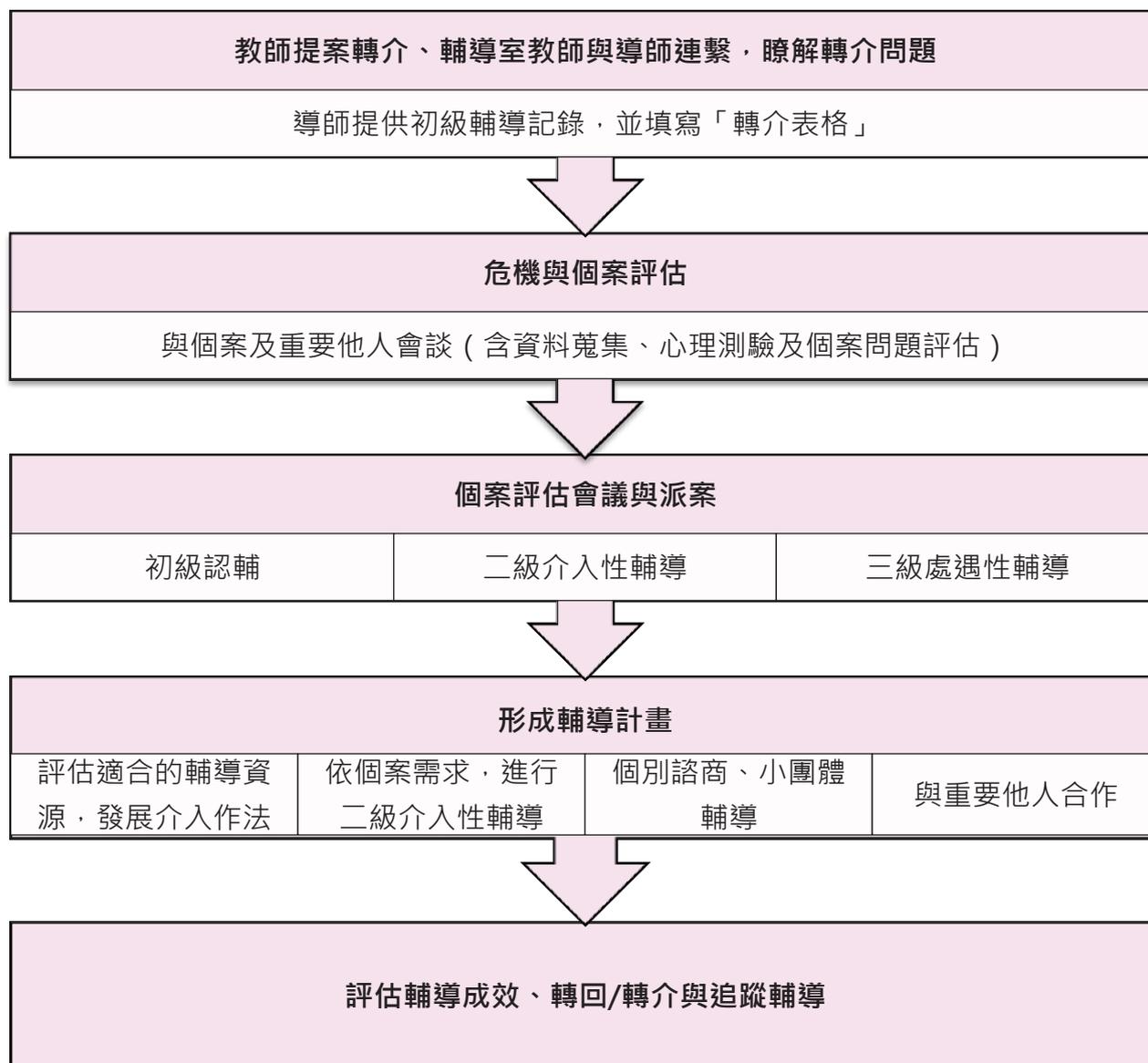
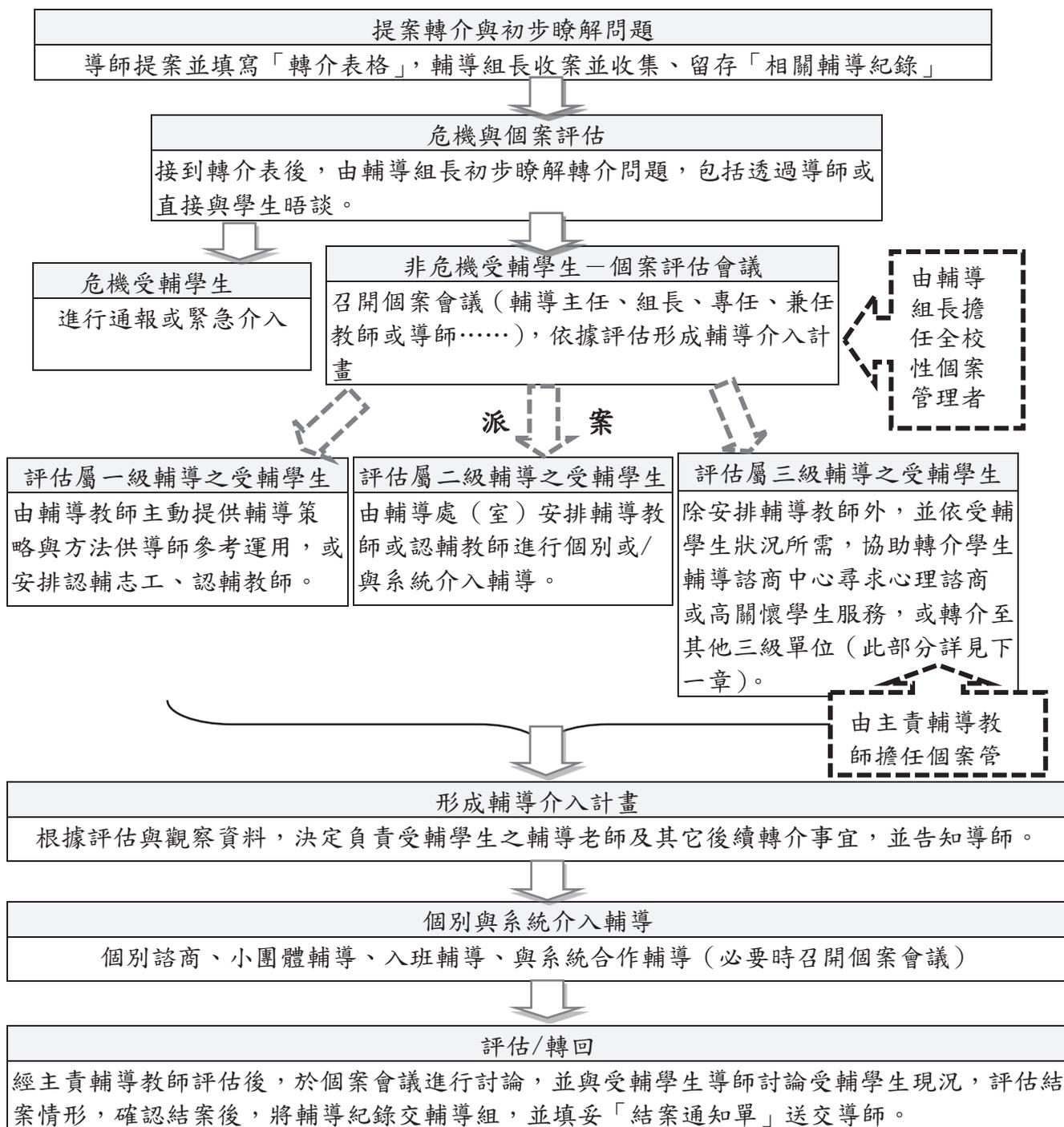


圖 5-1 初級轉二級的輔導流程-1



### 打氣小站：臺南市忠孝國中學生輔導轉介實施流程



- 註：1. 經初步篩選為危機受輔學生時，則由輔導教師直接介入處理（免除上述流程）。  
 2. 輔導期間導師若有疑問或建議，可直接與主責輔導教師或個案管理者聯繫。  
 3. 修正自臺南市忠孝國中輔導室轉介流程表。

圖 5-2 初級轉二級的輔導流程-2



## 壹、提案轉介與瞭解問題

當導師評估學生需要轉介輔導處(室)時，通常學校會進行以下程序：

### 一、提案轉介：

請導師填寫轉介表，關於轉介表格有些學校稱為「認輔學生轉介表」，有些學校則使用「問題評估表」，這些表格有助於初步瞭解學生的轉介問題以及學生在班級的情形。各縣市學生輔導諮商中心網站已有相關表格，如校內尚未有表格，可以參考該縣市的網站並下載之。

### 二、瞭解問題

輔導教師收到導師的轉介表後，先與導師會談，初步瞭解學生的問題，並讓導師瞭解輔導處(室)後續將如何進行介入與輔導，另外，也可邀請導師提供現成的輔導記錄卡或家訪記錄簿等相關資料，以利輔導教師用最短時間深入了解受輔學生的問題與輔導需求。與導師晤談時，需多瞭解並重視導師對學生輔導的目標與期待。

## 貳、危機與個案評估

### 一、危機評估

轉介後進行初步評估時，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，或其它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。有關危機與通報，請參考第九章。

### 二、個案評估

完整的個案評估，不只針對學生本人，也應納入對學生生態系統重要他人的評估(如受輔學生的導師與任課教師、以及其家庭系統及同儕)。輔導教師藉由評估過程，瞭解事件本身與背景脈絡因素，這些瞭解有助於形成較為完整的輔導計畫。例如：在案例中，輔導教師與學生初談後，發現父母的離異造成小美的忠誠分裂議題，所以她尋求其他關係來逃避家庭和學校。輔導教師除了試著進行受輔學生的心理評估外，也應瞭解她在學校關係、班級關係、以及家庭關係中可能的支持與阻礙，藉以形成下一步的計畫與目標。此外，必要時，輔導教師也可能需要與導師、案父、案祖母有進一步晤談的機會，以便深入瞭解個案的生態系統。

### 參、個案評估會議與派案

經過個案評估後，多數學校會由主任或組長召開個案評估會議，依據個案問題與需求評估的結果，分派適當的輔導教師或其他輔導人力：

- 一、初級輔導：需要陪伴與關懷的，可安排認輔教師與志工媽媽。
- 二、二級輔導：超出導師知能、介入問題多次仍未見改善，可安排專任、兼任輔導教師協助。
- 三、三級輔導：校內輔導資源仍不足以協助者，可考慮轉介學生輔導諮商中心或其他社福或衛政單位等尋求協助。

進行個案評估會議時，需提醒與會人員遵守受輔學生資料保密原則，隨後分別給予輔導教師或其他輔導人力被分派的受輔學生資料，讓輔導教師或其他輔導人力有機會提出疑問和想法共同討論。在會議中，可說明各輔導人力的角色、輔導紀錄撰寫方式等，亦可提供過去有效的輔導策略、經驗分享，使與會人員更清楚自己的角色任務和進行方式，最後，別忘了對所有與會人員表達感謝。

### 肆、形成輔導計畫

主責輔導教師依據個案評估結果，採取適當的輔導策略。這些輔導策略可包括：

- (一) 個別諮商
- (二) 小團體輔導
- (三) 系統合作：與家長、導師或其他校內外系統合作輔導。
- (四) 不開案時，亦需提供導師或家長相關諮詢。
- (五) 依輔導需求，不定期召開個案會議。

### 伍、評估、轉回/轉介與追蹤輔導

輔導的成效評估應該是一個持續的歷程，計畫實施一段時間內，即需要評估輔導計畫能否達成預期成效，經主責輔導教師評估後，於個案會議進行受輔學生討論，並與他們的導師討論受輔學生現況，評估結案情形，確認結案後，將輔導紀錄交輔導組，並填妥「結案通知單」送交導師，轉回導師並持續追蹤輔導。若評估學生問題需要其他校內外資源的介入，則進行轉介與資源的引入。



## 多元文化大補帖：

### 多元文化融入二級介入性輔導工作

在實施二級介入性輔導時，輔導教師可以根據班級及學生呈現的特定多元文化議題進行個別諮商及小團體輔導。在進行資料蒐集、問題評估和問題解決方案設計時，納入多元文化考量。其實施要點如下：

#### 1. 資料蒐集

輔導教師在必要時可進行家訪，以了解受輔學生的多元文化家庭背景，並可蒐集學生和家中每個人對於問題來源和問題解決策略的看法，幫助輔導教師在問題評估時，了解受輔學生所處之多元文化環境及其不同價值觀差異所產生的衝突。

#### 2. 問題評估

輔導教師在蒐集完各種資訊，應就受輔學生問題/困難本身以及納入學生所處在的系統和脈絡做全盤評估。問題的來源可能是源自於系統間無法協調，或是多元文化價值觀的衝擊，亦可從多元文化觀點評估個人與系統文化之間的差異（如：有陰柔氣質的男生在非常保守且執著於陽剛氣質的男性團體或傳統家庭中被家人歧視或同學霸凌，問題並非來源自男學生的陰柔氣質，而是來自保守封閉的系統）。

#### 3. 問題解決方案設計

- ✓ 團隊合作：為了和學生一起解決問題，輔導教師必須與學校和家庭生態系統的家長、導師及其他科任老師一起合作、借力使力，發展出能兼容系統中各個成員的不同文化價值觀的問題解決方案，以其獲得大家的認同和參與，並邀請系統內的重要他人一起合作來協助學生解決問題、改善問題行為/情況、建立新的有效健康行為。
- ✓ 互相學習：輔導教師與系統內的各個重要他人（例如導師、家長和同儕）都有其不同文化背景，因此，在實施介入性輔導時，讓他們願意學習瞭解彼此的文化價值觀、不同做法和生活經驗相當重要。輔導教師可以示範聆聽和學習的技術、多元文化的敏感及同理心包容心，並邀請系統內的每個人互相協調幫忙，以幫助學生朝正向改變發展。

## 第二節 個別諮商的規劃與執行

個別諮商是二級介入性輔導的重要諮商輔導策略。學生輔導效能的高低，除與受輔學生建立關係及個別晤談外，還需建立諮商架構、與學生進行知後同意及保密協定的討論。另外，與受輔學生的重要他人合作、知會導師和該節課任課教師，以及及時完成紀錄，均是個別諮商能否發揮效能的關鍵要素。故本節將依個別諮商時所涉及的知後同意、個別諮商計畫與注意事項，分別加以說明。

### 壹、知後同意

在進行個別諮商前，與受輔學生討論以下可能的知後同意事項：

#### 一、決定諮商架構

對受輔學生進行個別諮商時，應先與受輔學生討論諮商的架構，包括預計諮商的期程、時間、晤談方式等等。例如：「談到這裡，我看到現在的你似乎陷入兩難的矛盾中，一方面很想達到父母的要求，一方面卻又不斷質疑，『為什麼要唸書？』老師很願意陪伴你一起來找答案，你願意每週的這個時間來和我一起討論嗎？」，「OK，我們先預約六次好嗎？我希望我們的晤談不要影響你某一堂課，所以每週我們都會調整時間。下週先星期二下午第一節課，請你準時到輔導處（室）來找我。至於其他週次時間，我們再討論。我會在事前一天開出照會單給你和你的老師，提醒你、也讓老師知道這個時間你會前來輔導處（室）。這樣可以嗎？」

#### 二、保密協定

除了「臺灣輔導與諮商學會」倫理守則所建議的保密例外原則（自殺、他殺、自傷、他傷）之外，由於學校輔導是個團隊工作，為了學生的最佳福祉，輔導教師與導師或受輔學生周遭重要他人（如：家長、任課教師等等）的合作有其必要性，因此與學生討論可以保密的範圍需要再更具體與仔細。例如，在與學生討論時，輔導老師可以讓受輔學生瞭解保密非絕對性的保密，有時為幫助他（她）尋求更多解決問題的資源，輔導教師可能會和受輔學生的重要他人討論。如果學生不想要他（她）的個人資訊與某些特定的重要他人分享，輔導教師也可以與學生討論分享的範圍和形式。例如：

(一)「你的導師非常關心你的狀況，這也是她為何轉介你來找我的原因。剛剛和你討論時，我發現你擔心的OO問題，如果有導師的幫忙，會解決得更快、更有效。所以我可能在必要時會與你的導師討論如何幫助你。討論時，我可能需要讓她瞭解你的一些狀況，可以嗎？(如果受輔學生不同意，可進一步追問有哪些狀況，他不希望與導師分享，並與他一起討論如何處理。)」

(二)「你的導師剛剛和我預約想要瞭解你的狀況，他似乎非常想知道他可以如何幫忙你。我想聽聽你的意見，你願意讓他知道一些關於你的事情嗎？」

三、如果評估受輔學生的狀況，是不需要或無法進行定期個別諮商，也要讓受輔學生、導師及家長知道，他們有需要時可以怎麼聯繫輔導教師。

## 貳、個別諮商計畫

在進行個別諮商時，可把握以下幾個原則：

### 一、建立關係

諮商關係或諮商同盟是個別諮商具有成效的最重要因素之一，因此，與受輔學生建立關係是諮商工作的第一步。

### 二、進行個案評估

在進行個案評估時，有以下幾項可行的方式：

(一) 與受輔學生直接晤談蒐集資料。

(二) 運用心理測驗評估

依據受輔學生的轉介問題，輔導教師可以選擇適當的心理測驗協助進行心理評估。例如，在適性測驗部分可以使用生涯興趣量表、我喜歡做的事等等，請參考本手冊第三章，對於國中常用心理測驗有比較完整的介紹。

(三) 與其他重要他人晤談

輔導教師可邀請受輔學生的家長、其他家庭成員，以及學校的導師和任課教師、或與受輔學生有密切接觸的其他重要他人與同學提供資料，以蒐集足夠的個案評估資訊。

### 三、個別化和系統介入計畫

輔導教師在進行受輔學生與重要他人晤談後，會初步形成對於受輔學生問題的個案概念化，並依據概念化發展輔導目標與輔導介入的計畫，包括個別諮商、小團體輔導、家庭和導師系統諮詢，以及其他系統合作計畫等等。

### 四、與生態系統的重要他人合作

依據受輔學生的需求與生態評估，輔導教師可以與受輔學生生態系統中的重要他人合作。這些重要他人包括家長、同住的祖父母、導師、任課教師和同儕團體等。這個部分的合作，請參考本章第四節的系統合作。

### 五、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。除自行評估、邀請受輔學生評估外，亦可主動邀請導師協助評估輔導成效的達成度。由於導師對輔導成效具關鍵性影響，主動邀請導師協助評估，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。詳細的成效評估程序請參考本章第五節。

## 參、個別諮商注意事項

輔導教師進行個別諮商時，除上述重點外，也應記得同時知會導師與任課教師，並於諮商結束後，即時完成記錄。

#### 一、知會導師與任課教師：

與學生進行個別諮商時，應知會導師和該節課之任課教師。表 5-1 是個案諮商照會單，輔導教師可以運用這樣的表件，讓導師和任課教師確實掌握學生的去處，避免學生隨意以輔導教師晤談做為不進入課堂、甚至逃課的藉口，而影響輔導教師與受輔學生生態系統重要他人間的信任關係。

#### 二、即時完成記錄：

每次諮商或諮詢結束後，最好能即時記錄會談內容。諮商記錄並非逐字稿，但卻是諮商服務的重要證明，因此應把握重點並摘要晤談內容的原則，撰寫時間儘可能在 10-15 分鐘內完成。有關諮商紀錄之撰寫，將於第六節說明。

表 5-1 個案諮商照會單 ( 範例 )

輔導處 ( 室 ) 通知 ( 導師存根 )	輔導處 ( 室 ) 通知 ( 任課教師存根 )	輔導處 ( 室 ) 通知 ( 輔導處 ( 室 ) 回條 )
年 班 號	年 班 號	年 班 號
同學	同學	同學
月 日 第 節	月 日 第 節	月 日 第 節
點 分至輔導處 ( 室 )	點 分至輔導處 ( 室 )	點 分至輔導處 ( 室 )
事由： <input type="checkbox"/> 個別談話 <input type="checkbox"/> 團體輔導 <input type="checkbox"/> 其他：	事由： <input type="checkbox"/> 個別談話 <input type="checkbox"/> 團體輔導 <input type="checkbox"/> 其他：	事由： <input type="checkbox"/> 個別談話 <input type="checkbox"/> 團體輔導 <input type="checkbox"/> 其他：
輔導教師：	輔導教師：	輔導教師： ( 本通知須經導師同意後簽章始生效 ) 導師簽章：

說明：

1. 輔導處 ( 室 ) 回條一聯請導師簽章可做為導師已得知認輔時間的再確認。
2. 於三聯騎縫處蓋章可確保通知單的完整性及不被任意複製使用。



### 第三節 小團體輔導的規劃與執行

二級介入性輔導工作的另一項利器是小團體輔導。預計對受輔學生進行小團體輔導時，除一般性考量外，可再多考慮以下幾個重點：

#### 壹、小團體輔導的運用時機

針對小團體輔導的介入時機，以下是一些可能性的作法：

- 一、在進行小團體方案的規劃時，需要根據受輔學生的輔導需求規劃與進行。
- 二、有效的運用小團體輔導，可以幫助學生增進學校適應、達成輔導目標。
- 三、將具有類似適應困難的學生透過小團體方式進行輔導，可以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。
- 四、針對首次違規的學生，運用小團體主動進行預防性輔導，如同在適應問題甫萌芽階段即主動介入，可以達成防微杜漸的初級輔導功能；也可以藉此評估是否需要個別輔導的介入。

#### 貳、小團體的組成

要組成小團體時，宜考慮成員的招募與篩選，並注意以下若干事項。

##### 一、成員招募與篩選原則

- (一) 由導師推薦需要二級介入輔導名單中，篩選出有共同議題且適合以小團體方式介入者。
- (二) 可運用心理測驗的實施，或是進行高風險學生調查與篩選，有共同議題且較適合參加團體的學生。
- (三) 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協助。

##### 二、小團體招募注意事項

- (一) 設計符合國中學生輔導需求的團體目標與計畫內容。
- (二) 向導師宣傳及徵求成員時，要注意說明如何篩選出適當成員(可參考表 5-2「人際關係小團體」成員招募書)。
- (三) 向家長說明及徵求家長同意時，須避免標籤化問題(見表 5-3「小團體」家長

同意書)。

(四) 團體宜有公開招募與宣傳的方式(如海報、口頭說明)。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。

(五) 所有招募書及同意書都需留下相關聯絡人及聯絡方式，以備查詢所需。



### 智慧小提醒：團體前成員篩選工作

越來越多的專家指出，團體前的準備工作是團體成效最具影響力的關鍵因素之一，其中一項最重要的就是運用與成員的面談或篩選工作，來幫助成員做好參與團體的準備工作。你知道進行團體前的成員面談或篩選工作的目的嗎？

- 一、 建立團體帶領者與成員間的關係。
- 二、 澄清成員參與團體的目標與期待。
- 三、 教導成員認識團體以及學習參與團體的適當行為。
- 四、 瞭解成員參與團體的動機，並引發其願意主動參與的動力。
- 五、 降低成員不利參與團體的因素。
- 六、 協助成員做好參與團體的準備。

### 三、領導者及協同領導者

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)，並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。

### 四、小團體形態

事先考慮及設定團體型態，如結構式或非結構式團體、封閉式或開放式團體。

### 五、聚會時間

預計進行幾次團體、每次使用時間長度，均須事前考慮：

- (一) 如果使用課堂時間，需考慮團體時間對學生正常課程的影響度，並需讓導師瞭解與掌握學生進入及離開團體的時間。
- (二) 如果使用早自習、午休、或自習課時間，需考慮團體進行時間是否足夠；如果每次團體進行的時間短於一小時，團體人數不宜超過六人(Masson, Jacobs, Harvill, & Schimmel, 2012)。
- (三) 如果使用課外時間，則需讓家長瞭解與掌握學生進入及離開的時間。

- (四) 規劃團體聚會時間時，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。

## 六、活動地點

建議在合格團體諮商室進行，若學校未有適合的團體諮商室，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，並注意場地的安全性。

## 七、活動設計

含單元名稱、單元目標、預訂活動內容或進行方式、時間分配、準備設備等等。

## 八、系統合作

### (一) 與導師維持良好的溝通：

在尊重專業倫理的前提下，輔導教師可以在小團體進行過程中，定期或不定期與導師會談，協助導師認識團體，並瞭解受輔學生在團體的學習狀況，如果可以，也可配合團體進行的流程，扮演增強學生練習正向行為的鼓勵者，並可讓導師於平時提供適當引導，發揮雙管齊下效果。

### (二) 輔導聯絡簿的運用

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。「輔導聯絡簿」是借用導師熟知的與家長日常聯繫的「聯絡簿」概念，創造一個輔導教師與導師間聯絡的具體平臺(王麗斐、羅明華、李旻陽，2012)。小團體輔導中的「輔導聯絡簿」設計，是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，以強化受輔學生在小團體的學習成效與持續改變的動力，其具體作法如下，參考範例如表 5-7 所示。

1. 輔導教師對於受輔學生當天在團體表現的評估與鼓勵性回饋。
2. 受輔學生當週擬努力的家庭作業具體目標與作法。
3. 受輔學生一週後自評其家庭作業的實踐成果。
4. 導師對其家庭作業練習成果的評量。



(三)「輔導聯絡簿」的關鍵內容：

1. 訂立具體、可觀察的小團體目標：將此次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立家庭作業時參考，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。
2. 提供正向的回饋文句：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。
3. 協助學生訂立可行的家庭作業：受輔學生訂立家庭作業時，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。具體作為必須是可行的，並在一週內能做得到。
4. 回饋設計簡單為要：導師的評量回饋工作要簡單易行，並具正向鼓勵效果，由於導師的班務和教學工作繁忙，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、容易執行的方式進行評量回饋。因此在評量回饋上，可以目前大家熟悉的「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，供導師勾選。

#### 九、小團體成效評量

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，可以運用符合團體目標之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）。至於歷程評量方面，可進行團體滿意度或團體氣氛問卷（Group Climate Questionnaire；MacKenize, 1981）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。

#### 十、成果展現

活動過程中的團體紀錄（如表5-4）、或相關團體評量表都可以作為成果的一部份，特別是在申請校外經費時，這些具體成果的紀錄都是很好的佐證資料。如非必要，儘可能不要拍照，以減少違反保密倫理的機會。若必須使用相片作為成果時，可運用團體開始前、遠距離以及避免正面的方式攝影，也就是儘可能減少參與學生被辨識的機會。

表 5-2 小團體輔導成員招募書 ( 範例 )

### 「人際關係小團體」成員招募書

各位導師，您好：

本學期輔導處(室)將舉辦「人際關係團體」，如果您的班上有以下這些特性的學生，請您推薦名單給輔導處(室)。

- \* 在班級中呈現和同學相處的困難，經常涉入人際衝突。
- \* 對於和別人建立平等互惠的人際關係有困難。
- \* 缺乏人際相處的技巧或良好溝通的能力。

願意主動參與小團體的成員才能從團體過程中獲益，因此，請儘量鼓勵您的學生自願參與，無須硬性強迫無參與意願之學生前來。如果您認為學生能從此方案獲益，但其意願不明確者，仍然歡迎您推薦，並註明由輔導處(室)與學生溝通後確認其參與意願。

團體目的：協助建立人際技巧，培養良好人際關係

對象：七、八年級學生 6 名 ( 優先錄取導師推薦、輔導處(室)評估適合參加，以及能取得家長同意書者 )

領導者：○○○

時間：每週○第○節 ( 自○月○日開始持續 10 週 )

回條請於○月○日前交給輔導處(室)○○○老師

#### 「人際關係小團體」推薦名單

班級：

座號	姓名	學生特性

導師簽名：

日期： 年 月 日



表 5-4 小團體單元紀錄表 ( 範例 )

○○國中小團體單元紀錄表	
第 單元 時間： 年 月 日 午 時 分至 時 分	
單元名稱：	
團體進行流程：	成員座位圖：
成員參與情形描述 ( 請針對每個成員在今天團體參與的簡單描述，如主動性、遵守規範、參與情況、與他人互動..... )：	
領導者與協同領導者自我評論：	
特殊事件及處理狀況：	
下次團體方向的調整：	
領導者簽名： 年 月 日	

表 5-5 小團體領導過程評量表 ( 範例 )

**○○小團體領導過程評量表**

第 單元時間：    年    月    日    午    時    分至    時    分

單元名稱：

成員姓名					
具體行為					
催化行為					
人際問題					
情緒行為					
其他					
檢討與建議					

請依據實際情形登錄團體成員的下列行為 ( 必要時登錄 ):

**A 類：催化團體凝聚行為：**1.傾聽 2.尊重指令 3.支持同理反應 4.自我揭露 5.守密  
6.適切領導

**B 類：問題人際行為：**1.缺席 2.成為指責批評目標 3.依賴、屈從別人  
4.批評、語言攻擊、敵對 5.愛講些無關話、開玩笑 6.沉默退縮  
7.自以為是、自大 8.吵鬧不守秩序 9.支配他人、管家婆

**C 類：情緒行為：**1.發洩否定行為 2.肢體攻擊 3.哭泣 4.情緒激動



表 5-6 其他小團體常用表件

小團體因成員較多，通常無法像個別諮商一樣，可以經常以口頭、個別晤談的方式與導師保持聯繫，這時便可利用小小的書面通知或「小團體輔導聯絡簿」，隨時告知導師目前團體之運作情形，並且讓導師知道如果有需要時，可以找誰討論學生在團體中的情形。

#### 小團體入選通知書

親愛的導師您好：

貴班學生已交回家長同意書，將參加輔導處(室)之「○○團體」，以下附上小團體輔導照會單，請您協助提醒學生準時出席，並請要求學生將任課老師聯夾在點名表通知任課老師，謝謝您！

輔導處(室)

#### 未入選小團體通知書

親愛的導師您好：

貴班學生因為  人數限制  家長不同意  參與意願低  目標不符 而未獲參加輔導處(室)之「○○團體」，感謝您的協助推薦並特此通知，希望下次有相關活動時，請您再協助推薦，謝謝您！

輔導處(室)

#### 小團案暫停通知書

親愛的導師您好：

貴班學生所參加之○○小團體，本週(○月○日)因○○○原因，所以團體暫停一週，請協助提醒學生於下週(○月○日)再準時參加團體。謝謝您！

輔導處(室)

#### 小團案結束通知書

親愛的導師您好：

貴班學生所參加的○○小團體已於○月○日全部結束，感謝您推薦學生參與及協助提醒學生時間。在團體過程中，有些孩子在某些方面有所進步，當然，也有可能某些孩子所呈現的進步仍然無法展現在平日的生活中，但無論如何，在團體中孩子比平日更有機會聽到許多別人的分享與回饋，相信在他們心中都會播下一顆改變的種子。

如果您需要再深入討論孩子在團體中的表現，或需要輔導處(室)再給予學生其他後續的協助，請您隨時與輔導處(室)○○○聯繫。另外，往後如果輔導處(室)再有相關活動，也歡迎您協助推薦適合學生參與，非常感謝您一起為學生的成長共同努力！

輔導處(室)

註：本節相關表格修改自臺南市忠孝國中輔導室

表 5-7 雙師合作輔導聯絡簿 ( 範例 )

一、輔導聯絡簿使用說明

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裡，因此把這個團體預計達成的 OO 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。

請您針對他所訂立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練習到日常生活裡，達成他提升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  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

## 二、輔導聯絡簿內容

1、團體帶領者對 OO 成員在本次團體的表現評量 (輔導老師於團體結束後評量)

## 1.發展良好的學習習慣

- 1-1 能專心聽別人說話不打岔
- 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

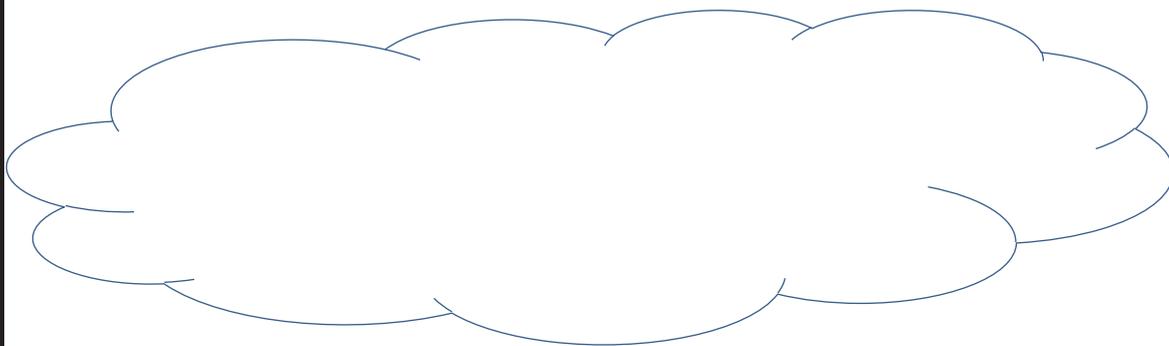
- 3-1 心情不好時會想辦法讓自己冷靜下來
- 3-2 會換個角度想，讓自己心情變好
- 3-3 遇到衝突時，能心平氣和解決

## 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 12 項評量為某特定小團體輔導之具體行為目標，輔導教師可依小團體之不同目標而做修改。

除了上面，我還看到你今天在團體的具體好表現有：



輔導老師簽名：

日期：

(續下頁)



2、我希望本週做到的家庭作業 (請導師於執行一週後評量)

<p>我的家庭 作業目標 (填編碼)</p>	<p>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」)</p>	<p>(具體說明)</p>
		
<p>導師回饋</p>	<p>對於此次的家庭作業，我覺得你做到了</p> <p> (請按讚)</p> <p>我還想說：</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 80%; margin: 10px auto; height: 80px;"></div> <p>導師簽名：日期：</p>	
<p>總計</p>	<p>本週我共得到            個 </p> <p>到目前為止我已經累積了            個 </p>	

註：「輔導聯絡簿」設計引自王麗斐、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 系統合作

小美最近上課時常打瞌睡，導師很關心她的狀況，見到輔導教師總是問：「如果她上課睡覺，我需要叫她起來嗎？」。幾天前，小美的數學老師因上課睡覺問題，也怒氣沖沖的將她送到學務處，要求生教組長逼她寫悔過書，這讓導師對這個問題更加苦惱，常問：「這個小孩到底怎麼回事？以前不會這樣子的呀。」當導師主動洽詢學生問題處理策略時，就是開啟「雙師合作」最好的時機。

在國中階段，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，如果能與受輔學生的系統合作，特別是獲得導師的支持、並形成輔導合作關係，輔導效果絕對是加成的。以下將針對系統合作的「雙師合作」、「親師師合作」、「入班輔導」，以及與校內各處室合作等系統合作作法進行較為深入的討論。

### 壹、「雙師合作」的原則

所謂「雙師合作」就是指輔導教師透過與導師有計畫的合作，達到提升輔導成效的作法。為了達到雙師合作的功效，本手冊建議輔導教師：

#### 一、及早經營與導師的同事情誼與信賴關係

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），與校內其他教師建立信賴與和善人際關係。

#### 二、轉介前儘可能完整地進行資訊交流

- （一）瞭解導師對輔導的需求與期待保持合作立場，溝通時，能真誠表達願意與對方合作以及感謝的態度，避免以指導或專家語氣與導師討論受輔學生的問題。無論輔導教師或導師都是受輔學生的重要生態支持系統，瞭解導師對學生接受輔導的立場及想法，並透過溝通與他們發展出共同的輔導目標，以及爭取他們的協助與合作，才能創造出對受輔學生最好的輔導環境。
- （二）儘可能減少使用專業術語，專業術語容易拉開輔導教師與其他教師間的距離，建議盡量避免使用，而改以深入淺出、具體清楚的方式溝通，例如，對受輔學生所遭遇到狀況的客觀描述、受輔學生需要甚麼樣的具體協助方式說明，或以

舉例方式表達如何做可能對受輔學生最有幫助等方式說明。

- (三) 當導師想轉介學生時，即使最後決定不開案的學生，也可與導師充分交談，釐清相關輔導概念。例如：當導師想轉介一名同性戀學生，期待輔導處(室)能輔導改變學生性向時，輔導教師可以藉機提供性別平等概念的澄清，讓導師能對多元性別有更多了解，也間接協助校園建立性別平等的友善氛圍。

### 三、輔導過程的「適切」拜訪與交流(諮詢合作)

- (一) 主動聯繫，或運用上一節提及的「輔導聯絡簿」。
- (二) 「非正式」的討論：機動性的「適時」拜訪。

### 四、肯定導師的用心與瞭解導師的人格特質及對壓力情緒反應

會轉介學生求助的導師，多是曾對學生用心努力、卻未見效果，仍希望為學生找尋其他協助，才會將學生轉介至輔導處(室)。因此，有時導師可能會出現一些負向情緒反應，或急於看到學生改變而質疑輔導成果，這些未必是刻意針對輔導教師而來。輔導教師不但不需對號入座，如果還能體諒與同理導師的困境與企圖努力的用心，並協助導師排解壓力，有時還能形成更好的信任與合作關係。

五、注意保密原則：關於受輔學生之內心層面及受輔學生的隱私，仍須注意保密原則。

### 六、協助導師處理班級突發性危機事件

當導師因處理班級突發性危機事件而需要協助時，輔導教師要儘可能在第一時間點就提供導師所需的援助。如此不但能分擔導師壓力，也能增進導師與輔導教師之間的信任關係，展現輔導成效，增進彼此合作的機會。

### 七、賦能(Empowerment)

所有的導師都很樂意協助自己的學生成長，轉介到輔導處(室)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，除用心幫助受輔學生外，協助導師找回他們輔導學生問題的自信與能量，也是同等的重要。因此，「雙師合作」的另一個重要功能，便是藉由「賦能」過程幫助導師找回他們輔導學生的信心與熱情。另外，如果能協助導師因此增加輔導知能，成為更有意願及能力協助受輔學生的工作伙伴，學校輔導工作的推展，就能由點到面，讓更多學生受益！





### 觀念澄清小幫手：我踩到專業倫理這條線嗎？

- 有些輔導老師考量到專業倫理的問題，會擔心、不知道如何與導師或其他處室進行資訊分享。其實考量專業倫理時，除了考慮保密之外，還應思考當事人的最大利益。
- 對未成年的受輔學生來說，有時需要其他校內相關人士協助適度地將事實告知他人，對受輔學生是很有幫助的，但分享前要記得與受輔學生先討論與說明。
- 關於極度隱私的事，一般只有家長因具監護人身分所以有知情的權利，但仍可以衡量情況，及參酌受輔學生的想法後，再決定能分享給家長瞭解的程度。

## 貳、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，若能形成共識與合作團隊一起協助學生，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。

親師師合作和諮詢的原則：

- 一、以開放、接納的態度，邀請家長與導師共同參與解決學生問題的討論。強調共同合作的重要性，建立共識與信賴關係，是親師師合作成功可行的第一步。
- 二、強調溝通目的在解決問題，而非追究責任。
- 三、彼此尊重，相信對方有解決問題的誠意與能力。
- 四、肯定家長或導師過去努力的投入與用心，並提醒他們目前是「掘井九仞快及泉」的情形，值得繼續努力。
- 五、在協助親師溝通時，輔導教師的功能在於協助雙方瞭解彼此的需求與期待，並形成共識、發展一致性的輔導目標。
- 六、協助親師相互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。
- 七、鼓勵或提供資源協助家長本身的諮商或改變。



### 參、入班輔導

在與系統合作時，除與導師、家長進行個別合作策略時，有時因應班級特殊情況，運用班級輔導或入班輔導，對班級互動與氛圍進行系統性的改變，也是很有幫助的。以下提供策略供參考：

#### 一、時機與功能

- (一) 當班級多數學生同時發生某些類型的違規問題。
- (二) 當班級發生危機事件時(如：有師生受傷、生病、往生等等)。
- (三) 化解班級學生人際衝突事件，提升學生解決問題的能力。
- (四) 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)，預防可能發生的行為問題，並增加學生自我保護的能力。

#### 二、班級團體輔導作法

- (一) 提供導師相關資訊，由導師自行融入各學科教學活動中或獨立實施。
- (二) 由輔導教師利用班級會議時間實施。
- (三) 與輔導教師與導師合作共同實施。

#### 三、班級團體輔導活動進行方式

- (一) 設計能引起學生興趣且與主題有關的暖身活動。
- (二) 帶領能引發學生體驗與反思該議題的團體活動。
- (三) 進行方式多元，如參訪、演講、影片、繪本導讀、書寫、創作、分組、演戲等。
- (四) 運用 4F ( Fact, Feeling, Findings, Future ) 討論法，引導學生從觀察到的事實 ( Fact ) 開始討論，分享體驗經驗 ( Feeling )，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 )。
- (五) 總結該次活動認知性與情意性的學習成果。

### 肆、與校內各處室合作

學生輔導工作除了靠輔導處(室)人員積極努力外，校內還有很多行政資源可以共同協助，以下表 5-8 將幾個輔導教師經常合作的處室、人員及合作方式羅列出來。

表 5-8 與校內行政單位合作策略表

對象	合作方式
學務處 生教組	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 輔導教師最常合作的對象，通常是生教組。生教組透過執行學校規範幫助學生遵守行為界線，當發現學生的行為問題與其心理適應問題有所關連時，則轉介輔導教師提供個別性的關懷與深入瞭解，以期全面的協助學生再適應。</li> <li>➤ 平時重視與學務處教師交流與經營正向合作關係，並協助學務處教師瞭解適應困難需要二級介入學生的特性與辨識原則。</li> <li>➤ 生教組管理學生出席率及獎懲，輔導教師可由生教組長處了解受輔學生的確實出席及獎懲情形，以避免受輔學生對輔導教師的報喜不報憂而誤判。</li> <li>➤ 因生教組長需執行校安通報，如果遇到性別平等、霸凌等危機事件，除法定通報外，亦須請生教組長同時進行校安通報。</li> <li>➤ 針對初次行為違反校規且經學務處介入之學生，轉介輔導處（室）進行學校適應與心理評估，以期及早介入、及早回復。</li> <li>➤ 對於違反校規且經生教組評估有心理輔導之需要的學生，轉介輔導處（室）由輔導教師進行心理與學校適應評估，與後續輔導。</li> <li>➤ 與學務處保持流暢溝通管道，溝通「管教」與「輔導」兩者合作的重要性，並發展可行合作默契與工作模式。</li> </ul>
學務處 訓育組	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 訓育組掌管學校社團與各式比賽，如果受輔學生有特殊專長或興趣，可以與訓育組長討論校內外是否有相關資源可以協助或提供。</li> <li>➤ 在安排認輔老師或高關懷課程時，訓育組是重要的資源來源。</li> <li>➤ 訓育組辦理許多校內活動，有時為受輔學生安排服務工作，或提供受輔學生課外活動，將有助於提升受輔學生的到校興趣。</li> </ul>
學務處 衛生組 (健康 中心)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 學務處衛生組底下設有健康中心，學校護理師可協助瞭解與通報自殺或自傷之虞的受輔學生。</li> <li>➤ 經驗豐富的學校護理師，可以協助辨識自傷或自殺、懼學學生（因為這類準受輔學生常以身體不舒服為由請假，學校護理師若評估其身體狀況無異時，可提早轉介）、精神疾患學生（恐慌症、憂鬱症、焦慮症、躁症等的學生）。如果輔導教師能與學校護理師有充分溝通與合作，更可以對這些準受輔學生做早期發現與介入，防止問題惡化。</li> </ul>

(續下頁)

<p><b>教務處 註冊組</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 與教務處註冊組最常見的合作部分是中輟生，若有學生新生就學或轉學後並未確實到校而有中輟之虞，註冊組通常是最早發現。</li> <li>➤ 中輟生的重大考試及成績處理、畢業或修業證明書的領取亦和註冊組相關。</li> </ul>
<p><b>總務處</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 受輔學生家庭經濟狀況欠佳時，多數學校仁愛基金及營養午餐減免係由教務處或學務處負責處理，總務處依決議處理減免收費最後步驟。</li> <li>➤ 受輔學生家中遇到重大急難事件，亦可詢問總務處校內是否有急難救助金、仁愛基金或其他校內外相關管道提供學生協助。</li> </ul>
<p><b>輔導處 特教組 (特教 老師)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 情障學生在進行特殊生鑑定前，須先經過一段時間的認輔期，以確認是否需進一步的進行特殊生鑑定，與特教教師的諮詢合作，有助於及早提供適切服務給這些學生。</li> <li>➤ 發現受輔學生疑似有特教需求時，宜與特教老師進行討論，以掌握適切的輔導目標與介入策略，亦可適時協助特殊生進行適當鑑定。</li> <li>➤ 疑似有特教需求的受輔學生，宜由輔導人員負責個案管理，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。</li> <li>➤ 有輔導需求之身心障礙學生，宜由特教人員負責特教學生之個案管理，提供學生特殊教育介入服務，整合相關輔導資料，並請輔導教師擬定輔導策略進行輔導。</li> </ul>



## 伍、家庭系統的評估

在進行家庭評估時，輔導教師可以主動蒐集相關資訊，運用簡單的家系譜 (genogram) 摘要記錄家庭成員基本相關資料，並透過不同線條運用說明家庭的成員與成員之間的互動關係。通常家系譜應包括三代或三代以上的家庭成員。家系譜的建構至少應該包括三部分：

### 一、家庭結構圖

家庭結構圖包括家庭成員及家人關係，可以從 Google 網站免費下載周瑞德先生設計的「家系圖工具」(<http://www.miaoma.com/>)，繪製出家庭成員的性別及相關基本資料，如：年齡、初生、死亡、結婚、離婚、兄弟姊妹等。



### 智慧小幫手：家庭結構圖（一）

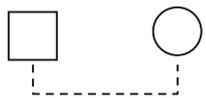
1、性別：男性  女生 

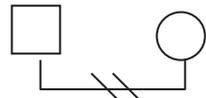
2、出生與死亡：  
 死亡  
 出生日期 → 43 — 63 ← 死亡日期

3、懷孕  墮胎  自動流產  胎死腹中 

4、結婚 同居 分居與離婚

  
 民 48  
 表示 2 人於民國 48 年結婚

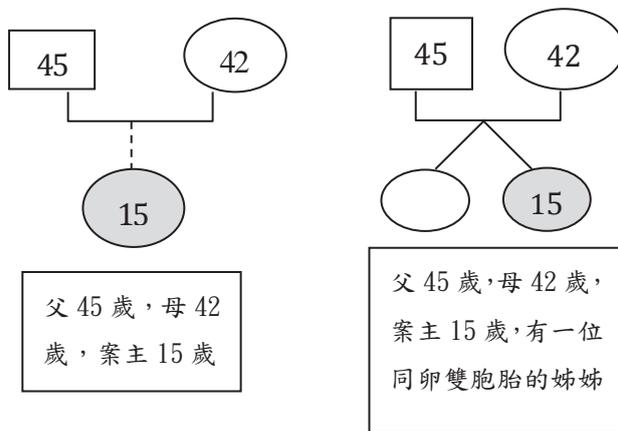
  
 民 80  
 民國 80 年開始同居

  
 民 96  
 民國 96 年離婚



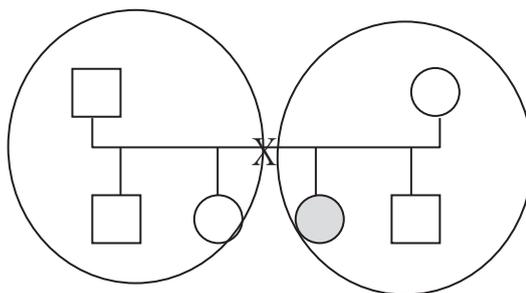
### 智慧小幫手：家庭結構圖（二）

#### 1、收養或領養



#### 2、居住情況：同居者以線圈在一起。

#### 3、出生別與長幼順序



本圖表示父母離婚，且兄弟姐妹與父同住，案主與弟、母同住。

### 二、記錄與家庭相關之資訊

- (一) 社會人口資料：年齡、出生與死亡日期、居住地、職業與教育程度
- (二) 功能資料：就醫、藥物使用、疾病診斷、住院、情緒與行為問題
- (三) 重大家庭事件：習慣以「家庭重大生活事件」為主軸，並以時間先後順序發展。  
包括：家庭發展週期、成員關係改變、移民、失落與成功事件。

### 三、發展家庭關係：通常是以線條表現家庭成員之間的親疏遠近之互動關係。



### 智慧小幫手：家庭發展關係

- |        |  |         |  |
|--------|--|---------|--|
| 1、衝突   |  | 2、親密又衝突 |  |
| 3、溝通中斷 |  | 4、親密關係  |  |
| 5、非常親密 |  | 6、關係疏遠  |  |

## 陸、親職諮詢

在提供家長親職諮詢時，宜注意以下原則：

### 一、尊重未成年當事人，主動邀請家長合作

由於國中生為未成年人，雖然他們已經對許多事物有個人想法，但真正的決定權仍在家長手上，再加上，許多國中生的行為其實與他的家庭環境有很大的關係，因此在處理與國中生相關的議題時，不能忽略家庭的影響與家長的想法。不過值得重視的是，國中生也正是追求自主的時期，輔導教師在尋求家長合作時，應適當的尊重未成年當事人的隱私，以利與學生的合作。

### 二、家長或監護人同意

輔導教師雖非心理師，在執行學生晤談時不一定需要家長的書面同意書；不過若能取得家長的口頭或書面同意，在未來與家長合作時，將更容易推動。有些受輔學生可能因父母分居或離異、隔代教養等情況，監護人未必是經常與校方老師聯絡的那位家長，此時，有必要取得或協調不同家長對受輔學生接受輔導處（室）服務的看法。

### 三、與家長合作的常見議題

家長面臨孩子被輔導的這件事，往往有許多心情，有些家長擔心學校會標籤化他的孩子，有些則期望藉機能夠調整孩子以符合自己的期待。表 5-9 是在進行介入性輔導時，與家長合作時常見的議題與可行之處理策略：

表 5-9 與家長合作議題與策略表

類型	合作方式
擔心 孩子被 標籤化的 家長	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 溝通重點可放在「輔導可以協助其子女正向部分的發展（如：潛能開發、提高 EQ、增加自信、多一個人關心與協助孩子等等）」。</li> <li>➤ 勿聚焦在受輔學生的問題行為，避免引起家長更多的防衛心。</li> <li>➤ 試著先了解家長的擔心與期待，同理其情緒與為難處。</li> <li>➤ 多花一些時間向家長說明、理解其擔心，並加以解惑與建立關係。如果家長不同意其子女接受輔導，勉強與受輔學生晤談也可能只是引起學校與家庭雙方力量的拉扯。</li> </ul>

(續下頁)

類型	合作方式
想介入晤談過程的家長	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 在晤談開始前先向家長解釋清楚保密協定之相關內容，以及遵守保密協定對其子女的好處。</li> <li>➤ 試著自己先定期與家長聯絡，適度透露受輔學生同意分享的晤談內容，以解除其擔憂。</li> </ul>
主動求助的家長	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 對於主動向輔導處（室）求助的家長，即使輔導教師評估受輔學生情形並不需輔導服務，仍可以提供家長教養方面的諮詢。</li> <li>➤ 家長主動求助通常代表其內心有許多情緒及疑慮。因此無論受輔學生在校表現有無問題，這可能代表其親子相處有些狀況，可試著了解及同理家長的困難，並適時提供家長諮詢與相關求助資源。</li> <li>➤ 有些家長期待改變孩子卻無法透過管教策略達到目的（例如，期待孩子不要交男女朋友、不要打電動、要努力唸書等），因此會希望輔導教師主動輔導其子女，朝其期待方向發展。面對此種狀況，輔導教師可以：               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解家長的困境並同理家長的擔心。</li> <li>2. 協助家長瞭解在輔導過程中，與學生形成合作關係的重要性。</li> <li>3. 協助家長處理與孩子溝通的困難，鼓勵家長與孩子溝通自己的憂心與期待，並與孩子取得學業與其他面向生活同時發展的可能性。</li> </ol> </li> </ul>
對校方的處理有疑慮及意見的家長	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 若再三溝通下也無效果，可考慮知會組長及主任請求校內行政人員協助，或邀請學生輔導諮商中心的專任專業輔導人員（簡稱專輔人員）以校外客觀的專業者居間協調溝通，以避免溝通不良的情況下，形成學校與家庭間更大的裂痕。</li> <li>➤ 若遇到重大師生或親師衝突時，可邀請學生輔導諮商中心的專輔人員介入，以第三者客觀立場協助處理此部分。</li> </ul>

### 柒、召開校內輔導會議

二級介入性輔導工作開始進行後，有時會遇到受輔學生的狀況需要多方資源整合合作時，此時，輔導教師可以向主任與組長報告，並召開校內輔導會議。

<p><b>個案輔導 會議組成</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 由輔導主任視問題需求，邀請校內有關人員（如導師、授課教師、有關處室行政人員、認輔教師等等），召開個案輔導會議。</li> <li>➤ 會議前須先確立此次目標，並與相關人員進行會前溝通與準備。</li> <li>➤ 個案輔導會議為針對受輔學生的輔導議題進行討論，而非專業進修，無須邀請與受輔學生輔導無關之教師或人員參與。</li> <li>➤ 若有需要，可考慮邀請家長出席。</li> </ul>
<p><b>個案輔導 會議要點</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 蒐集受輔學生的生態系統相關人員對個案問題的觀察和瞭解，以及過去曾運用的輔導策略與成效，以形成個案問題的初步假設。</li> <li>➤ 共同討論、形成共識，擬定適當的個案輔導計畫。</li> <li>➤ 分工執行個案輔導計畫，並定期檢討成效、修正及追蹤。</li> </ul>

#### 一、會議目標

（一）藉由會議凝聚輔導共識或目標，讓與會者有一致的輔導目標

引進更多校內人力資源加入個案的輔導工作，例如，受輔學生的狀況可能需要一些行政資源的協助，可藉由會議邀請有關的校內行政資源加入。

（二）需要藉由輔導會議進行資源整合與分工。

（三）希望透過個案會議直接與受輔學生的生態系統重要他人面對面溝通的機會。

#### 二、會議流程

本段呈現個案會議從規劃到結束時細節上的提醒，以期在召開個案會議時更為順利且有效益。

（一）會議前準備事項

1. 思考並討論召開會議想要達成的目標
2. 決定會議時間、場地、與工作人員
3. 邀請相關人員出席

4. 準備受輔學生資料。有時在校內召開個案會議，為能了解受輔學生在校園中的所有面向，並能共同對受輔學生做有效處遇，會邀集受輔學生之科任課教師與相關人員到場，為避免出席人數過多花掉太多時間，或是發言內容過於重複，可以在個案會議前，藉由口頭或書面調查向相關人員收集資訊，不僅可讓無法出席的人（如有課）有表達意見的機會，也可藉由討論與說明，協助與會者瞭解會議目標、做好參與會議的準備。個案會議的報告格式與注意事項如表 5-10 所示。
5. 必要時，可考慮邀請家長出席。邀請家長出席時，應避免形成指責學生或家長的氛圍，且事先與家長會談，瞭解家長的想法與感受。
6. 若有必要，可邀請校外相關專家列席指導。

#### （二）會議進行時應注意事項

1. 主席（通常由校長或輔導主任擔任）事前應詢問主責輔導教師，或主責輔導教師向其報告此次會議欲達成的目標，以利其角色任務發揮。主席可以在開場白後，即明白說明今天的討論重點與目標等等。
2. 與會教師的發言應以報告受輔學生的具體行為為主，避免情緒化的用語，必要時，主席應節制特定老師的情緒發言。
3. 在陳述目標時，應以正向行為為目標，例如：協助學生在上課時能控制情緒、減少對班級的干擾行為。

#### （三）會議結束後應注意事項

在個案會議召開後，亦可將會議中眾人有建設性的意見以及專家學者的專業意見加以彙整，寫成建議供出席者確認，如此可協助大家掌握後續輔導重點，強化個案會議之效果。

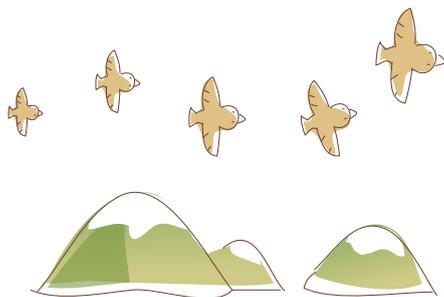


表 5-10 校內輔導會議個案資料表 ( 範例 )

<p>一、保密原則：</p> <p>(一) 請在個案報告資料，明顯註明「保密」字眼；並於會議結束後將會議相關書面資料收回輔導處(室)銷毀。</p> <p>(二) 請勿與受輔學生無關人士討論其個人隱私資料。</p> <p>(三) 和受輔學生有關人士討論時，請以對個案具建設性之討論為方向。</p> <p>二、個案背景描述：</p> <p>(一) 基本資料：性別、年齡、學校年級與班級，但勿呈現學生姓名及任何無關之隱私資料。</p> <p>(二) 家庭背景</p> <p>(三) 過去輔導或就診紀錄</p> <p>(四) 整體適應狀況</p> <p>    1. 主訴問題</p> <p>    2. 導師對輔導的期待與目標</p> <p>三、個案內外優勢資源評估：此部份可收集所有任課及相關老師之意見而成</p> <p>(一) 學習與學業優勢與挑戰</p> <p>(二) 人際的優勢與挑戰</p> <p>(三) 個案安全性的評估</p> <p>(四) 家庭重要生態系統(如家長)的優勢與挑戰</p> <p>(五) 學校重要生態系統(如導師、同儕)的優勢與挑戰</p> <p>四、個案問題評估與概念化</p> <p>五、過去的輔導策略與成效</p> <p>六、目前輔導困境與期望</p> <p>七、具體建議策略</p>
---

## 第五節 輔導評估、轉回與追蹤輔導

### 壹、輔導評估

輔導效能的評估是個持續的歷程。介入性輔導階段的目標在於協助受輔學生情緒調適、人際與學校適應，因此，輔導教師必須經常性的評估：目前所提供的輔導介入方式能有效協助受輔學生、緩解受輔學生的問題行為嗎？要進行這樣的評估，可以從以下幾個來源蒐集必要的資訊：

- 受輔學生本身的觀點
- 導師的觀點
- 主責輔導教師本人的觀點
- 輔導處（室）其他教師的觀點
- 其他生態系統觀點（包括認輔教師、任課教師、學務處等等）
- 家長的觀點

由於改變是點點滴滴逐步累積的，因此評估介入性輔導的成效，是個相當不容易的歷程，也會讓很多輔導教師陷入焦慮當中。因此，我們建議輔導教師可以建立以下一些評估改變的效標：

- 一、受輔學生主訴問題的行為有所緩解或改變：例如，違規的行為減少、犯錯的時間拉長、強度也減弱等。
- 二、受輔學生的合作或正向行為增加：例如，在晤談室中更願意揭露自己、講話更能對焦、到輔導處（室）時能表現更為友善的行為等。
- 三、受輔學生感受到生態系統中重要他人逐漸的正面改變：例如，導師與受輔學生的關係較為改善，受輔學生抱怨學校老師的次數減少、對學校的正面評價增加等。
- 四、生態系統中重要他人的改變與支持：受輔學生談及重要他人的支持增加等等。

當介入性輔導工作實施一段時間，受輔學生的適應狀況仍未見明顯改善，或者學生的問題需要更多的資源介入時，輔導教師應評估是否需引進第三級的輔導資源來協助學生。有關三級輔導的資源與轉介，將在下一章說明。

## 貳、轉回與追蹤輔導

當受輔學生問題有所改善，可以回歸班級輔導時，此時，輔導教師可以進行結案，並轉回繼續初級輔導。受輔學生可以轉回初級輔導的情況如下：

- 學生轉介問題行為已經減少或有所調整。
- 學生的負向行為減少、正向行為增加。
- 學生開始能有未來感，對自己的生涯有所概念與努力的動力。
- 學生的情緒困擾降低，有能力面對生活，解決問題能力增加。
- 導師已經能接手輔導學生，並表示沒有進一步輔導的必要。

結案或轉回初級輔導並不代表輔導教師的服務就斷然停止，仍需要後續的持續追蹤輔導或提供教師諮詢與支持，以確保輔導成效的維持。此時，可以採用以下方式進行追蹤輔導：

- 可以用循序漸進的方式結案，如：漸漸拉長晤談間隔（如改為兩週一次），以確認受輔學生轉回的情形。
- 時機適當時，也可改以小團體輔導方式進行後續輔導。
- 結案時應清楚告知受輔學生、導師及家長，後續需要特別留意哪些的狀況，並清楚說明在這些情形時可以找誰協助。
- 轉回由導師持續輔導的受輔學生，仍可保留一段時間與受輔學生本身、導師及家長的聯繫，追蹤其後續適應情形。



## 第六節 個案管理

當受輔學生進入輔導系統，輔導處(室)必須予以建檔，並針對受輔學生的輔導需要，進行派案與管理個案輔導資訊。這些輔導資訊包括輔導計畫中的相關輔導人員、輔導資源以及輔導記錄等。針對個案的介入性輔導活動進行記錄撰寫、建檔和管理是專兼任輔導教師的重要工作之一。以下分就個案記錄撰寫和個案建檔與管理兩小節說明之。

### 壹、個案記錄撰寫

記錄個案接受輔導的足跡不只是諮商倫理的要求，也是輔導工作的證明。個案記錄是指輔導教師針對其所服務之受輔學生，無論是透過面對面會談、電話訪談、家庭或實地訪視、或提供相關服務過程，以文字記載的方式記錄服務過程，並將與受輔學生有關之相關資料保存在受輔學生資料檔案中。

一般來說，撰寫一份優質的受輔學生服務記錄必須把握以下幾項原則，以下並提供兩個範例供參考：

- 一、在進行個案記錄時，可依據各縣市或學校已設計之格式撰寫，亦可自行設計格式撰寫（請參考表 5-11）。
- 二、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。
- 三、紀錄時，建議儘可能訓練自己在 10-15 分鐘內完成。記錄宜重點化，摘要陳述諮商重點、問題分析、介入處理策略和處遇結果，勿記流水帳。對受輔學生所面對的問題與需求及相關基本資料，亦應盡量以客觀事實紀錄，避免主觀性評價或情緒字眼描述。





### 智慧小提醒：諮商紀錄舉例（一）

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

內容：C1 準時來談。在 C0 的邀請下，C1 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。自述曾於小六被排擠，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 C1 一段時間極度不願意、但在父母的壓力下仍到校上學，從此她學習獨處。不再信任好友、並疏離她。好友迄今未開口道歉、C1 看到她就躲開。到了國中，也難以信任其他同學。覺得孤獨，又自憐沒人喜歡我。C1 在陳述時，仍顯得激動。C0 協助 C1 表達內在的情緒與憤怒，評估其身心狀況、並提供學生正向支持。C1 有困難說出「生氣」等字眼，以「我不想講她」帶過。



### 智慧小提醒：諮商紀錄舉例（二）

時間：2012/6/12 第四節會談次數：第五次地點：諮商室

1. C1 今天晤談時遲到，略顯疲憊，C0 表示關心，C1 表示是因為下課被老師留下補寫功課。
2. 對於功課，C1 表示對讀書根本沒有興趣，每天上課都不知道在做甚麼，只想趕快撐到下課。C0 反映 C1 對於學習的無力感及有點煩躁的情緒。
3. 經過澄清，發現 C1 完全無力的科目是數理，但文科仍可以應付，只是動力越來越低，但 C1 仍在意同學眼光，不想被標籤化，也願意為此努力。
4. 經過討論，C1 表示這週想從自己最有把握的公民科著手，希望小考能考及格，並同意下週與 C0 分享過程及成果。

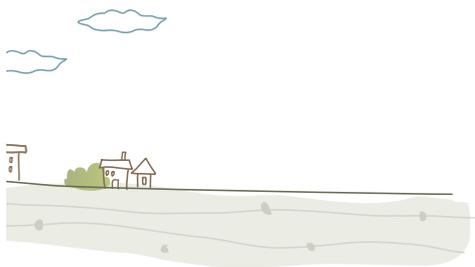


表 5-11 個別諮商輔導紀錄 ( 範例 )

班級：		姓名：
時間： 年 月 日星期 第 節		輔導教師：
輔導方式 ( 請填代碼：1.晤談 2.電話 3.家訪 4.其他 )：		
受輔學生 緣起		<input type="checkbox"/> 初次 <input type="checkbox"/> 連續
處理紀要		

## 貳、個案的建檔與管理

全校性個案管理工作主要是收案、危機評估、校內個案會議與派案 ( 是否開案、由誰輔導、是否需轉介校外做三級輔導 )，以及彙整輔導教師的個案管理紀錄等工作。當進行全校性個案的派案工作時，需要運用行政運作以及資源的整合，我們建議可由輔導組長或主任執行，必要時，可邀請輔導教師協助參與。此外，為確實掌握個案輔導相關人員之聯繫資訊，並隨時與相關輔導人員保持聯繫，以了解目前輔導情形，避免重複或矛盾不一致之處遇。

如果校內不只有一位輔導教師，輔導處 ( 室 ) 應協調如何進行派案。多數學校的派案方式可分為「責任區制」和「協調制」兩種，其差異性如表 5-12 所示，各校可依學校的人力資源與生態特性訂定之。

個案紀錄應統一歸檔整理，並收納於可上鎖之櫥櫃，以達到保密的功能。在彙整個案管理資訊，可以用量化形式呈現目前之個案量及個案情形，讓校內其他處室或成員了解輔導處（室）的工作情形與成效。個案管理工作除了初步評估及派案外，也須清楚掌握全校所有受輔學生分派至那些人員手上。管理個案時，也可參考表 5-13，依據學校需求建立一個個案管理表。

此外，還可以運用處室內例行工作會議的方式，讓輔導處（室）內相關成員了解目前之個案量與輔導狀況，以便受輔學生之主責輔導教師不在（如上課、會議等等），個案臨時有突發狀況發生時，其他輔導教師可以順利接手介入協助；如果使用協調制方式做派案，亦可利用此會議時機進行個案討論與媒合。表 5-13 可協助個案管理者整理好每位受輔學生的主責輔導教師的資訊。現在若干學校已經開始運用電腦登錄系統協助輔導教師彙整這些資訊，「實務現場 SNG」將呈現臺南市忠孝國中的電腦系統。

表 5-12 輔導派案機制「責任區制」和「協調制」之比較表

	責任區制	協調制
定義	一開始即區分好所有輔導教師的負責班級，一般會以授課班級或年級劃分責任區，當有受輔學生被轉介進輔導處（室）時，就直接分配給負責的輔導教師。	當受輔學生被轉介至輔導處（室）時，由所有輔導教師根據目前每人之個案量、輔導專長，以及受輔學生與輔導教師之適配情形，協調出適合接案的輔導教師。
優點	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 責任劃分清楚。</li> <li>2. 減少協調受輔學生時的時間花費。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可以提高受輔學生與輔導教師的適合度。</li> <li>2. 案量較為平均。</li> <li>3. 較能以團隊方式腦力激盪與相互支持。</li> <li>4. 輔導處（室）同仁彼此較瞭解各個受輔學生狀況，一旦臨時需要他人協助時，較易補位。</li> </ol>
挑戰	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 較難避免雙重關係。</li> <li>2. 難以考量輔導教師的專長做派案。</li> <li>3. 案量依據責任區有別，有時容易造成分工不均，案量差異大。</li> <li>4. 需獨立因應責任區所有學生問題。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 需增加分案與個案討論時間。</li> </ol>

表 5-13 個案管理表 ( 範例 )

主責輔導人員		受輔學生		備 註
職別	姓名	班級	姓名	問題簡述 / 重要聯絡資訊
專 輔 教 師				
兼 輔 教 師				
兼 輔 教 師				
認 輔 教 師				
認 輔 教 師				
志 工				
志 工				

註：表格中主責輔導人員之受輔學生數，請依各校實際情況設定。

總之，個案管理者統籌個案工作概況，包括收案、個案評估、派案、引進資源，以及媒合受輔學生與輔導資源。其目標在於確保受輔學生在輔導處（室）得到適切的服務，達成預期輔導成效；同時個案管理者也確保輔導教師的適當工作量。如同機場的控制塔台，掌控輔導處（室）的個案服務工作與效能，角色與功能至為重要。一般而言，為能有效運用校內行政資源協助受輔學生，我們建議由輔導組長擔任這位能掌握全局的個案管理者。



## 實務現場 SNG 連線：個案管理資訊化

在某些縣市（如花蓮縣、彰化縣）與某些國中（如臺南市忠孝國中及永康國中），已開始使用資訊化的方式執行個案管理與統計工作，藉由電腦介面，輔導教師可以使用下拉式選單填選自己的受輔學生晤談時間與晤談對象，電腦會自動整理與統計相關內容，個案管理人員就不需再花時間另做整理。

個案管理資訊化可以減少個案管理人員的工作量，也方便輔導教師本身隨時回顧自己的受輔學生晤談歷程與受輔學生晤談量，但這樣的做法需要可以配合的資訊人力，如果沒有可以配合的環境，使用 Excel 仍可以做到基本統計工作。

電腦畫面中的填報頁面如下，其中的認輔者、日期、節次、學生、對象等欄位皆已設計成下拉式選單模式，方便填報人員快速選取。而點選左方的我的晤談記錄、晤談紀錄統計等欄位，即可立刻流覽統計整理過的相關資訊。



- 輔導記錄填報
- 我的晤談記錄
- 晤談記錄統計
- 晤談記錄列表
- 帳號密碼變更
- 教師認輔統計
- 班級認輔統計
- 新增輔導人員
- 新增學校學生
- 輔導人員管理
- 輔導系統首頁

### 101 學年度學生認輔記錄表 使用者：輔導教師

認輔者：	周OO ▾
日期：	請選擇日期 <input type="button" value="請點選"/>
節次：	早自修 ▾
學生：	101 ▾ 01號, 林OO ▾
對象：	學生本人 ▾
晤談：	第 1 次晤談
備註：	

例如：如果點選我的晤談紀錄欄位，會出現以下畫面，可以快速查詢使用者過往的晤談紀錄，如果在學生名字欄位輸入欲查詢的受輔學生姓名，也可查詢到單一受輔學生的晤談歷程。

### 我的學生晤談記錄查詢

全部 ▾ 全部 ▾ 學生名字：

共有441筆輔導資料 上一頁 第5頁 下一頁

編輯	晤談日期	時間	認輔者	班級	座號	學生	對象	晤談次數	備註
	100-11-24	第八節	周OO	101	1	林OO	家長	3	
	100-11-24	第七節	周OO	102	2	陳OO	學生本人	2	
	100-11-24	第六節	周OO	103	3	張OO	學生本人	3	
	100-11-24	第一節					學生本人	6	

當然，使用電腦資訊化的個案管理，同樣需注意到保密原則，限定使用人員及權限、注意資料的保管及使用方式……，仍是重要的法則，才能避免不相關人士取得受輔學生相關資訊。

註：本電腦介面由臺南市柳營國中周憲章老師設計。



## 第七節 輔導教師的自我行銷

許多學校同仁、家長與學生並不瞭解輔導教師工作的內涵，也不瞭解輔導工作的多樣性。因此，輔導教師必須具備自我行銷的能力，讓校內的主管、同事、家長和學生知道輔導教師的工作內涵，並知道雙方可以如何合作。輔導教師之自我行銷內容及策略如下：

### 壹、呈現輔導專業工作的內涵

可以藉由以下的工作呈現輔導專業工作內涵：

- 一、公告與宣傳輔導人員每週的輔導輪值表。
- 二、配合輔導處(室)的工作計畫，訂立輔導教師個人的工作行事曆(表 5-14)。這份簡單的行事曆可以幫助學校的主管和其他學校教師認識你的工作內涵，也讓他們知道您的時間規劃。
- 三、製作或公告輔導教師的個人課表(含授課科目、輔導工作項目)。
- 四、藉由輔導工作週報表與月報表，讓行政主管瞭解您的一週或一個月的輔導工作內容(表 5-15)。

### 貳、展現輔導績效與自我行銷

以下一些活動和工作，是此次研究過程蒐集到資深輔導人員認為有利於展現輔導的績效和推銷輔導教師工作的作法：

- 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。
- 二、配合學生需求、學校關心或社會正在發生的重要議題，撰稿登載於學校的公佈欄、電子報或刊物。
- 三、定期統計與分析個案時數與個案相關議題，在適當時機由輔導處(室)主任、組長或輔導教師自己與全校老師分享。
- 四、藉由與家長與教師合作輔導實務工作的歷程，適時行銷輔導專業。
- 五、擔任校內外任職進修或輔導專題講座主講人員。

表 5-14 輔導教師的工作行事曆 ( 範例 )

## OOO 輔導教師的工作行事曆

重大行事	生命教育週的課表 ( 以科任授課 18 節計算 )					/ ( 六 )
第週	/ ( 一 )	/ ( 二 )	/ ( 三 )	/ ( 四 )	/ ( 五 )	
早自習、週會			生命教育宣導	個諮時間 ○○○	生命教育宣導	
第一節	個諮時間 ○○○					
第二節		○○○vs. 社工師		○○○vs. 心理師	個諮時間 ○○○	
第三節	導師溝通時間	個諮時間 ○○○	輔導處 ( 室 ) 例行會議	與○○○ 專輔人員 電話聯繫	督導時間	
第四節	導師溝通時間		輔導處 ( 室 ) 例行會議		督導時間	
午餐 午休		小團體		小團體		
第五節			個諮時間 ○○○		個諮時間 ○○○	/ ( 日 )
第六節	個諮時間 ○○○	個諮時間 ○○○		個諮時間 ○○○		
第七節	記錄與 檔案整理	與○○○ 家長諮詢	個諮時間 ○○○	記錄與 檔案整理	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						

使用說明：

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。
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，如果身為三級個案的主責輔導教師，需身兼個案管理員工作，亦可將三級輔導部份以第三種顏色區隔開。
3. 每一週可先預留導師溝通時間、記錄，以及檔案整理時間，以保持確實與導師溝通及檔案整理工作確實完成；每天預留一至二堂空堂，以完成當日受輔學生記錄及處理突發狀況，並預留時間處理受輔學生轉介、追蹤輔導與諮詢工作。

表 5-15 輔導教師工作週報表 ( 範例 )

	服務形式	節次	內容
1	個別諮商	10 節	個別諮商
2	家長諮詢	3 節	1. 7/4A 生家長來訪，討論教養策略 ( 1.5 節 ) 2. 7/9 C 生父親來電，抱怨 C 生網路成癮問題。將約 C 生晤談瞭解。( 1.5 節 )
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. L 生之學校社工來電聯繫，轉達家長期待學校為受輔學生安排技藝教育課程，輔導教師表示會再和父母討論實際的執行方式。 2. 與輔諮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	301、205 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	7/6 9-10 節
8	行政會議	2 節	
9	督導	2 節	7/9

製表 ( 輔導教師 )

組長

主任

校長

註：1. 最好事先設計制式工作報表，依據報表格式記錄內容，以節省時間。

2. 最好養成隨時記錄的習慣，以減少因工作繁忙而遺忘。



## 第六章 三級處遇性輔導與社區生態合作

小青是國一的男生，父親在大陸工作，兩、三個月才回臺一次，母親則是專職家庭主婦，家庭經濟狀況尚可。小青一直以來是開朗、貼心、負責的學生，近來卻常和班上同學發生衝突，容易暴怒、情緒失控，甚至驚嚇到同學。導師也發現小青變得喜歡爭辯、不開心，偶爾會流露憂鬱的神情。同學也向導師通報，小青心情不好時，會用美工刀在手臂上不斷地割割，有時甚至還會出血，導師關心詢問似乎幫不上忙，於是將小青轉介至學校輔導處（室）。

輔導處（室）收案後，除了針對小青進行個別諮商介入外，也進行班級輔導。起初小青防衛心很重，在輔導教師的同理和溫暖支持下，小青才娓娓說出自傷和衝突的始末。原來爸爸要他和媽媽前去大陸定居。對小青而言，要離開這個熟悉的地方和同學十分痛苦。他用大吵大鬧來表達他的不滿，甚至表示不惜一死也不要離開。母親相當頭痛，從耐心相勸到激動打罵，多次因為打罵聲音過大，引來鄰居打 113 報警。

這一場原本是家庭內的爭執已經延燒到學校，表現在學生的自殘與性格轉變。輔導處（室）評估後，除針對小青的自殺意圖通報衛生局，也與社會局家庭暴力暨性侵害防治中心的社工人員聯繫相關事宜。由於小青的憂鬱情緒與混亂的精神狀況以及涉及家庭暴力的複雜狀況，輔導處（室）評估後決定轉介三級輔導。於是，在家長同意下，將小青轉介學生輔導諮商中心，並告知導師目前處理方式與需要協助事項。

類似上述小青的狀況描述，輔導教師可以發現，這個學生需要多元的資源介入。不僅受輔學生個人需要學校輔導資源的介入，家庭需要社政系統（家庭暴力暨性侵害防治中心）的協助，受輔學生的自殺危機也必須透過衛政與醫療系統（衛生局）的介入與協助。

當輔導教師評估受輔學生的議題超出校內輔導資源所能協助、且有惡化之虞時，輔導教師便要考慮向各縣市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）與其他相關資源尋求協助與轉介。

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）。本章將以此架構，呈現三級處遇性輔導工作的一些重要議題，包括個案辨識與轉介原則、跨專業轉介流程、跨專業合作的個案管理原則、跨專業合作會議、以及結案與轉回輔導。另外，本章也將介紹社區中常見的輔導資源，這些資源包括教育系統、社政系統、衛政系統、警政和法政系統、以及各個社區本身的在地資源。



具體而言，本章涵蓋內容如下：

### 第一節 三級個案輔導與跨專業合作

- 壹、評估受輔學生的三級輔導需求與轉介
- 貳、社區專業人力資源的角色與分工
- 參、二級轉三級個案輔導流程
- 肆、跨專業個案輔導的管理
- 伍、跨專業合作個案的研討
- 陸、跨局處合作

### 第二節 與各縣市學生輔導諮商中心的合作

- 壹、學生輔導諮商中心在三級處遇性輔導工作的角色與功能
- 貳、轉介原則和流程
- 參、輔導教師與專業輔導人員的跨專業合作模式

### 第三節 社區輔導資源與合作

- 壹、相關教育系統資源
- 貳、社政系統資源
- 參、衛政系統及醫療資源
- 肆、警政及法務系統資源
- 伍、其他在地社區資源



## 第一節 三級個案輔導與跨專業合作

一般而言，經第一線導師觀察與輔導後，發現部分有輔導需求學生之問題仍未見改善時，則轉介至校內輔導處（室），由輔導處（室）人員與導師合作進行二級介入性輔導工作；當輔導教師已積極提供介入性輔導服務，並在整合校內資源介入後，發現受輔學生的問題仍未見有效改善、或具有法定通報需求時，此時，便是三級處遇性輔導工作要發揮功能的時候。所謂「三級處遇性輔導工作」，乃是一種建基在初級與二級輔導介入的基礎，再整合校外資源，提供學生更多元的輔導處遇服務。圖 6-1 列舉出常用的三級處遇校外資源。

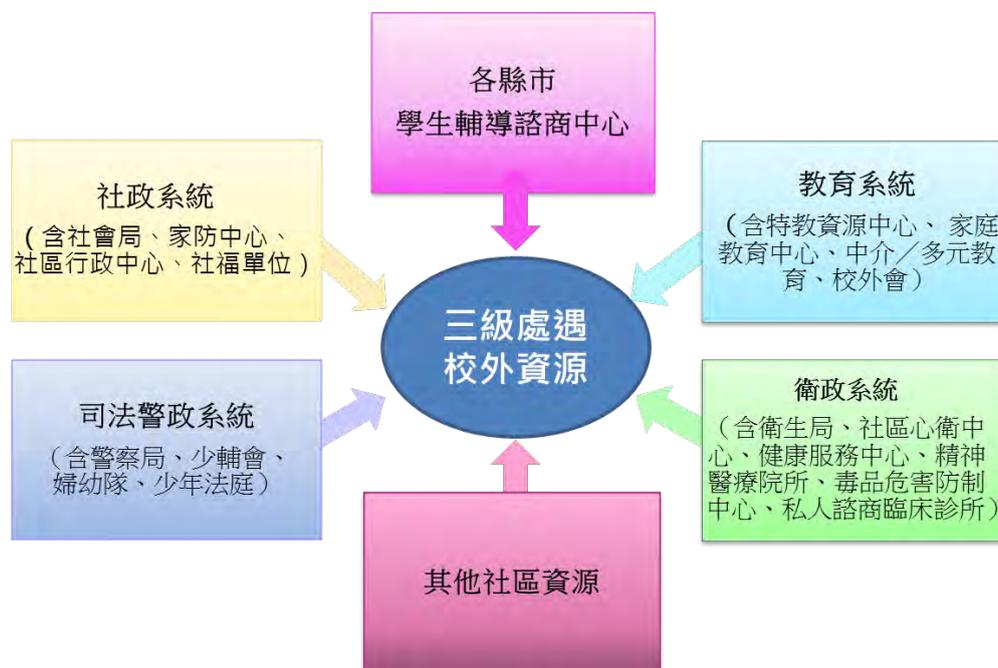


圖 6-1 常用的三級處遇校外資源

此外，如何適切尋求與運用校外資源，以及進行資源服務的調配與分工合作，正是 WISER 三級處遇性輔導工作的重點，其具體作法將於下面詳細說明：

### 壹、評估受輔學生的三級輔導需求與轉介

當輔導教師用心提供二級介入性輔導服務後，評估受輔學生的問題仍未見改善，甚至有惡化之虞，此時，便是考量是否需要引入三級處遇性輔導的校外資源時機了。有時，受輔學生因同時牽涉到兒少保、性平、兒童虐待、性侵害等通報議題，相關主責單位已派員主動介入協助，這個時候，為使受輔學生的輔導資源能加以整合，發揮一加一大於二的成效，也是進行三級處遇性輔導工作的時機。表 6-1 列出三級個案的辨識與轉介原則供參考。

表 6-1 三級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，經二級輔導後仍擔心有惡化之疑慮。	各縣市學生輔導諮商中心、心理衛生諮詢服務中心 ( 教育部中部辦公室 )。	以臺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，輔導教師扮演該個案管理，與導師及專任專業輔導人員保持良好更溝通合作，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及性侵 ( 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、教育部心理衛生諮詢服務中心 ( 中部辦公室 )。	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，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、各縣市少年警察隊、社政單位、法務單位、各縣市衛生局( 處 )、多元教育 ( 如慈輝班 ) 等等。	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。	依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。

## 貳、社區專業人力資源的角色與分工

在三級處遇性輔導工作的過程中，輔導教師有許多機會需要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等。表 6-2 列出這些專業人員及其服務內容，以供參考。

表 6-2 社區專業人力資源的角色與分工

專業人員	服務內容	依據	哪裡可以找得到他們？
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> 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。	心理師法 (民國90年11月21日修正)	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> <li>7. 精神病或腦部心智功能之心理治療。</li> <li>8. 其他經中央主管機關認可之臨床心理業務。</li> </ol> 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。	心理師法 (民國90年11月21日修正)	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)

學校 社會 工作 員 (師)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 校園三級預防輔導。</li> <li>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。</li> <li>3. 提供教師諮詢、家長諮詢等（例：疑似 113 案件通報前之諮詢）。</li> <li>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工作，為多元資源進行媒合與統整（例：疑似 113 案件通報前之協助）。</li> <li>5. 以生態觀點的問題處遇模式將服務範圍擴大到個案之老師、家長、家庭和社區。</li> </ol>		各縣市學生輔導諮商中心
社會 局/處 社會 工作 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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 高風險家庭個案、法定通報個案。</li> <li>2. 進行法定通報案件（依據兒少福利法、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法通報之家暴、性侵害、性騷擾、性交易等等）之評估處遇及後續追蹤服務。</li> <li>3. 透過社政單位的社工人員角色，有效聯結與媒合民間資源。</li> <li>4. 協助緊急、短期、長期安置期間案主之安置適應及生活照護等處遇工作。</li> </ol>	社會工作師法(民國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	<p>為提供兒童、青少年身心困擾問題，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。</p>		公私立醫療院所

(續下頁)

特殊教育 相關 工作 人員	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 醫師：以具專科醫師資格者為限。</li> <li>2. 物理治療師、職能治療師及語言治療等治療人員。</li> <li>3. 社會工作師。</li> <li>4. 臨床心理、職業輔導、定向行動專業人員。</li> <li>5. 其他相關專業人員。</li> </ol>	「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 教諮詢中心或 專線，提供鑑 定、服務、安 置、教學與輔導 資源。
少年 輔導 委員 會社 會工 作員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 執行少年行為偏差輔導服務工作。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>4. 辦理志工招募與管理。</li> <li>5. 指導志工協助從事少年輔導服務等相關知能。</li> <li>6. 執行其他有關少年輔導事項工作。</li> <li>7. 執行上級臨時交辦事項。</li> </ol>	依據少年輔 導委員會設 置要點	各縣市少年輔 導委員會

註：資料引自王文秀、施香如、林維芬、許育光、連廷嘉(2009)。98年度國民小學三級輔導體制之角色分工模式之建立與強化。教育部委託研究。

### 參、二級轉三級個案輔導的流程

面對社區中眾多的社區輔導資源網，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、學校宜瞭解社區內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。平時即與這些校外資源系統發展正向信賴關係。
- 二、轉介前，需視受輔學生的需求，評估校外資源系統之優勢與限制，以決定適合轉介之校外資源系統。



三、轉介前，需先與家長溝通，說明轉介之目的，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（初級、二級相關輔導記錄），以利對方順利接手。

#### 肆、跨專業個案輔導的管理

##### 一、個案管理原則

在轉介受輔學生至校外相關輔導機構時，通常由輔導組長（或輔導業務主責人員）擔任三級個案的轉介窗口。轉介時，由主責輔導教師提出需求，透過個案會議評估後，由輔導組長連結校內外的網絡資源進行三級輔導。賀孝銘（2007）指出，在進行個案管理時，應注意以下原則：

- （一）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。
- （二）個案管理的受輔學生通常同時遭遇多重問題，須取得及使用多元的資源協助效果才會較顯著。
- （三）轉介社區資源時，須考慮受輔學生的社會脈絡與多元文化背景，尋求適合的資源予以協助。
- （四）個案管理是在連結受輔學生系統內外、可取得的必要服務和支持，但要避免直接替代受輔學生作他自己能夠做的工作。他們的自主和自控仍需被支持，協助他們持續維持自助的動機與行動。
- （五）個案管理重視受輔學生自我決定的權力以及個人價值和尊嚴。
- （六）個案管理進行決定時，採取共同合作的典範，並非由個案管理者單向且全權的決定。

個案管理因涉及多種專業人員介入，在保護受輔學生的隱私權方面，必須有良好規劃與措施，他們的受益權是工作的主要核心，並且重視免於受到傷害的權力。



#### 多元文化補給站：多元文化融入三級處遇性輔導

在三級處遇性的輔導工作中，輔導教師主要結合校外資源，協助專業團隊給予受輔學生最適切的資源和其他必要的幫助。此時，輔導教師可以扮演校內第一線的支援，協助校外專業團隊瞭解學生多元資料，以利問題評估及問題解決方案的設計。並根據對於學生的了解，輔導教師可以向三級輔導專業團隊提供學生的多元文化背景、以及學校及家庭多元生態，以協助三級輔導團隊更快速、更適切地與受輔學生工作。

## 二、個案管理效能

為了提升個案管理的效能，建議掌握以下三項原則：

- (一) 在學校輔導工作中，基於全面性的管理與行政資源運用，三級處遇性輔導工作的整體個案管理仍宜由輔導組長負責，統籌對外的聯繫事宜，以減少對受輔學生服務的分歧或不統整所產生的無效能狀況。此時，輔導教師則繼續扮演受輔學生的個案管理者，協助觀察受輔學生的行為，必要時提供諮詢，以團隊合作方式協助受輔學生。
- (二) 輔導處（室）應建立各校自己的社區輔導資源，建立長久的合作關係，如此有利跨專業合作的效能提升。
- (三) 為有效聯繫受輔學生之各項資源、建立支持網絡，建議設計實用表格加以建檔。表 6-3 為單一窗口聯絡人一覽表，以建立便利聯繫方式。此表格在使用時，宜納入校內基本支持系統（輔導老師、導師、家長），並視受輔學生轉介狀況，將心理師、社工、警察等聯絡方式加以建檔，以利後續聯繫與討論。



表 6-3 個案管理單一窗口聯絡人一覽表 ( 範例 )

班級：		學生姓名：		輔導教師：	
導師		家長聯絡人 1		家長聯絡人 2	
姓名： 電話 ( 私 )： 電話 ( 公 )： 手機： 信箱：		姓名： 與個案關係： 電話 ( 私 )： 電話 ( 公 )： 手機： 信箱：		姓名： 與個案關係： 電話 ( 私 )： 電話 ( 公 )： 手機： 信箱：	
合作單位	人員	代理人		服務內容	
學生輔導 諮商中心	職稱：	職稱：			
	姓名：	姓名：			
	電話：	電話：			
	手機：	手機：			
	信箱：	信箱：			
社會局 ( 處 )	職稱：	職稱：			
	姓名：	姓名：			
	電話：	電話：			
	手機：	手機：			
	信箱：	信箱：			
家庭暴力 暨性侵害 防治中心	職稱：	職稱：			
	姓名：	姓名：			
	電話：	電話：			
	手機：	手機：			
	信箱：	信箱：			
特殊教育 資源中心	職稱：	職稱：			
	姓名：	姓名：			
	電話：	電話：			
	手機：	手機：			
	信箱：	信箱：			
( 其他 )	職稱：	職稱：			
	姓名：	姓名：			
	電話：	電話：			
	手機：	手機：			
	信箱：	信箱：			

## 伍、跨專業合作的個案研討

### 一、如何召開跨專業合作的個案研討會議

轉介三級輔導並引進專任專業輔導人員之後，主責輔導人員和專任專業輔導人員均可以考量案主的狀況來決定是否要召開個案會議。召開個案會議的考量因素，可能包含受輔學生擁有多項人力資源介入，需要藉由個案會議達成的目的為何，需要進行那些資源整合與分工，或是希望透過個案會議讓哪些資源系統人員有直接溝通的機會等等。總之，三級處遇性輔導工作所召開的個案研討會議，具有整合跨專業資源的目的。希望藉由個案會議的召開，協助參與服務的不同專業工作者，分享彼此不同的觀點與作為，進行建立共識，發展分工合作策略，提升輔導效益。以下提供召開三級跨專業個案會議的一些提醒與建議。

#### (一) 步驟一：籌畫會議前請思考下列問題

1. 召開這次個案會議的目的？
2. 列出此次個案會議希望達成的具體目標。
3. 若欲達成這些目標，需要與那些人合作？
4. 評估受輔學生及與會人員的狀況，必要時可邀請專家進入會議。



#### 智慧小提醒：個案會議可能邀請的與會名單

1. 學校人員—校長、主任、組長、導師、教師、認輔教師、學校護理師等。
2. 個案重要他人—父親、母親、主要照顧者等。
3. 網絡單位—專任專業輔導人員、社區心理師、社工師/員等。
4. 法務—觀護人等。
5. 警政—警政中心、少輔隊、婦幼隊、少年隊等。
6. 醫療—精神科醫師、心理師等。
7. 其他人員—強迫入學委員會，鄰里長等等。

#### (二) 步驟二：召開個案會議的事前準備工作

1. 分別與欲邀請的與會人員聯絡，確定開會的時間。
2. 開會時間確定後，則分別通知與會人員參與會議。
3. 通知開會的參考方式：



- (1) 學校人員 - 開會通知/邀請卡，基本內容包含開會時間、地點，同時也可透過文字表達感謝之意。
- (2) 案主重要他人 - 可用面談/電話連絡。
- (3) 其他人員 - 電話連絡，必要時發送公文。



### 智慧小提醒：會議前和與會人員聊一聊，好處多多！

召開個案會議前，除了通知開會時間、地點外，也需要讓與會人員瞭解個案會議的進行方式，召開目的，會前準備工作等等。更重要的是。要澄清與會人員對個案會議的焦慮及困惑，強調會議的目標不在究責而是要共同為學生努力、解決現有挑戰，協助大家能安心地聚焦在如何協助受輔學生解決問題，這樣對於正式舉辦個案會議時，將有很大的幫助。

#### (三) 步驟三：怎麼召開跨專業個案研討會議

1. 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。
2. 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，如進步與擔心的部分，或是需要進一步瞭解與配合之處。
3. 由輔導主責者，如輔導教師、專任專業輔導人員、認輔教師或心理師進行個案報告，提出對受輔學生的理解，與晤談中重要轉折點。
4. 其他與會人員分享個人輔導該生的經驗與觀察，並相互回應、溝通與建立未來輔導目標的共識。
5. 所有與會人員共同討論可行的方法。
6. 彼此分工合作，訂定各自可負責的事項。





### 打氣小站：召開個案會議之策略

➤ 誰來當主持人？—三級輔導個案會議的主持人宜由最熟悉校園生態的校長或輔導主任擔任主持人是個案會議中的靈魂人物，他必須對校園生態有相當程度的瞭解，熟悉各角色可用的資源，用圓融的溝通方式，達到在會議中「穿針引線」的效果。您可以試著邀請具備上述能力者擔任主持人，在學校現場中，如校長、主任，都會是相當合適的人選。

➤ 在個案會議中找到「亮點」

個案會議是一個將受輔學生周圍生態系統人員集結起來，共同討論如何更適當、有效協助受輔學生的時機，同時也能讓我們一起來探討受輔學生在這段時間內的進步情形。很多時候受輔學生的「亮點」是需要與會者相互協助一起發掘的，此時，輔導教師可以扮演重要的催化者。當與會成員有機會看見受輔學生的改變，就更有力量找出改變的原因。討論維持受輔學生持續朝好的方向前進的方法？同時，也能促使週遭生態系統對受輔學生形成較為合理與善意的期待！

➤ 依據會議召開目的、與會成員組成的不同，該注意些什麼？

召開個案會議有許多面向是需要考慮的，像是處理親師衝突議題時，可以依據該教師的狀況，由輔導人員先與教師協調開會目的、並同理其情緒，之後再請家長加入會議中討論。無論需要處理的議題為何，我們所要思考的是怎麼樣才能讓個案會議開得順利，並達到預期的效果。只要對這個問題再三確認，相信您絕對能辦好一場有效幫忙受輔學生的個案會議。



### 觀念澄清小幫手：召開個案會議的迷思

迷思一	迷思二
<p>Q: 個案會議就是把「所有相關」的人找進來？</p> <p>A: 為了協助受輔學生而努力連結相關人力資源，這份用心非常值得被肯定。但在聯繫前，需先思考：「這個人能幫受輔學生什麼忙？」如果受輔學生的某些需求已經有人可以負責協助，就不需要邀請相似功能的人力介入，這除了是尊重彼此工作上的專業，也能避免資源浪費。切記，個案會議與會人員的「質」往往比「量」來得更為重要。</p>	<p>Q: 個案會議以專業術語溝通較能展現專業術語與節省時間？</p> <p>A: 個案會議的主要目的是要與各系統人員形成合作。當我們使用一些專業術語和受輔學生生態系統人員溝通時，很可能會造成非該專業領域人員的誤解與困擾。因此，當我們在說明受輔學生狀況時，別忘了將平時在輔導處（室）內個案報告中的專業術語，轉換成在場與會人員輕鬆易懂的詞彙，相信這一個小小的貼心舉動，會讓你們彼此的溝通更親切、更順利。</p>



### 陸、跨局處合作

當高關懷學生所處的問題越複雜，需要引入協助的單位越多，學校所扮演的個案管理角色也就益形重要。以教育立場而言，協助學生保有正常的作息，專心在校學習，有利於其未來發展。可惜的是，在學校中，我們偶爾會發現有些學生問題(如中輟生或中輟之虞的學生)，並不是學生個人的問題，而是在學生問題之下所產生的現象，因此，當我們協助學生解決問題時，整合跨局處單位或跨專業的的力量，建立共識，形成分工合作團隊就相形重要。

一般而言，二級的學生個案會議，主要由主責輔導教師提出申請，由輔導主任主持會議，邀請受輔學生之導師、任課教師及校內相關處室與輔導人員參加(必要時也可邀請家長及其他專家列席會議)，至於三級處遇性個案的輔導會議，為達跨專業合作效果，可由輔導主任或組長提出申請，邀請校外相關專業人員共同參與。必要時則由教育局處主持，召開跨局處會議。

例如，學校有中輟之虞及需復學輔導的學生，由學校輔導處(室)向學生輔導諮商中心提出評估需求，尋求多元處遇服務，如可運用多元教育資源(如慈輝班)，或聯繫觀護人、少輔會提供支援。有時，當有中輟協尋的需求時，還需要警政系統協助，如聯繫警察局少年隊或婦幼隊；有時也會運用相關中輟輔導資源，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。若中輟的原因在於家長照護問題，還可移請社會局兒保社工及強迫入學委員會、鄰里長協助。

類似上述的學生問題處理，便很需要跨局處資源協助，因此，這類協助中輟生的檢討會議或跨局處會議，就可由教育局(處)主導召開，邀請學校單位、社會局(處)、衛生局(處)、警察局(處) / 少年隊、里幹事 / 強迫入學委員會承辦人員等一同參與，共同討論各局處對於這些學生的處遇及困境，達到相互了解工作進度、形成共識、分工合作與整合資源之目的，不同層級個案輔導會議召開之形式與作法，如圖 6-2 所示。

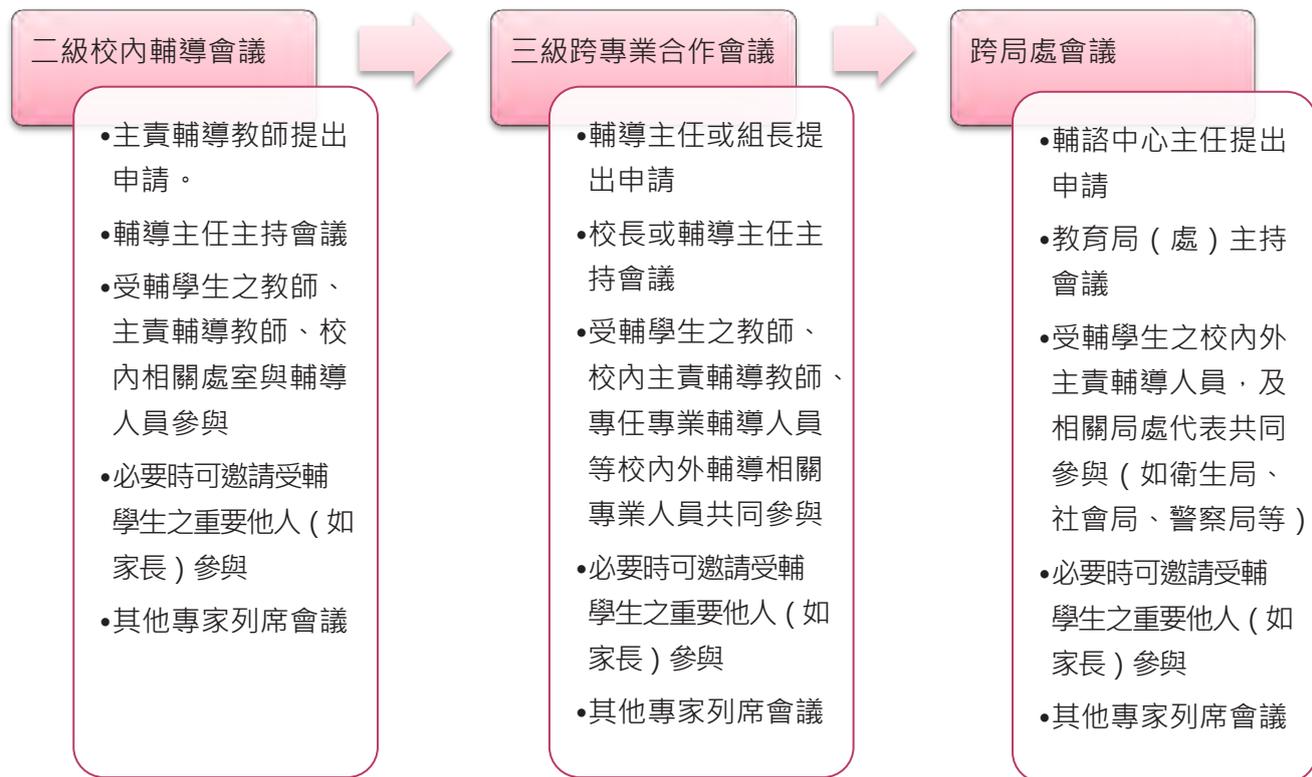


圖 6-2 不同層級個案輔導會議召開之形式與作法

總之，當學校處理個案問題時，發現已有多方資源介入，有需要進行跨專業資源整合時，便是召開跨局處會議的時機。除了由學校召開，也可請各縣市學生輔導諮商中心協助辦理，或由教育局(處)主導。



## 第二節 與各縣市學生輔導諮商中心的合作

三級處遇性輔導工作的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。依據「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」(民國100年6月7日發布)，第二條指出：「國民小學、國民中學(以下簡稱國民中小學)及直轄市、縣(市)政府應依本法第10條第6項及第7項規定，聘用領有臨床心理師、諮商心理師或社會工作師證書(以下簡稱相關專業資格)之人員，擔任專任專業輔導人員。」輔導教師與學校其他教職員則為支援人力。本節僅就各縣市學生輔導諮商中心的轉介原則、處遇服務內容與合作流程說明。

### 壹、學生輔導諮商中心在三級處遇性輔導工作的角色與功能

依據教育部依據民國101年12月25日臺訓(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」。各縣市學生輔導諮商中心在三級輔導中所提供的服務如下：

三級輔導	專業輔導人員之職掌
初級發展性輔導	<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、精神疾患等議題防治之相關知能。</li> </ol>
二級介入性輔導	<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>
三級處遇性輔導	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學生與其家庭、社會環境之評估及協助。</li> <li>2. 個案諮商與心理治療。</li> <li>3. 團體諮商與心理治療。</li> <li>4. 提供教師與家長輔導專業諮詢及協助。</li> <li>5. 提供學校輔導諮詢服務。</li> <li>6. 學習診斷與輔導。</li> <li>7. 進行特殊個案學生之安置。</li> <li>8. 個案資源運用與整合。</li> </ol>

## 貳、轉介原則和流程

各縣市對於學校輔導處(室)如何將有三級輔導需求的學生轉介至學生輔導諮商中心的轉介流程，已建立固定的流程與規範，建議各校可上網查詢該縣市的具體作法。以下僅提供圖 6-1 臺北市的轉介流程圖供參考。

臺北市國中國小申請專任專業輔導人員服務流程圖

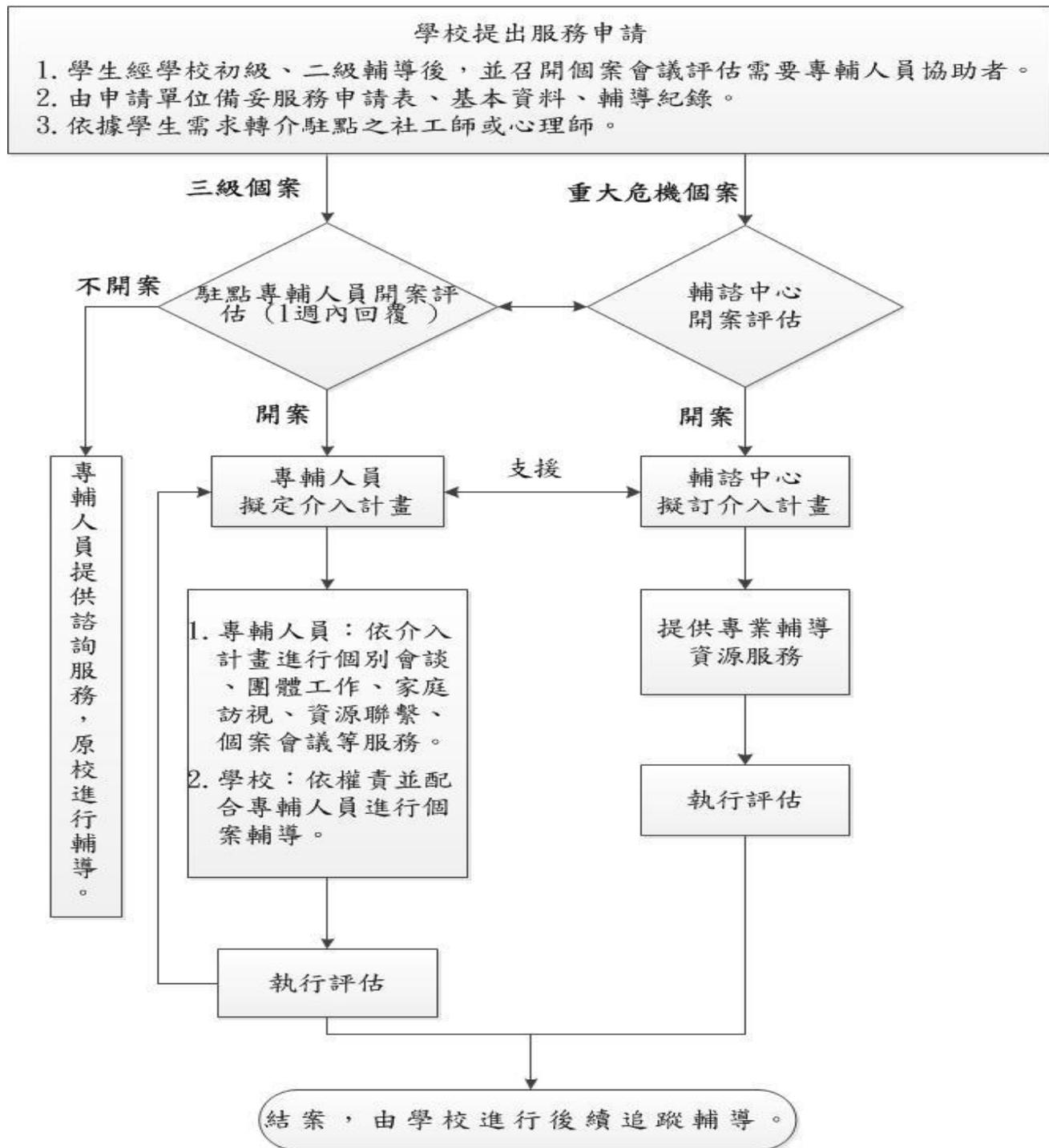


圖 6-3 臺北市國中小申請專任專業輔導人員服務流程圖

### 參、輔導教師與專業輔導人員的跨專業合作模式

輔導教師與學生輔導諮商中心的專任專業輔導人員合作流程，可運用王麗斐和杜淑芬（2009）研究所建議的合作模式（圖 6-4）。

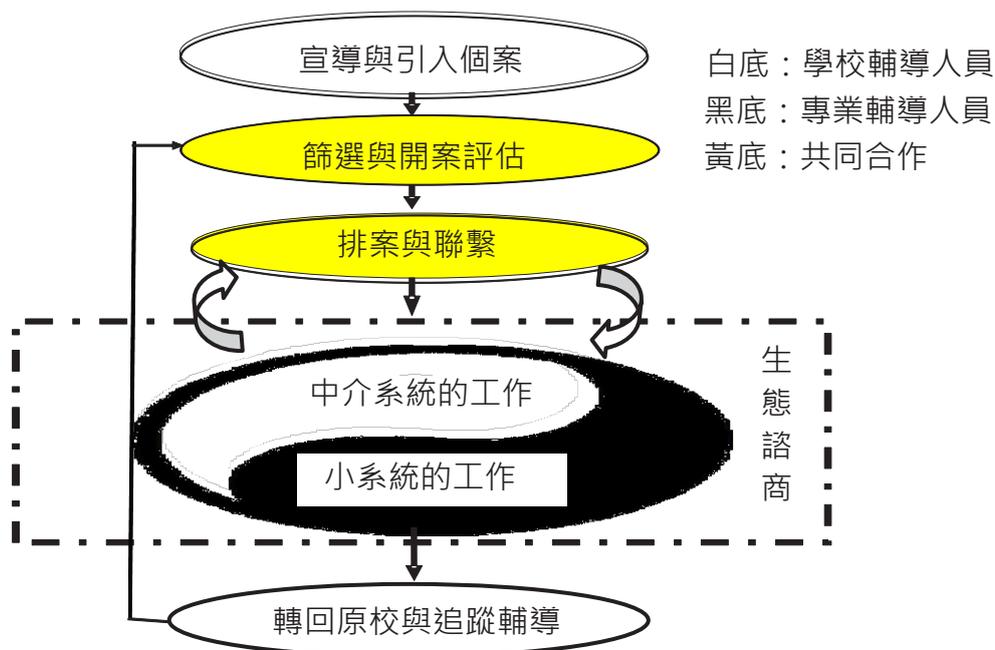


圖 6-4 專業輔導人員與學校輔導人員的跨專業合作歷程

#### 一、宣導和引入個案

沒有信任與基本認識，學校教職員與家長恐怕不容易將有三級處遇性輔導需求的學生轉介至學生輔導諮商中心。因此為了讓學生輔導諮商中心的資源能適時協助學生，協助學校教職員工瞭解學生輔導諮商中心的輔導資源，是推動三級輔導必要的工作。通常，輔導教師會主動向學校內的教職員工宣導是項資源，協助校內人員瞭解學生輔導諮商中心的工作職掌，轉介標準與服務方式，將有助於學生輔導諮商中心資源被妥善使用，同時也讓校內人員感受到輔導處（室）協助適應欠佳學生的用心與努力。

#### 二、篩選與開案評估

當受輔學生依據轉介標準進入三級處遇性輔導工作時，輔導教師與專任專業輔導人員會依據受輔學生的狀況進行開案評估，判斷是否應由專任專業輔導人員進行輔導，或者可尋找更適合的專業資源協助。各縣市學生輔導諮商中心自訂有轉介標準與轉介流程，請向各縣市學生輔導諮商中心諮詢，相關轉介表單可至各縣市學生輔導諮商中心網站下載使用。

### 三、排案和聯繫

專任專業輔導人員收案並排定開案時間後，此時，第一次的個案或導師與家長的聯繫工作會由學校輔導教師進行。然而，第二次之後，則視學校規模大小以及駐點與否來決定（駐校/點專任專業輔導人員為 55 班以上的大型學校）。通常駐校/點的專任專業輔導人員可以自行聯繫受輔學生與其導師和家長前來晤談，而駐區/站（其平日工作地點為學生輔導諮商中心，接受學生輔導諮商中心派案）專任專業輔導人員，由於平時往來數個學校服務，因此，建議由學校輔導處（室）來排案與聯繫相關受輔與諮詢對象。

### 四、專任專業輔導人員的諮商

專任專業輔導人員在進行三級處遇性輔導工作時，通常採取生態諮商的模式，不僅與受輔學生工作，也與學生生態系統的輔導教師、導師或家長一起合作。此時專任專業輔導人員的生態諮商工作可以概分為小系統的工作和中介系統的合作等兩大類：

#### （一）小系統的工作

由專任專業輔導人員進行小系統的工作，針對受輔學生進行諮商、或者提供其輔導教師、家長、導師等小系統的諮詢，有時也會進行聯合家族治療等等。

#### （二）中介系統的工作

與學校輔導系統的工作即為中介系統工作。此時，專任專業輔導人員與學校輔導教師或導師合作，成為輔導團隊或引進校內外資源進行合作，這樣的合作架構可以參考圖 6-5，雙方可以合作的事項包括：

1. 建立個案管理與團隊分工的合作機制
2. 與輔導處（室）或導師分享個案資訊
3. 運用校內輔導資源
4. 引進校外支援系統



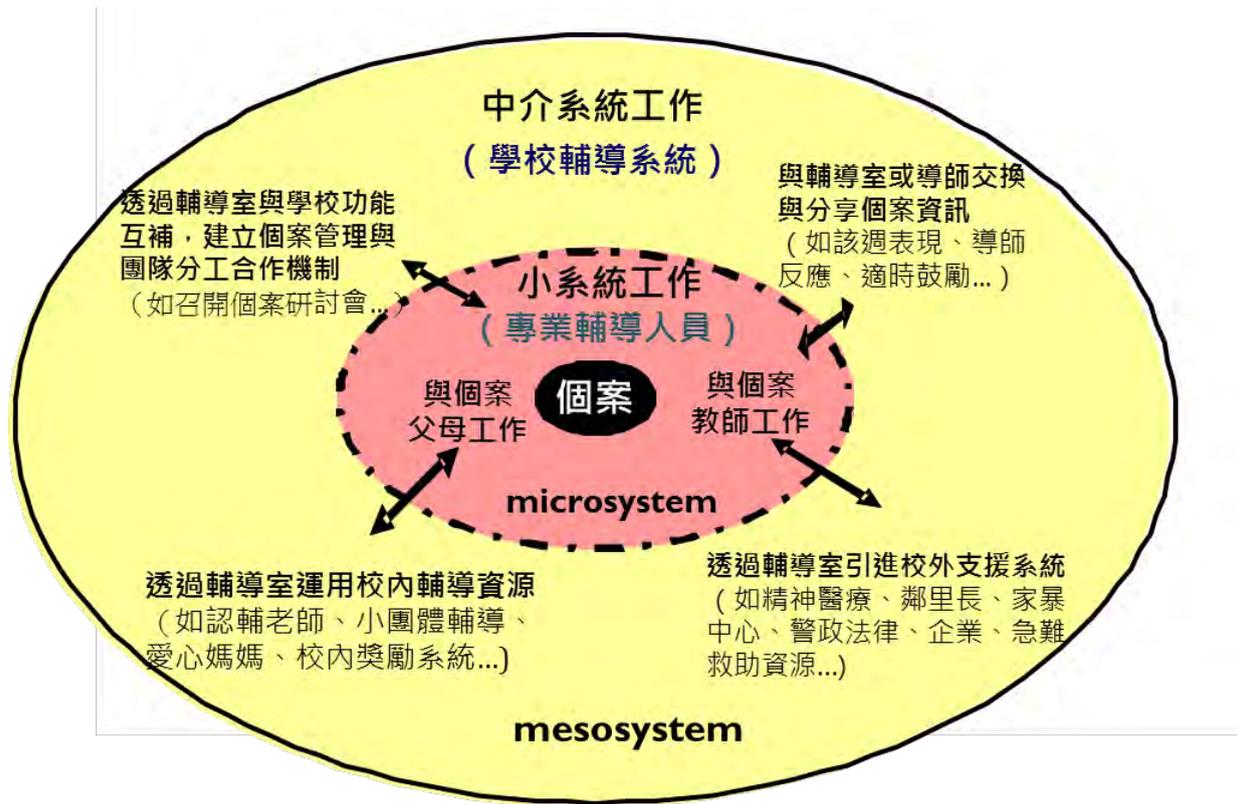


圖 6-5 專業輔導人員與學校輔導人員的系統合作工作架構 (王麗斐、杜淑芬，2009)

### (三) 輔導工作日誌的撰寫

當專任專業輔導人員完成每次的專業服務後，除了撰寫輔導記錄外，應依規定填寫專業服務工作日誌。各縣市學生輔導諮商中心設計的專業服務工作日誌可能有不同的格式，表 6-4 提供臺北市版本供參考。



表 6-4 駐區諮商心理師專業服務工作日志 ( 範例 )

案主編號 ( 由中心填寫 ) : \_\_\_\_\_ 填寫日期 : \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

區 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 時 \_\_\_\_\_ 分 - 時 \_\_\_\_\_ 分

提案個案身份				來談者身分	與個案關係	個案問題類別	諮商師處理個案類別	服務方式	處理狀況	備註
校學	個案收件編號	姓名	1.一年級	1 新移民	1 個案本身	1 個案本人	01-12	1. 晤談 2. 轉介 3. 資料提供 5. 其他(請註明)(如親子協談、入班觀察、個案會議等)	續約 1 結束 2 轉介處理並結案 3. 結束 其他 4 : (請說明)	若尚未取得家長同意書等相關事項請特別註明
			2.二年級							
			3.三年級		3 個案母親					
			4.四年級		4.個案其他親人(請註明)					
			5.五年級		5 其他					
			6.六年級							
			7.七年級							
			8.八年級							
			9.九年級							
			10.幼稚園							
			11.教師							
			12.行政							
請 填 數 字										

諮商心理師 : \_\_\_\_\_

「個案問題類別與代碼」請依其行為填入下列代號

- 情緒困擾與障礙 ( 如焦慮、情緒容易衝動... )
- 外向性適應欠佳行為 ( 如偷竊、身體攻擊、干擾別人... )
- 內向性適應欠佳行為 ( 如退縮、自卑... )
- 人際關係困擾 ( 如孤獨兒、缺乏人際技巧... )
- 學習適應問題 ( 如上課分心、作業缺交... )
- 親職教育問題 ( 如親子衝突、管教態度... )
- 注意力缺陷過動症
- 特殊需求兒童社會福利問題 ( 如目睹家暴、家庭暴力、兒童虐待、兒童疏忽、兒童性侵害、特殊安置... )
- 學校適應問題 ( 如懼學、逃學、拒學... )
- 家庭結構問題 ( 如寄養、單親、失親、隔代教養... )
- 發展障礙 ( 如發展遲緩、智能不足、自閉症... )
- 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... )





### 第三節 社區輔導資源與合作

當受輔學生的問題需要更多的社區輔導資源介入時，輔導教師需要知道受輔學生的哪些問題需要尋求資源；也要瞭解社區中有哪些資源可被運用。除了上述專節介紹的各縣市輔導與諮商中心外，在我們的社區當中，有很多政府的輔導資源，包括相關教育系統資源、社政系統資源、衛政系統及醫療機構、警政系統及法務系統資源，以及其他在地社區資源等。以下我們選擇重要的資源系統，一一介紹其服務對象、轉介程序與相關資源合作概況。

#### 壹、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：

- （一）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。
- （二）測驗工具：心理評量工具的借用。
- （三）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。
- （四）教員輔具：提供教材教具及生活輔具的借用。
- （五）圖書資料：特教書籍、影音光碟借閱。
- （六）知能研習：推廣及辦理特殊教育各領域知能研習。
- （七）活動辦理：特殊教育各類競賽及教學活動。
- （八）資訊推廣：推廣特教資訊，建立社區服務網絡。
- （九）諮詢服務：提供各類特教問題諮詢服務。

##### 二、家庭教育中心

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：

- （一）重大違規兒童少年，而家長在教育上無法施力者。
- （二）兒童少年有中輟之虞，或經常性中輟。



(三) 家長疏於照顧，使得兒童少年未獲得適當家庭教育者。

以本章剛開始的小青案例為例，經導師轉介小青至輔導處(室)後，輔導處(室)評估她的家庭背景可能屬於高風險家庭，但程度不至於到達通報高風險家庭標準，此時，就可以在家長同意下，申請「家庭關懷輔導網絡」。由各縣市家庭教育中心指派輔導志工/督導進行電話聯絡，或親自至校了解狀況，以評估開案與否。

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：

- (一) 親職教育：增進父母職能之教育活動。
- (二) 子職教育：增進子女本分之教育活動。
- (三) 性別教育：增進性別知能之教育活動。
- (四) 婚姻教育：增進夫妻關係之教育活動。
- (五) 倫理教育：增進家族成員相互尊重及關懷之教育活動。
- (六) 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。

各縣市家庭教育中心資源不盡相同，可諮詢各縣市家庭教育中心進行瞭解與轉介。

### 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：

- (一) 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。
- (二) 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。
- (三) 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。
- (四) 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。

#### 四、多元教育輔導措施

因應許多學生在學習上呈現適應不良的狀況，教育部也協助地方政府辦理各種多元型態的中介教育措施。以下簡介之：

##### (一) 服務對象

多元教育輔導措施的旨在於協助中輟復學生於回歸教育體系後，不致因適應不良而再次中輟，教育部協助地方政府辦理「多元型態中介教育措施」，提供轉銜適應的多元教育方案，避免中輟復學生再度輟學（中途學校因需法院裁定安置，非學校端可申請安置，因此不列入本段介紹）。

##### (二) 轉介與協助流程

目前的多元教育措施包括以下形式，如表 6-6：

###### 1. 慈輝班

家庭變故、經濟困難之中輟學生，提供住宿及生活輔導、多元另類適性教育措施。102 年全國之慈輝班共有 10 校，可跨縣市收容。

###### 2. 資源式中途班

此類為各直轄市、縣市政府遴選有熱誠、有意願的中小學校，比照特殊教育資源班，設置資源式中途班，採基本課程與彈性課程並用的設計，提供復學者的另類適性課程，無住宿。102 年全國設置之資源式中途班共計 78 班。

###### 3. 合作式中途班

由各直轄市、縣市政府結合轄區內民間團體（包括宗教團體），由鄰近之國中或國小進入該機構設班，協助提供收中輟學生復學輔導及適性課程。102 年全國共設置合作式中途班 22 所（部分提供住宿）。



表 6-6 多元教育輔導措施之招生對象

中介教育	招生對象	注意事項
慈暉班	家庭變故、家庭功能不彰、或經濟困難之中輟學生	跨縣市收容 提供住宿、生活輔導與多元適性教育措施
資源式中途班	中輟生	分區在國中小內設置（鄰近學區教學資源共享） 提供多元另類適性課程及輔導措施（不提供住宿）
合作式中途班	中輟生	由地方政府與民間團體、宗教團體、慈善團體合作辦理 提供中輟復學輔導與多元適性課程（部分提供住宿）

#### 五、校外會：

校外會服務高級中等以下學校，通常會代表教育單位與教育局併同出席縣市政府的治安會報，與轄內警政、社政、衛政、教育、地檢署、少年法庭等單位，及相關民間公益團體如慈濟、晨曦會、獅子會、扶輪社等團體合作，關係非常密切，並設有春暉認輔志工，可作為藥物濫用學生陪伴型的輔助人力。另自 100 年起縣市校外會成立「防制學生藥物濫用專業諮詢服務團」，邀請精神科醫師、心理諮商師、社工師、觀護人等專業人力，與教官、教師一同協助學校召開「春暉小組」開案會議，並視情況「轉介醫療服務」，並按需求及資源情形舉辦「探索教育」、「冒險治療」、「職業試探」等多元體驗活動，以協助較嚴重的藥物濫用學生個案（多為國中學生）重新拾回自信、正向發展，遠離不良同儕，以有效改善偏差行為。

#### 貳、社政系統資源

社政系統包括的範疇相當廣泛，包括各縣市社會局處、家暴與性侵害防治中心等等，舉凡兒童與少年福利、婦女、身心障礙、單親、新移民、老人、家暴與性侵害、與其他社會救助事項，均屬於社政系統的範圍。其中，與學校輔導處室關係最為密切者，則為涉及兒童與少年福利與保護、家暴與性侵害防治之高關懷與高風險家庭與青少年之相關通報與協助事項。輔導教師如能對社政系統有所瞭解，當能在協助受輔學生時，針對受輔學生的個別困境，引進適當的社會福利資源，給予最適切的三級處遇性輔導服務。



輔導處(室)與社政系統的合作，依據教育部修正「各級學校及幼稚園通報兒童少年保護與家庭暴力及性侵害事件注意事項及處理流程」(民國100年7月22日)，可做如下的說明：

### 一、法定責任通報

依據國民中小學學生保護輔導工作流程(圖6-6)，學校需依據兒童及少年福利法、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法與兒童與少年性交易防制條例中之兒童與青少年保護事項，進行法定責任通報。這些個案包括：

- 遭遺棄、身心虐待
- 強迫或引誘自殺行為
- 生命、身體或自由有利及之危險或有危險之虞者
- 強迫猥褻行為或性交
- 利用兒童少年犯罪或不正當行為
- 遭受其他傷害之行為
- 兒童少年從事性交易之虞者

進行法定責任通報時，需依據下列流程進行：

#### (一) 24小時通報原則

以傳真或網路進行通報(內政部「關懷e起來」網站)。在進行責任通報時，以學務處為校園安全通報機制之窗口。

#### (二) 進行校園安全通報機制

依循校內校園安全通報機制，通報學務處。

#### (三) 啟動校園危機處理機制

包括通知家長或監護人(家內亂倫與家暴事件除外)、危機介入(情緒支持與心理諮商)、與指定專人對外發言等等。

#### (四) 確認社政單位窗口，學校輔導系統持續提供協助

### 二、高風險家庭個案的通報

#### (一) 通報個案

本項通報是針對未達法定通報標準，但依據教育部推動「高風險家庭關懷輔導處遇



實施計畫」，符合高風險家庭評估指標（可上網查詢「兒童少年保護及高風險家庭通報表」）。這些指標包括：

- 家庭成員關係紊亂或家庭衝突，如家中成人時常劇烈爭吵、帶年幼子女與無婚姻關係人同居、或有離家出走之念頭者等，以致影響兒少日常生活食衣住行育醫等照顧者功能。
- 家中兒童少年父母或主要照顧者罹患精神疾病、酒癮、藥癮，卻未就醫或未持續就醫，以致影響兒少日常生活食衣住行育醫等照顧者功能。
- 家中兒童少年父母或主要照顧者有自殺風險個案，尚未強迫、引誘、容留或媒介兒童及少年為自殺行為，惟影響兒少日常生活食衣住行育醫等照顧者功能（請併通報當地社區心理衛生中心或自殺防治中心）。
- 因貧困、單親、隔代教養或其他不利因素，以致影響兒少日常生活食衣住行育醫等照顧者功能。
- 負擔家計者遭裁員、資遣、強迫退休等因素，所形成之非自願性失業或重複失業，以致影響兒少日常生活食衣住行育醫等照顧者功能。
- 負擔家計者因死亡、出走、重病、入獄服刑等因素，以致影響兒少日常生活食衣住行育醫等照顧者功能。

## （二）通報流程

進行法定責任通報時，應依據下列流程（圖 6-6）：

1. 傳真或網路通報（內政部「關懷 e 起來」網站）；
2. 進行校園安全通報機制，校內通報單位為學務處；
3. 啟動校園輔導機制

包括進行家庭訪問、學校輔導處（室）列入高關懷輔導對象、確認社政單位回覆情形，並視狀況進行轉介或連結其他資源等等。



### 三、注意注意事項

學校遭遇兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害事件，在進行通報時，宜注意以下重點：

- (一) 應即啟動校園危機處理機制，由校長指定專人進行責任通報、校安通報、以及媒體應對及統一發言，並加強與社工人員之協調聯繫。
- (二) 指定主責輔導教師擔任個案管理者，執行學生的輔導事宜。
- (三) 確保學生的身體安全，並協助學生穩定心靈，必要時協助進行安置。
- (四) 當學生必須與衝突的家長面對面時，輔導教師可視需要安排學務處或其他教師陪同在場，以確保安全。
- (五) 陪伴學生處理相關事件。在事件司法調查過程中，學校教師或輔導教師必要時應陪同學生，給予心理支持。如果需要處理轉學事宜，應注意保密原則，並請求主管教育行政機關協調，聯繫受害學生轉進及轉出之學校，進行相關之班級輔導及結合社工訂定個案處遇計畫。
- (六) 學校處理人員應注意保密，確保學生與家庭的隱私。輔導處室教師秉於專業應向校長與各處室教職員說明保密的重要性。
- (七) 受害人和加害人若持續在同一班級或同一樓層，應會同相關人員（包括各處室、導師、輔導教師等等）應開會研議，評估風險與相關的保護措施。

### 參、衛政系統及醫療資源

當個案有自傷或自殺之虞，或發現個案有精神疾病的可能性時，此時宜依規定進行通報或轉介社區精神醫療資源進行評估，以取得進一步的協助。

#### 一、服務對象

##### (一) 學生個案：

1. 學校遇學生有自傷或自殺之虞或事實，皆須先行校安通報並通報自殺防治中心。轉介個案如有精神科診斷者，若需進行諮商服務，應請醫生開具「醫囑照會單」。輔導處（室）應將之列為高關懷輔導對象，並依其情節輕重，進行個別輔導、心理諮商、生態介入輔導或三級輔導轉介，以增加其保護因子，降低其危險因子。
2. 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 量表題目如表 6-7 所示。

(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。

3. 對於學生個案，各縣市衛生局自殺防治中心會進行資料登錄，各縣市衛生單位評估後，與學校輔導系統共同商議可行的介入方式，以及協助提供醫療資源並進行轉介。

(二) 學生家長：

倘發現有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。

表 6-7 自殺高風險評估：簡式健康量表 (BSRS)

**作答說明：**請圈選最近一個星期 ( 含今天 )，個案對下列各項目造成困擾的嚴重程度 ( 個案感受 )。

	不會	輕微	中等程度	嚴重	非常嚴重
1. 睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4
2. 感覺緊張或不安	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
★有自殺的想法	0	1	2	3	4

請填寫檢測結果：1-5 題總分：\_\_\_\_\_分，★自殺想法：\_\_\_\_\_分

說明：

(1) 1 至 5 題之總分：

- A. 得分 0~5 分：身心適應狀況良好。
- B. 得分 6~9 分：輕度情緒困擾，建議找家人或朋友談談，抒發情緒，給予情緒支持。
- C. 得分 10~14 分：中度情緒困擾，建議尋求心理諮商或接受專業諮詢。
- D. 得分 > 15 分：重度情緒困擾，需高關懷，建議轉介精神科治療或接受專業輔導。

(2) ★「有無自殺想法」單項評分：本題為附加題，若前 5 題總分小於 6 分，但本題評分為 2 分以上時，仍建議轉介至精神科。



### 智慧小提醒：疑似精神疾患

在校內也時常遇到學生疑似患有憂鬱、躁鬱、過動、強迫症、對立性反抗疾患的情形，輔導教師可以做初步評估，並適時告知家長，轉介身心科/精神科/兒童心智科醫師諮詢。

1. 查閱 DSM-V (精神疾病診斷與統計手冊)，但不下判斷
2. 轉介心理師
3. 諮詢身心科/精神科/兒童心智科醫師
4. 和家長溝通孩子的狀況

#### 肆、警政及法務系統資源

學校當地的警察機關和法務單位也是重要的社區資源。當學生之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，一起協助他們。

表 6-8 學校與警政及法務系統的合作方式

少年現況		與警政系統及法務系統合作
A. 少年有觸犯刑罰法律之行為者。		與少年之觀護人保持連繫，了解個案保護管束及開庭狀況，並主動告知個案在校表現及出缺席情形。 若個案因開庭需要，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. 少年有右列情形之一，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。	主動了解個案校內外交友情形，若個案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。	主動了解個案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。	主動了解個案逃學逃家之情形，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員的協助。
	參加不良組織者。	主動了解個參加不良組織情形，請警察單位巡邏時注意及勸導。

(續下頁)

無正當理由經常攜帶刀械者。	主動了解個案攜帶刀械情形，請警察單位加強注意及勸導。
吸食或施打煙毒或麻醉藥品以外之迷幻物品者。	主動了解個案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。	主動了解個案之生活作息，若有不法情事，請警察單位加強注意及勸導。

註：整理自《少年事件處理法》及其相關規定。

### 伍、其他在地社區資源

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，了解各兒童青少年心智科之精神科醫師、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 6-9 校本資源一覽表 ( 範例 )

	服務項目	聯絡人	聯繫方式
教育局中教科	中輟生輟學復學業務、學生免遷戶籍密轉業務		電話： 地址： e-mail：
家暴與性侵害防治中心 ( 113 )			電話： 地址： e-mail：
警察局			
<b>低收入家庭或急難家庭</b>			
各縣市社會局	低收入補助、急難救助、單親補助、身心障礙、		電話： 地址： e-mail：
各縣市家庭扶助中心	低收入家庭兒童與青少年		電話： 地址： e-mail：
OO 教會/團體			電話： 地址： e-mail：
<b>兒童心智科與心理輔導資源</b>			
OO 醫院兒童心智科心			電話： 地址： e-mail：
心理諮商所/OO 診所			電話： 地址： e-mail：
<b>法律扶助資源</b>			
法律扶助基金會	免費法律諮詢		電話： 地址： e-mail：
<b>就業服務</b>			
各縣市就業服務中心			電話： 地址： e-mail：
<b>NGO 組織</b>			
世界展望會	原住民兒童與青少年等極為廣泛		電話： 地址： e-mail：
社區內的民間基金會或公益團體			電話： 地址： e-mail：
其他 NGO 組織			

## 第七章 專業增能與自我照顧

王老師初任輔導教師，內心雖充滿期待卻也心感惶恐；雖十分熱愛輔導教師這份工作，但接案工作的瓶頸、面對同事與家長對輔導個案成效的高度期待，加上自我期許與時間管理分配等問題，這陣子下來常感壓力。除需紓壓之外，也期盼在專業上能有督導與支持團體的協助，讓輔導教師生涯走得更長、更專業。

輔導教師在學校三級輔導當中，扮演著初級輔助支援角色，二級工作的主要推動者，以及三級轉介與個案管理者的重要功能。在初級發展性輔導中，輔導教師必須運用專業提供全校層級和班級層級輔導工作的支援和諮詢服務，而在二級輔導當中，他必須與個別、團體與生態系統工作，並運用評估提升成效，實施介入性輔導措施。至於在三級輔導工作中，則需進行資源整合、個案管理和追蹤輔導等等。這些工作既需專注、專研，又需要廣泛連結，非常需要多元智慧與多元能力，對初出校園的新進輔導教師而言是極大的挑戰。因此，甄選輔導優秀人才進入校園，進入校園後，以輔導處（室）為一個團隊，佐以督導和培力增能的進修方案，才能逐步培育「新枝」成為「老幹」，傳承輔導團隊的智慧、專業與協力合作的精神，讓學校輔導能夠適才適所，貢獻專業的重要使命。

要延續輔導的專業與熱忱，除了學校和教育系統給予專業上的督導增能機會外，也需注意一些自我照顧與自我管理策略，這些內容將在本章節中討論。總之，三級輔導體系的建構不易，需要全體輔導教師一起努力維護這個專業的永續成長，如此，也才能有機會運用輔導專業服務成長中的青少年。

揣此，本章的內容將涵蓋：

### 第一節 專業增能

壹、職前培訓

貳、在職進修

參、專業督導

### 第二節 自我照顧與自我管理

壹、輔導教師的專業自我照顧

貳、輔導教師的時間管理

參、輔導教師的個人自我照顧



## 第一節 專業增能

輔導教師如同花園的園丁，受輔學生都是一株株獨特的花草。每株花草有其獨特的培養方法，有成效的園丁需要不斷的專研與進修，才能使其每一株花草都長得健康與美麗。有成效的專輔教師正是如此，需要不斷的專研、交換知識、找出盲點、與充實增能，才能使受輔學生得到適切的幫助。

專業增能是個不停止的歷程，需要持續進行。美國學校諮商師學會 ( American School Counselor Association ) 在《學校諮商師的倫理標準》( 2012 ) 「E1 專業職能」中即揭示，學校輔導教師 ( school counselor ) 應：

「確保擁有各種定期的研習機會，參與並促進自己、其他教育者和學校輔導教師的專業發展，如掌握每年的繼續教育機會，包括：參與專業學校諮商會議、閱讀專業學校輔導之期刊文章、為教育工作人員辦理相關工作坊，以催化討論關於學校輔導教師職位所提供的獨特服務之議題。」( Gysbers & Henderson, 2012 )

足見，專業發展對於學校輔導工作者的重要性。有關輔導教師的專業增能，本節將討論職前訓練、在職進修和專業督導等三個重要部分。

### 壹、職前培訓

許多新進輔導人員可能具備專業訓練，也可能有些已經在其他學校實習或服務過，但初次進入一個新的學校環境工作，仍需要一段適應期。對於新進輔導教師，在進入校園輔導工作之前，若能夠是事先瞭解三級輔導的理念、學校輔導的生態系統、學校輔導團隊工作、以及三級輔導工作的內涵是相當重要的。表 7-1，即根據 WISER 模式的精神，規劃出輔導教師職前訓練的課程，以供參考。

表 7-1 職前訓練的課程規劃

研習主題	研習內涵	建議時數
學校三級輔導工作概論	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 我國的學校三級輔導工作的建構歷史與理念</li> <li>2. WISER模式的三級輔導工作概念</li> <li>3. WISER的初級發展性輔導工作架構與內涵</li> <li>4. WISER的二級介入性輔導工作架構與內涵</li> <li>5. WISER的三級處遇性輔導工作架構與內涵</li> </ol>	3-6 小時
學校的生態系統與輔導團隊的效能運作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 生態系統理論與學校生態系統</li> <li>2. 學校的組織與行政架構認識</li> <li>3. 輔導團隊的角色、任務與分工合作</li> <li>4. 與校內系統合作的學生輔導工作</li> </ol>	2-3 小時
校內系統資源、評估與合作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 雙師合作（導師與輔導教師的合作；含初級、二級與三級合作）</li> <li>2. 親師師合作（家長、導師、輔導教師的合作）</li> <li>3. 三師合作（導師、輔導教師、與心理師/社工師的合作）</li> <li>4. 與學務處合作</li> <li>5. 與校內其他輔導資源合作（含認輔、教務、衛保、或其他等）</li> <li>6. 系統合作中的輔導教師（如何既合作又有主體性）</li> <li>7. 合作案例研討</li> </ol>	2-3 小時
社區系統資源、評估、轉介與合作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 縣市輔諮中心運作模式與轉介流程</li> <li>2. 縣市資源網絡單位服務內容與轉介須知</li> <li>3. 社區資源評估與合作</li> <li>4. 系統合作中的輔導教師（如何既合作又有主體性）</li> <li>5. 校本社區資源的建立</li> <li>6. 合作案例研討</li> </ol>	2-3 小時

( 續下頁 )

<p>高關懷個案的 辨識與輔導</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 初級轉二級個案的辨識、轉介與輔導</li> <li>2. 二級轉三級個案的辨識、轉介與輔導</li> <li>3. 校園中的高關懷個案 ( 中輟、網路成癮及藥物濫用、偷竊、霸凌等等 )</li> </ol>	<p>3 小時</p>
<p>生態系統取向 的介入性輔導 工作 ( 評估、輔導 目標、系統合 作輔導計畫、與 成效評估 )</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 生態系統取向的介入性輔導工作流程</li> <li>2. 生態系統取向的個案評估</li> <li>3. 生態系統取向的諮商輔導計畫</li> <li>4. 生態系統取向的介入 ( 個別諮商、小團體輔導、系統合作 )</li> <li>5. 生態系統取向與其他個別工作取向在學校輔導工作的合作 ( 例如：生態系統取向為大架構，個別工作時仍採用個別諮商取向 )</li> <li>6. 輔導工作的成效評估</li> </ol>	<p>3-6 小時</p>
<p>家庭系統 評估、合作 與諮詢</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與家長合作的輔導工作 ( 重要性、理念等等 )</li> <li>2. 親師溝通</li> <li>3. 親師師合作 ( 家長、導師與輔導老師的合作 )</li> <li>4. 家庭系統評估</li> <li>5. 提供家長諮詢</li> <li>6. 案例研討</li> </ol>	<p>3-6 小時</p>
<p>校安事件與 校園危機事件 介入與處理</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 何謂校安事件？校安事件處理流程</li> <li>2. 輔導教師在校安事件的角色與任務</li> <li>3. 安心團體輔導 ( 班級輔導、教職員工輔導、輔導教師自我照顧 )</li> <li>4. 與學生輔導諮商中心合作</li> <li>5. 與社區資源合作</li> <li>6. 案例研討</li> </ol>	<p>3 小時</p>

( 續下頁 )

重要 校園輔導議題	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 適性輔導（生涯發展教育與輔導）</li> <li>2. 性別平等輔導與性平事件介入輔導</li> <li>3. 霸凌防治與介入輔導</li> <li>4. 學習輔導</li> <li>5. 多元文化議題與學校輔導</li> </ol>	依據 議題需要
校園常見的 精神疾病辨識 與處理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 校園常見的青少年精神疾病</li> <li>2. 辨識與轉介</li> <li>3. 與家長合作</li> <li>4. 與校內系統的合作（行政、導師或認輔教師合作）</li> <li>5. 與校外系統的合作（轉介、諮詢）</li> </ol>	3 小時
小團體輔導 方案的計畫與 執行	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 小團體輔導計畫與目標</li> <li>2. 小團體招募與帶領</li> <li>3. 受輔學生的個別輔導目標與小團體輔導</li> <li>4. 小團體方案的執行與成效評估</li> </ol>	3-6 小時
輔導教師的 自我行銷與 自我管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 輔導教師的自我行銷</li> <li>2. 輔導教師的自我管理</li> <li>3. 工作中的倫理與自我照顧</li> </ol>	1.5-3 小時
運用測驗輔助 輔導工作與 常用心理測驗	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 測驗的選擇與輔導介入計畫</li> <li>2. 測驗的實施和解釋</li> <li>3. 校園常用心理測驗</li> <li>4. 測驗實施的倫理</li> <li>5. 案例研討</li> </ol>	3 小時
其他重要議題	例如：校園人事管理流程、校園資訊系統、教育系統的資源網絡、輔導相關法令等等	

**打氣小站：****101 學年度教育部補助各縣市 40 小時職前訓練經費**

職前訓練對於新進人員進入組織工作是非常重要的。教育部預見職前訓練的重要性，在第一批專輔教師進入校園時，積極補助全國各縣市辦理 40 小時的職前訓練課程，讓這批輔導新血在進入校園環境之初，能熟悉學校三級輔導體系、瞭解學校環境的特性、以及輔導教師工作內涵。這樣的作法獲得很多的肯定，值得持續推動。未來若教育部無法專款補助時，各縣市仍應運用例行的新進教師講習經費辦理研習，或形成區域整合，分區辦理職前訓練課程。

**貳、在職進修**

專業增能課程常依據輔導教師的需求與校園環境的變遷與要求有所不同，難以有一致的看法。因此，本節參酌「臺灣輔導與諮商學會學校輔導工作研究委員會」於民國 100 年 12 月 03 日對於專任輔導教師工作任務、專業職能與培育課程，以 WISER 三級輔導輔導工作模式之理念與精神，及校園輔導工作的需求，提供以下需被養成的重要輔導專業知能，以供各界辦理輔導教師的專業增能課程參考。

- (一) 輔導服務/輔導課程 (含心理教育與班級輔導): 具有帶領班級輔導或大團體輔導的知能，以實施心理教育、學習輔導、生涯輔導、情緒教育、人際關係、品德教育、生命教育等輔導課程。
- (二) 諮商服務 (含個別諮商/小團體輔導/入班輔導/校園危機處理): 具有個別諮商、小團體輔導、入班輔導和危機諮商等諮商策略和技術，來協助學生處理發展性任務與難題。
- (三) 系統合作與諮詢服務 (含雙師合作、親師諮詢與資訊服務): 具有能與學校教師、家長、及校內行政人員合作，提供諮詢服務，共同促進學生心理發展、自我統整、學業學習、生涯發展及社會適應。
- (四) 整合服務 (含轉介與資源整合): 具有能連結整合學校各處室和社區專業資源的知能，提供學生最佳安置服務與轉介服務，並進行個案管理。
- (五) 衡鑑服務 (含測驗實施與解釋/個案評估與診斷): 能藉由標準化測驗與質性衡鑑方法，對學生的學習、情緒、行為、生涯及各類適應問題等提供心理衡鑑與解釋。

- (六) 規劃服務 (含生涯探索與規劃): 能對學生進行各項資料的綜合評估, 並協助學生擬定最佳的學習計畫和生涯發展計畫。
- (七) 系統服務/方案管理 (含方案規劃、研究與評鑑): 具有系統觀與規劃學校三級輔導方案的知能, 並能分析評估學生學習成效, 以持續改善方案。
- (八) 專業發展(含參與專業在職進修/接受專業督導與評鑑): 能恪遵學校輔導專業倫理, 定期參與各項在職進修, 接受專業督導與評鑑, 以提升專業服務品質。
- (九) 其他進修 (含相關法律、團隊工作技巧、夠提升職場工作效能的相關訓練等等)。

### 參、專業督導

諮商與輔導能力的提升, 專業督導扮演重要的角色與功能。專業督導可讓輔導教師獲得正向的能量支持與肯定, 有效提升自我效能與專業投入。臺北市 101-102 年度國民中學專任輔導教師團體督導工作計畫即揭示, 辦理專業督導的功能及預期效益在於:

- (一) 提升輔導教師專業知能與技巧。透過團體督導會議的辦理, 使專任輔導教師得以和專業督導討論困難的個案, 獲得專業技巧與知能方面的成長。
- (二) 建立專任輔導教師支持團體。藉由參與團體督導會議, 讓與會的專任輔導教師有機會分享實務經驗討論輔導學生瓶頸, 彼此互相支持。
- (三) 提升學校整體輔導工作效益。經由團體督導會議的討論, 學習更多複雜個案的處遇技巧與方法, 提升整體輔導工作效益, 有效協助學生, 促進心理健康。

諮商輔導專業培育當中, 專業督導扮演重要的師徒制功能。因此, 本手冊特闢本小節就專業督導的目標、資格與實施提供規劃參考。

#### 一、專業督導目標

瞭解專業督導的功能與預期效益之後, 期許專業督導可以達到下列目標:

- (一) 提升輔導教師個案問題的評估能力。
- (二) 提升輔導教師對個別諮商與小團體輔導工作的專業效能。
- (三) 提升輔導教師系統合作能力, 增進介入性輔導的效能。
- (四) 提升輔導教師整合校內外資源的能力。
- (五) 建立輔導教師間相互支持與對話討論的氛圍。

## 二、專業督導資格

專業督導的遴選，應選擇具有諮商輔導專業能力與實務工作的專家擔任。督導人員資格，應視工作需要，遴選具有輔導諮商專業背景，並從事學校輔導或兒童及青少年心理諮商或社工實務工作一定資歷者；或延攬具相關專業背景、且專精於學校輔導或兒童及青少年諮商實務工作者擔任之。

## 三、專業督導辦理方式

### (一) 團體督導

聘請專家或學者針對專業人員所提之相關案例進行團體督導，透過討論與分享回饋，除了提供原本報告的輔導教師建議，也增進其他輔導教師在接案時的處遇能力與輔導策略。由於經費的關係，目前各縣市辦理專業督導時，多採用團體督導進行。本手冊建議兩週一次的專業督導成效較佳，若有困難，亦應至少一個月一次的專業督導；團體人數以 8 人以內的人數進行最適合，唯各縣市資源不一，仍應依據各縣市所能擁有的資源規劃之。

### (二) 個別督導

每位輔導教師可在接案過程中，針對危機或嚴重個案，直接與專業督導聯繫，以確保在接案過程的穩定與成效。

### (三) 同儕督導

由具證照或資深輔導教師以校內或校際策略聯盟合作為規劃方向。進行方式可採讀書會、定期個案討論會議、講座等方式進行。

## 四、團體督導的進行

### (一) 提案報告

團體督導進行中，受督者可以準備適當的提案報告資料。提案報告格式可參考第五章的表 5-14「校內輔導會議個案資料表」，或表 7-2 的提案報告格式。

### (二) 督導模式

由於每一位督導各有其取向與風格，難以有一致的督導進行方式。然而，幾乎所有的團體督導進行時，均會要求受督者撰寫提案報告。

### 參、實施多元教育輔導

多元教育輔導措施的目的是在於協助中輟復學生於回歸教育體系後，不致因適應不良而再次中輟，因此，教育部協助地方政府辦理「多元型態中介教育措施」，提供轉銜適應的多元教育方案，避免中輟復學生再度輟學。（中途學校因需法院裁定安置，非學校端可申請安置，因此不列入本段介紹）

目前的多元教育措施類型與招生對象如表 8-6。專兼任輔導教師可以依據學生需求，協助其尋找適當的多元教育資源，以協助這些有中輟之虞的學生獲得適切的幫助。

表 8-6 多元教育輔導措施類型與招生對象

多元教育	招生對象	注意事項
慈暉班	家庭變故、家庭功能不彰、或經濟困難之中輟學生	係專收家庭變故、經濟困難之中輟學生，提供住宿及生活輔導、多元另類適性教育措施。102 年全國之慈暉班共有 10 校，可跨縣市收容。 跨縣市收容、提供住宿、生活輔導與多元適性教育措施
資源式中途班	中輟生	此類為各直轄市、縣市政府遴選有熱誠、有意願的中小學校，比照特殊教育資源班，設置資源式中途班，採基本課程與彈性課程並用的設計，提供復學者多元另類適性課程，無住宿。102 年全國設置之資源式中途班共計 78 班。 分區在國中小內設置（鄰近學區教學資源共享） 提供多元另類適性課程及輔導措施（不提供住宿）
合作式中途班	中輟生	由各直轄市、縣市政府結合轄區內民間團體（包括宗教團體），由鄰近之國中或國小進入該機構設班，協助提供收中輟學生復學輔導及適性課程。102 年，全國合作式中途班共計 22 所（部分提供住宿）。由地方政府與民間團體、宗教團體、慈善團體合作辦理、提供中輟復學輔導與多元適性課程（部分提供住宿）

三、分析與診斷：

四、輔導教師介入策略與歷程：(請摘述每次諮商的重點)

五、未來輔導計畫：

六、輔導困境或期望與督導討論的重點：

說明：

1. 請於一週前將此資料交至承辦學校轉交督導。
2. 請隱匿個案之姓名，以保護個案權益。

日期: 年 月 日

## 第二節 自我照顧與自我管理

輔導工作是一份助人自助的工作，在助人的歷程中由於不斷傾聽不同個案的生命故事，同理受輔學生痛苦與悲慘經驗，有時由於過度投入，或者移情作用，可能嚴重影響自身的情緒，長期下來，耗損能量，將可能動搖其助人信念。

因此，本節將側重輔導教師的自我照顧與自我管理。在自我照顧中，本節將就個人的自我照顧以及在工作團隊中如何藉由相互支持團隊的建立來自我照顧做討論。此外，不可諱言的，生活、時間和工作管理的問題皆是許多工作者壓力的來源，因此，養成良好的工作習慣，做好工作中的自我管理，是最基本，也是最重要的自我照顧，因此本節將另闢小節討論自我管理的議題。

### 壹、輔導教師的專業自我照顧

執行學校輔導工作時，輔導教師時常需要和學校內、外不同系統人員合作，該如何使合作成為輔導工作中的助力而非阻力，且在追求工作目標的同時，也能維持自我照顧，即為輔導教師需要專研的一門學問。我們在此提供一些執行輔導工作時可以特別留意的面向，希望能使輔導教師在工作中更加得心應手。

#### 一、營造校內溫馨支援的夥伴關係

輔導工作要有效能，是需要透過團隊合作的，因此建立友善的夥伴關係，及營塑溫馨的工作氛圍是很重要的。輔導教師應先伸出友誼的手，展現笑容與熱忱，除了做好份內的事，也能主動協助他人、關心同儕，讓別人看見輔導專業精神的美好，將有助於在繁重緊急的任務下，得到夥伴的合作與支援。

#### 二、建立彈性且有功能角色界線

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，所以輔導老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，常因不同的事件而也有變化，所以在合作與分工的拿捏，通常是一項藝術，輔導教師的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，可以避免過重的工作負荷，讓自己能發揮效能又可以有良好關係。



### 三、建立校內外的資源與人脈

除了專業的資源測驗工具、繪本、諮商輔導設備器材之外，學校的教師志工資源、校外的專業資源、諮商輔導與社工相關系所的實習生，合宜的運用將有助於工作效能的提升。

### 四、認識自己的能力與限制

輔導教師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，遇到困境時可以適時求助，或尋找適當的資源協助。

### 五、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，有時當問題無法見效與改善時，可能會帶給輔導教師灰心甚至負面的情緒。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，或者尋求其他資源，同時也適時肯定自己，化危機為轉機。

### 六、熟悉相關的法規、辦法與倫理規範

校園輔導工作內涵廣博與精深，輔導教師在處理特殊或者危機議題時，熟悉法規除了可以給予輔導的行動方針，必要時也可以保護受輔學生、學校或者自我保護。

## 貳、輔導教師的時間管理

輔導教師是個不容易的工作，既要達成諮商關係、品質、成效等質的需求，也要達成適當的工作量。林家興（2002）針對中等學校輔導教師的工作內容進行分析，結果發現，國中輔導教師花在行政工作的時間遠高於直接服務的時間。專任輔導教師的建置，即回應過去輔導教師無法專注於輔導工作的詬病。因此，在三級輔導體制建立的同時，我們也期待輔導教師能夠做好時間管理，將心力花在刀口上。

如何做好輔導教師的時間管理？我們有以下的建議：

#### 一、排定工作的優先次序

在第五章時，我們建議您使用工作日誌管理自己的時間，也透過張貼工作日誌，讓您的主管、同事和服務對象知道您的工作時間與順序。如此，您當能按照您的期待工作時，就是做好時間管理。

## 二、控制輔導文件的工作量

許多輔導教師抱怨他們花了相當多的時間在於記錄的書寫和行政的文書作業。建議與您的行政主管和同事一起討論合適的工作流程，練習簡要撰寫個案記錄，並學習如何減少文書作業時間的方法。

## 三、養成良好的檔案管理習慣

養成良好的檔案管理習慣可以減少許多不必要的尋找與檢索的時間。在學校當中，輔導行政工作往往有一定的作業方式，可蒐集相關的電子檔案參考以省卻時間，好使得自己能擁有更多時間在直接服務和做創意的工作上。

## 四、運用檢核表定期監控自己的目標達成狀況

各縣市政府均會訂定輔導教師的工作量，可以在瞭解這項標準後，參酌學校的行事曆，與主管一起訂出當學期的工作目標，並依據這樣的目標，盡可能訂出自己的時間管理目標。也許第一年沒辦法有效的掌握時間，但大約兩學期後，就可以慢慢的修正，做出更符合自己的時間規劃。此時，一份檢核表可以幫助監控自己的目標達成狀況，臺北市已經草擬一份檢核表內容(表 7-3)，你可以參考使用。

## 五、找出自己時間管理的盲點

有些教師特別重視紀錄的撰寫、有些教師缺乏良好的檔案管理習慣，有些教師將時間投注在無足輕重的細節裡，例如：美編、PPT 的圖檔、尋找爆點的笑話等等，時間往往流逝而不自知。我們建議您注意自己的時間管理特性，檢核這些時間管理的盲點，將時間花在刀口上。

## 六、尋求團隊的支持與協助

與輔導團隊一起討論時間管理困難的問題，透過與行政主管和團隊成員的討論找出工作的優先次序。

## 參、輔導教師的個人自我照顧

增能培力( empowerment ) 與督導訓練固可提供專業支持，在日常生活中，輔導教師藉由持續強化自我心理健康照護能力，包括壓力的覺察與調適、覺察情感轉移與反轉移，更是提升內在能量為支持輔導人員持續延續不可或缺的作為。



### 一、覺察警訊

Rhonda Williams (2007) 在「美國學校輔導人員協會」發表「超級英雄或超級壓力」(Superhero or super stressed) 一文指出，許多輔導教師在照顧學生與他人的同時，容易忽略自我照顧的重要性。她呼籲輔導教師應注意耗竭的警訊：

- (一) 減少與家人和朋友相聚的時間
- (二) 有困難真誠一致或難以投入與他人的情感連結
- (三) 社會互動的減少
- (四) 缺席或經常遲到
- (五) 缺乏同理心、社交技巧或社會孤立
- (六) 個人需求佔據更多的時間
- (七) 否認對學生的專業責任

### 二、檢核與評估

APA(美國心理學會)也呼籲助人專業者應注意專業風險的自我管理與評估，以下是APA所建議的一些標準：

- (一) 因為害怕而忽略自己的問題嗎？
- (二) 你學習過壓力管理技巧嗎？例如靜坐、時間管理或放鬆技巧
- (三) 你能照顧自己的個人需求嗎？
- (四) 你能覺察自己身陷困境的警訊或徵兆嗎？
- (五) 你會傾聽家人、朋友或同事對你壓力過大的建言嗎？
- (六) 當你已經呈現壓力的警訊時，你會考慮尋求幫助嗎？

### 三、減壓策略

輔導教師經常鼓勵學生自我照顧來降低壓力，相對大多數人，身為輔導教師的我們知道更多關於自我照顧的方法。所以，對輔導教師來說，評估自己的壓力指數，誠實地監控自己的壓力狀況是我們最需要學習的功課，並學習在照顧他人和自我照顧中間取得平衡。在覺察自己壓力過高時，我們建議以下的途徑：

- (一) 尋求諮商和督導的協助：瞭解自己的壓力源與尋找適合自己的壓力因應之道，往往是最有效的方法之一。
- (二) 擁有自己的情緒支持系統：家人、朋友或專業支持系統，都是我們重要的支持系統平衡工作的角色與個人生活。
- (三) 尋找適合自己的舒壓方法：如讀書會、寫作、參加身體舒壓與自我療癒團體或工作坊、旅遊、休假、聽音樂、瑜珈、靜坐或冥想。

表 7-3 專任輔導教師工作自我檢核表 ( 範例 )

## 臺北市 ( 學校 ) 學年度 專任輔導教師工作檢核表

教師姓名：

請專任輔導教師自行檢核本學期工作執行狀況，根據所描述工作項目，勾選實際工作情形：  
 完成度為 76%-100%，請勾選「確實做到」；完成度為 51%-75%，請勾選「通常做到」；完成度為 26%-50%，請勾選「偶爾做到」；  
 完成度為 1%-25%，請勾選「很少做到」；完成度為 0%，請勾選「未能做到」。

類別	工作項目	工作內容	執行成效檢核					未能做到之原因 文字敘述	
			確實做到	通常做到	偶爾做到	很少做到	未能做到		
專業 展現	個案 諮商 與 管理	1. 開案個案人數						人	
		2. 結案個案人數						人	
		3. 撰寫輔導紀錄							
		4. 擬定個案輔導計畫及策略							
		5. 追蹤與評估個案輔導成效							
		6. 統計、分析個案狀況							
心理 衡鑑	心理 衡鑑	1. 實施團體心理測驗						次	
		2. 進行個案心理衡鑑與評估							
個案 研究	個案 研究	1. 參與個案研討會						場	
		2. 參與個案會議						場	



## 第八章 適性輔導

琳琳是八年級的國中女生，最近對於未來到底應該選擇什麼樣的生涯進路感到煩惱。爸媽常常詢問她未來想要做些什麼？學校老師也常常提醒他們生涯選擇的重要性。她對美容美髮有些興趣，那是她喜歡的偶像劇主角的職業，但父母希望琳琳選擇讀一般高中，將來可以上大學，這讓琳琳覺得很煩躁。她在校成績尚可，但實在不喜歡一天到晚唸書。這段期間琳琳的情緒與上課狀況都不太好，甚至出現上課睡覺的情形。導師瞭解後，覺得需要和父母聊一聊，但不知道如何做比較好，於是便向輔導處（室）徵詢建議……。

上述案例說明國中生面臨生涯進路選擇的難題，往往會連帶影響學生在生活與學習上的表現，因此協助學生進行生涯規劃，並積極落實適性輔導，將是國民中學輔導工作相當重要的任務之一。

所謂「適性輔導」，是指協助學生適才適性做出最佳的進路選擇。吳清山（2012）指出，「適性輔導」就是在教育工作裡，提供學生適切地引導和協助；也就是針對學生的資料進行診斷和分析，提供客製化和個別化的協助與建議，好讓學生能有效地學習與發展。田秀蘭（2012）進一步針對 12 年國教下的適性輔導，提出適性輔導的內容應包涵生活輔導、學習輔導和生涯輔導<sup>1</sup>。其中，生活輔導以自我管理及提升適應環境能力為主，學習輔導以協助學生運用合宜的學習策略為主，至於生涯輔導則包涵了職業試探、生涯抉擇、生涯規劃等議題。

具體而言，為了確保國中實施 12 年國民基本教育後的教學品質，教育部規劃推動「落實國中教學正常化、適性輔導及品質提升」方案，並且在民國 100 年 09 月 13 日提出「直轄市及縣（市）政府推動國民中學適性輔導工作運作模式」，認為推動國中階段學生適性輔導工作的目標在於：

- 協助學生探索與認識自我
- 認識教育及職業環境
- 培養生涯規劃與決策能力
- 進行生涯準備與生涯發展

<sup>1</sup> 可參考 12 國教相關網站 <http://page.phsh.tyc.edu.tw/com/guide/guide.htm>，取自 102/10/14

要達到上述工作目標，將有賴於全校性組織的團隊合作力量，並且透過有計畫性的分工，讓全校每一位伙伴皆能在適性輔導的工作上發揮其專長。因此，本章將運用 WISER 學校輔導工作模式，說明適性輔導的工作在初級發展性輔導的全校性原則( Whole school )，如何由校長領導各處室和全體教師，共同推動並落實適性輔導的工作。在二級介入性輔導層次，則討論如何由輔導教師針對生涯未定向、生涯猶豫或其他生涯適應困難學生進行個別化介入與系統合作 ( individualized intervention and system collaboration )，並透過效能評估 ( evaluation )，為受輔學生找到最適切的輔導方式。最後，當受輔學生需要多元社區資源介入時，三級輔導的重點即在引進資源 ( Resources integration )、整合資源，以為他們帶來最大的福祉。

總之，本章節將依序列出適性輔導在 WISER 三級學校輔導工作的工作內容，以及輔導教師在推動適性輔導工作時的三級輔導工作角色。

本章大致涵蓋內容如下：

#### 第一節 WISER模式與適性輔導

#### 第二節 適性輔導的初級發展性輔導工作

壹、全校層級的初級發展性輔導

貳、班級層級的初級發展性輔導

參、支援層級的初級發展性輔導

#### 第三節 適性輔導的二級介入性輔導工作

壹、個案的辨識與轉介

貳、介入性輔導計劃

參、提供諮詢

肆、評估、轉回追蹤輔導與轉介三級輔導

#### 第四節 適性輔導的三級處遇性輔導工作

壹、個案的辨識與評估

貳、三級處遇性輔導

參、實施多元教育輔導

肆、建立適性輔導的在地社區資源

## 第一節 WISER模式與適性輔導

教育部(2011)編訂之「國民中學推動生涯發展教育手冊」，已將適性輔導實施方式作相當詳盡的說明，亦清楚列出各處室執行適性輔導工作的分工細項，因此本手冊參考其分工方式，同時融入WISER學校輔導模式的三級輔導工作理念，將各處室在適性輔導中的主責工作分配改編如下表8-1：

表8-1 各處室在適性輔導中的主責工作分配表

三級輔導工作	推動事項	生涯活動細項	主辦單位	主要執行/ 推動者
初級發展性輔導工作： 以全校性(W)原則進行	生涯資訊提供	帶領各處室和全體教師落實適性輔導工作		校長
		生涯議題融入課程設計	教務處	各領域教師
		家長入班職業介紹、職業訪談	輔導處(室)	綜合領域輔導教師、導師
		生涯議題相關演講活動	輔導處(室)	各處室、導師
	生涯發展教育	建立學生輔導資料A、B表(C卡)	輔導處(室)	導師
		建置生涯檔案 國中學生生涯輔導紀錄手冊	輔導處(室)	綜合領域輔導教師、導師
		辦理生涯發展教育議題教師進修與研習活動	輔導處(室)	教務處
		辦理生涯發展教育議題親職教育或說明會	輔導處(室)	輔導處(室)、導師
		生涯發展教育課程	輔導處(室)	綜合領域輔導教師
		技藝教育課程	輔導處(室)	輔導處、導師
		各項測驗實施與結果登錄	輔導處(室)	資料組、綜合領域輔導教師、導師

(續下頁)

三級預防分層	推動事項	生涯活動細項	主辦單位	主要執行/推動者
二級介入性輔導工作：以ISE為主的介入	生涯發展諮商	個別生涯諮商、生涯測驗解釋	輔導處(室)	專任與兼任輔導教師
	小團體輔導	生涯相關議題小團體輔導		
	系統介入	提供家長、導師有關學生的生涯諮詢	輔導處(室)	專任與兼任輔導教師
三級處遇性輔導工作：資源(R)整合	個別諮商	針對二級介入性輔導工作	輔導處(室)、各縣市學生輔導諮商中心	專任與兼任輔導教師、輔諮中心專輔人員
	小團體輔導	有困難或需要長期輔導的受輔學生		
	引進社區資源協助	中輟、精神疾患、或其他原因無法繼續在一般教育體系學習、需要特殊資源者	輔導處(室)、各縣市學生輔導諮商中心	專任與兼任輔導教師、輔諮中心專輔人員

註：參考自教育部(2011)「國民中學推動生涯發展教育手冊」



## 第二節 適性輔導的初級發展性輔導工作

適性輔導初級發展性輔導工作對國中學生相當重要，需要整合全校資源與力量來推動，本節將依據 WISER 模式的架構，來說明適性輔導的初級發展性輔導工作中各個角色間的功能以及彼此間的分工與合作。

### 壹、全校層級的初級發展性輔導

適性輔導之初級發展性工作，首重推廣適性概念的精神，由於適性輔導工作推動，相當仰賴與學校行政單位的合作，因此在適性輔導之初級發展性工作中，將規劃生涯議題融入教學，以及進行生涯議題的進修與研習活動。希望能透過全校教職員的力量，共同建立一全校性適性輔導氛圍。以下我們將列舉在適性輔導的初級發展性工作中，各相關行政單位之角色和功能。

#### 一、校長

校長是適性輔導初級發展工作的重要領航者，可以在全校性活動與會議中宣導適性輔導工作的重要性，同時鼓勵全校師生能夠發掘才能、多元發展，亦可整合校內外各處室的資源，共同推動適性輔導相關活動，以建立適性揚才的正向氛圍。

#### 二、教務處

教務處除主任擔任學校生涯發展教育教育副召集人之外，課程發展組可協同各領域教師，將生涯議題融入課程設計。綜合活動領域輔導教師更是適性輔導領域的重要執行者，他們設計課程協助學生生涯探索與發展，全體教師均為生涯發展教育的推動者，共同發展符合校本精神的各項適性輔導課程與活動，同時，教學組也需與輔導處（室）合作，規劃技藝教育課程和排課事宜。在舉辦各式活動與演講時，可以嘗試將適性輔導精神融入，增加學生對於自我探索與規劃的動機。

#### 三、輔導處（室）主任與組長

輔導處（室）主任擔任學校生涯發展教育執行祕書，與資料組長在適性輔導的初級發展性輔導工作均屬於主辦者。透過規劃、推動與宣傳各項適性輔導相關活動和演講，提升全校親師生適性輔導知能，同時也要建立學校本位的相關資源連結，以利技藝教育課程、校外參觀與生涯課程規劃等推行。



## 貳、班級層級的初級發展性輔導

依據國民中學推動生涯發展教育手冊（教育部，2011），班級層級的適性輔導工作，主要在於協助學生取得生涯資訊、認識自我，以及培養生涯規劃與決策能力，主要執行人員為行政單位、導師和各科教師等等，輔導教師的角色則為諮詢與協助人員。本節特聚焦於生涯資訊提供及生涯發展教育的部分，提供班級層級發展性輔導的具體作法。

### 一、生涯資訊提供

以初級發展性輔導工作來說，「生涯資訊提供」可由以下途徑進行：

#### （一）生涯議題融入教學

生涯議題融入教學，是指各領域將生涯議題內容涵蓋於課程設計中，授課時以各領域內容為主，而生涯議題內容為輔，其課程設計主要是由教務處教學組協同各領域教師共同規劃與執行。

#### 1. 各年級生涯議題融入教學的發展重點<sup>2</sup>

- （1）七年級：「自我覺察與探索」及「生涯覺察與試探 - 職業初探」
- （2）八年級：「生涯覺察與試探 - 認識生涯類群」
- （3）九年級：「生涯探索與進路選擇」

#### 2. 生涯議題融入教學的參考做法

##### （1）依課程內容、結合生涯議題（以國文領域為例）：

- A、介紹課本文章作者之生平時，帶入作者的求學歷程、生涯轉折的小故事，或是作者選擇這份職業的初衷。
- B、當課文提到不同職業角色時，可以帶領學生思考：課文中角色所具備的特質，對於該職業的幫助，並且討論一般認為這個職業可能需要具備的特質有哪些？
- C、當課文提到不同職業角色時，教師也可以根據自己的瞭解與經驗，大致說明該職業可能需要透過哪種升學管道？科系？

<sup>2</sup>生涯發展教育分段能力指標對照表可查閱教育部（2011）「國民中學推動生涯發展教育手冊」第33頁。



### 打氣小站：

#### 進行生涯議題融入教學時該注意什麼？

##### 一、以開放、正向的態度做回應

當學生願意將自己個人特質、生涯議題等想法，主動在課堂中發表時，希望教師能以鼓勵的方式，讓學生感受到這些想法是被重視的。

##### 二、注意自身生涯經驗的影響

教師在進行生涯融入教學時，應注意自身生涯經驗的影響。個人的生涯經驗通常是有限的，也不能涵蓋所有生涯成功的路徑，因此，教師應注意避免武斷地傳遞個人想法。

##### 三、特殊情形需特別留意

當學生的反應出現明顯價值觀偏頗的情形時，不妨先予以留意，並且將此疑慮與導師討論，以瞭解該生平常的表現狀況。



### 智慧小提醒：

#### 輔導教師在生涯議題融入教學的角色

輔導教師可運用在生涯輔導的專業知能，提供各領域教師設計課程時的諮詢服務，並且提醒各領域教師在進行生涯議題融入教學時，所需要注意之事項。



(二) 透過多元活動探索生涯可能性

透過舉辦各項活動，可以讓學生看見自己的專長與特質，進而思索生涯進路的規劃。例如：舉辦英語話劇比賽，有些人適合演戲、因為具備表演能力；有些人適合念旁白，因為有良好的口語表達能力，有些人適合場景布置，因為具備想像力、創造力與美術才能，此時，教師能引導學生思考這樣的興趣、特質可以從事哪些職業？選擇怎麼樣的生涯進路？

(三) 透過生涯媒材開啟討論：

在導師時間或各科教師可以彈性運用的課堂時間中，教師可以透過生涯相關的媒材，帶領學生思考自己特質與生涯發展等議題。

(四) 家長或社區人士入班職業介紹與職業訪談

導師與綜合活動領域教師可以安排家長或社區人士於導師時間、綜合活動課或融入教學課程，邀請他們入班為學生介紹自己的職業，並且解答學生對於該職業的疑惑。



**打氣小站：家長入班職業介紹參考大綱**

- ✓ 職業的工作內容與工作環境介紹
- ✓ 典型的一天
- ✓ 職業的甘苦談和需要具備的特質/能力
- ✓ 要進入該職業的升學進路規劃
- ✓ 國中生對未來工作能先做哪些準備？



**智慧小提醒：**

**輔導教師在家長或生涯達人入班職業介紹與職業訪談的角色**

輔導教師可以提供導師在舉辦家長或生涯達人入班職業介紹與職業訪談活動時的諮詢服務，例如在導師舉辦該活動前，先與導師共同討論活動前提供給家長或生涯達人參考的職業介紹大綱。

### (五) 生涯議題相關演講活動

生涯議題相關演講活動主要是由輔導處(室)負責規劃與辦理，包含新生適應相關講座、升學管道進路講座、技職教育宣導活動及職涯分享活動、畢業生回娘家分享活動等等，依據演講活動內容以及欲宣傳對象的不同，可能會邀請教師、家長或社區人是一同參與。



#### 智慧小提醒：

##### 輔導教師在生涯議題相關演講活動的角色

輔導教師透過參與輔導處(室)的討論，可以將輔導實務現場中觀察到的該校生涯發展特色、家長的聲音和學生特質，作為籌畫生涯議題相關演講活動的參考訊息，以利該校舉辦更貼近學校特性的活動。

### (六) 職業試探與高中職校參訪

除了演講外，輔導處(室)也可以舉辦職業試探、高中職校參訪等活動，並配合高職及技職院校辦理技職教育博覽會，來帶領學生探索相關生涯資訊。職業試探主要是讓學生以實作方式體驗技職教育課程，多元探索個人興趣；高中職校參訪則可協助學生對未來進路有較實際的了解，學生能藉由對高中職校的了解規劃自己的未來進路；技職教育博覽會，則能同時呈現各校及各系特色，讓學生從中選擇自己有興趣的部分探索。



#### 打氣小站：

##### 結合社區企業、機構資源的生涯發展活動

學校所屬社區的企業與機構資源，是規劃生涯發展活動時的豐富寶藏！輔導處(室)平時可蒐集社區所在企業、機構的相關職業資訊，於活動規劃時篩選出符合該校學生職涯興趣及需求的社區所在企業、機構，並主動以信函或電話作邀請同時徵詢其協辦意願。

輔導處(室)在取得與社區所在企業、機構的合作關係後，即可依據活動經費、時間安排與活動目的等等，規劃出符合學生需求的生涯發展活動，例如：邀請社區成功人士，或社區所在企業、機構代表職員，到學校分享職涯相關經驗與資訊；亦可籌劃社區職場參訪活動，讓學生實際參觀職場工作環境、體驗工作所需技術的操作。



## 二、生涯發展教育

在學校生涯適性教育與輔導中，生涯發展教育可以透過以下方式進行輔導：

### (一) 建立學生輔導資料 A、B 表

學生輔導資料 A 表由新生在入學時建立，通常是由綜合活動領域輔導活動專長教師於輔導活動課時間，或是由導師於導師時間指導學生；學生輔導資料 B 表（C 卡）可以結合學務系統供導師使用，讓導師得以將個別談話或是家長聯繫內容紀錄繕打於 B 表（C 卡）上，以便作為各項輔導轉介服務之依據，並且在寒假、暑假前填寫完導師評語交由輔導處彙整。



#### 智慧小提醒：

#### 學生輔導資料 A、B 表（C 卡）對輔導工作的幫助

輔導教師在進入個別晤談前，可以透過學生輔導資料 A、B 表（C 卡），對晤談學生有初步的認識，同時也可以先與導師針對 B 表（C 卡）內容進行確認與瞭解。

### (二) 建置生涯檔案、國中學生生涯輔導紀錄手冊

承辦教師可以依據各校特色與創意帶領學生設計並完成生涯檔案，教育部亦提供「國中學生生涯輔導紀錄手冊」給教師與學生使用，其內容涵蓋我的成長故事、各項心理測驗學習成果及特殊表現、生涯統整面面觀、生涯發展規劃書，以及其他生涯輔導紀錄。教師可以透過輔導活動課程，帶領學生一步步的完成紀錄手冊，據以刺激學生的自我覺察與生涯規劃。



#### 智慧小提醒：

#### 輔導教師在建置生涯檔案、國中學生生涯輔導紀錄手冊的角色

輔導教師可以依據學校實務現場的需要，與導師、綜合領域教師一同討論生涯檔案、國中學生生涯輔導紀錄手冊之各項目內容在適性輔導中的意涵，而針對執行有困難的承辦教師，輔導教師可以協助示範引導學生進行探索的方法，亦可藉此機會與導師、綜合領域教師、相關領域教師一起合作充實生涯輔導知能。

### (三) 辦理生涯發展教育議題教師進修與研習活動

輔導處(室)可針對教師做多元入學及適性發展方面的研習，提高教師對適性教育的了解。一般教師在培育階段，鮮少接受生涯輔導的相關訓練，因此，協助教師探索生涯輔導的相關議題，可以協助教師瞭解其在生涯教育所扮演的角色與任務。

### (四) 辦理生涯發展教育議題的家長說明會

教務處和輔導處(室)可以利用親師座談會等機會，除了向家長宣導多元入學及適性發展的途徑外，也可以藉機溝通適性發展的理念，並協助家長回應其對於子女生涯發展的疑慮。此外，也可同時讓家長了解，如果家長或其子女有生涯進路方面資訊或服務之需要，可以向輔導處(室)諮詢。

### (五) 設計適合不同年級的生涯發展教育課程

生涯輔導是綜合活動輔導領域重要的教學目標，因此在輔導活動課程中，綜合領域活動輔導專長教師可以設計一系列針對各年級不同的生涯輔導課程，讓學生在國中三年中逐漸探索自我了解，並對生涯世界有更多認識，以便為自己生涯做最適切的決定。

### (六) 辦理適性與適校的技藝教育課程

教務處可以與輔導處(室)合作辦理技藝教育課程。為了提供學生更多元的學習機會，許多學校會申請技藝班或技藝教育課程，可能是在校內，也可能與高職合作，讓學生進行技藝教育的體驗，獲得更多的生涯探索。專兼任輔導教師可以在技藝教育課程中，加入類似工作中的人際關係、組織中的人際溝通等課程，兼顧學生技藝教育與未來生涯適應。



#### 智慧小提醒：

#### 輔導教師在技藝教育課程的角色

專兼任輔導教師在技藝教育課程中可以扮演一個協助與諮詢的角色，協助學生認識自己，並運用生涯測驗或其他探索工具，協助學生找出適合自己的技藝教育領域。





### 智慧小提醒：誰適合參加技藝班？

以下幾個「國中學生生涯輔導紀錄手冊」的內容，是導師、綜合活動領域輔導專長教師能有效篩選出對技職有興趣、有潛力學生的策略：

#### 1、生涯試探活動紀錄

「生涯試探活動紀錄」是學生參加生涯試探活動（如：社區高中職參訪活動、職群試探、生涯探索營等等）後，自己紀錄的興趣評分、心得與想法，可作為觀察學生對某項技藝的學習興趣。

#### 2、「心理測驗」結果

「各項心理測驗」部份，是學生在學校接受「心理測驗」結果，分析測驗結果以協助學生瞭解自己的性向與潛力，發現自己可能適合發展的進路方向。

#### 3、「學習成果及特殊表現」紀錄

「學習成果及特殊表現」部份，是紀錄學生各領域的學業表現、社團或幹部經歷、競賽成果等等，可分析學生在各領域學習成績、作品、學習單及老師評語，作為推測其生涯性向與興趣。

註：摘錄並修改自「教育部輔導計劃叢書電子書—班級經營達人：國中導師手冊」

### （七）實施各項測驗與結果登錄

心理測驗的實施有賴於全校教師的配合與執行，主要由輔導處（室）進行策畫與督導（通常是資料組）。教育部編製的「國中學生生涯輔導紀錄手冊」將性向測驗與興趣測驗列為國中階段必須完成的測驗類別，大多數的學校會在八、九年級期間實施性向測驗以及興趣測驗，有些學校還會在七年級剛入學時增加智力測驗的實施。初級發展性輔導階段的心理測驗通常為團體施測，其功能主要在協助學生增進自我瞭解，並提供教師進行適性輔導時的參考依據。

※ 國中階段較常使用的性向測驗（含智力測驗）和興趣測驗置於「第三章第二節輔導處（室）的軟硬體資源」以供參考。



### 參、支援層級的初級發展性輔導

輔導處(室)在初級發展性輔導工作中，透過行政的角色，協調各處室、引進內外部資源，以及提供生涯資訊及專業，協助規劃及推動學校本位的適性輔導工作。此時，專兼任輔導教師扮演協助者與諮詢者的角色，使適性輔導相關活動順利進行。輔導處(室)在生涯資訊提供和生涯發展教育上，可以提供以下的支援性服務：

#### 一、生涯資訊的提供

根據吳芝儀(2000)生涯資訊提供之內涵，在於：

- (一) 協助學生瞭解各種工作的本質、內容、對社會的重要性，以及對工作者各項條件的要求，例如相關能力、身心特性等要求。
- (二) 協助學生了解各種工作的工作環境、作業流程、提供的產品或服務為何，需要那些特殊的技能。
- (三) 幫助學生瞭解從事不同工作的生活型態差異，讓學生注意其所喜歡的生活型態是否與想從事的工作生活型態相符合。

輔導教師應蒐集上面三個向度的相關資訊，提供各領域教師發展相關的生涯議題融入教學的諮詢，或協助各處室及導師辦理相關的全校性或班級性生涯探索活動。

#### 二、支援生涯發展教育

根據吳芝儀(2000)，生涯發展教育之內涵，在於協助學生瞭解其興趣、能力、價值觀、個人身心特性等，並鼓勵學生接觸多種不同的職業領域，以發掘較適合個人的生涯領域。以及協助學生瞭解不同學習領域對未來生涯領域的影響，並鼓勵學生參與和觀察不同的工作角色，以瞭解工作的知識及技能的差異。因此輔導處(室)及輔導教師可從下列各項工作中支援生涯發展教育：

- (一) 設計或選用符合學校本位的學生生涯輔導紀錄手冊，並協助綜合活動輔導教師或導師指導學生填寫相關資料，及運用手冊的方式。
- (二) 提供協助，辦理學生生涯探索相關活動，如職業達人演講、企業參訪、高中職校參訪、職業博覽會等。
- (三) 提供協助，辦理教師在生涯發展教育相關議題的進修與研習。
- (四) 辦理與生涯發展教育相關議題的親職教育活動。



- (五) 協助心理測驗的規劃、實施及提供測驗解釋等相關諮詢。
- (六) 協助策劃技藝教育課程與評估參與，運用生涯測驗以及輔導專業，協助學生/教師探索參與技藝教育課程的適切性。

### 三、規劃和推動學校本位的適性輔導工作

為了切合學生生涯發展需求，輔導處(室)最好能夠發展學校本位的適性輔導計畫。每個學校所在地各有其獨特的社經背景與風土人情，學生的生涯發展也可能因為這些特殊的在地特色而有不同的發展。因此，考慮地區與當地文化特性，據以規劃與發展具在地特色的學校本位適性輔導方案，是輔導處(室)可發揮的專業。為了建立校本的發展性輔導計畫，您可以蒐集以下的資訊，作為規劃適性輔導的發展性輔導工作主題的參考：

- (一) 過去五年畢業生的發展方向
- (二) 本校所在社區的教育資源
- (三) 本校所在社區的特性與特色經濟產業
- (四) 本校所在縣市的經濟發展特性
- (五) 本校學生家長的職業特性與對學生生涯發展的期待
- (六) 教師日常對學生行為的觀察
- (七) 學生生涯興趣測驗結果的特性
- (八) 其他學業成績或個人需求特性





### 打氣小站：生涯輔導相關媒材

#### ➤ 書籍

1. 工作大未來
2. 長大後，你想做甚麼工作？（繪本）  
— 以上兩種皆可以使用一人一本的方式，於輔導活動課帶領學生閱讀及思考，以對工作世界有進一步了解。

#### ➤ 卡片

1. 生涯組合卡
2. 職業憧憬卡、能力強項卡、生涯卡（小團體輔導和個別諮商，甚至班級輔導課程都可以使用）

#### ➤ 網路

1. 教育部生涯輔導資訊網  
[http://bigbee.heart.net.tw/career\\_edu/](http://bigbee.heart.net.tw/career_edu/)  
— 其中的工作世界圖是利用 Holland 理論做分布圖，並簡要進行工作說明，可以讓學生了解自己的特質適合做哪些工作，及這些工作的內容與可以就讀哪些相關科系。
2. 教育部學生適性輔導全球資訊網  
<https://career.moe.gov.tw/>
3. 行政院勞委會 ejob 全國就業 e 網 <http://www.ejob.gov.tw/>
4. 行政院勞工委員會：行業職業就業  
<http://statdb.cla.gov.tw/careerguide/default/index.asp>  
— 其中行業指南目錄有各行各業介紹，並包含六大新興產業
5. 教育部中部資訊網生涯輔導資訊網中的生涯電影院  
<http://career.cpshts.hcc.edu.tw/index.phtml>  
— 其中有各式各樣的影片介紹，可以用很短的時間帶領學生了解職業世界。

#### ➤ 電子書

1. 十二年國民基本教育手冊 <http://12basic.edu.tw/Detail.php?LevelNo=685>
2. 國民中學推動生涯發展教育手冊  
[http://dbook.horma.com.tw/work\\_web/index.html](http://dbook.horma.com.tw/work_web/index.html)
3. 幸福職人教學資源手冊 <http://career.cpshts.hcc.edu.tw/index.phtml>
4. 101 年適性生涯輔導研習之研習手冊  
<http://career.cpshts.hcc.edu.tw/index.phtml>



### 第三節 適性輔導的二級介入性輔導工作

適性輔導的二級介入性輔導工作，主要針對有個別介入需求的學生生涯諮商、小團體輔導，以及系統介入等服務。二級介入性輔導主要由輔導處室的專兼任輔導教師為執行者，校長、各處室與全體教師為協助與支援者。以下針對適性輔導的二級介入性輔導工作的內涵進行說明。

#### 壹、個案的辨識與轉介

##### 一、個案評估

當學生經由初級發展性輔導仍無法改善問題，而透過導師觀察、任課教師觀察學生課堂表現、「國中學生生涯輔導紀錄手冊」呈現內容、以及心理測驗的評估後，如果發現學生具有下列特徵，便需要考慮轉介至輔導處（室），進行二級介入性輔導工作。

- (一) 生涯測驗結果呈現低而平的興趣者。
- (二) 缺乏未來感，對生涯探索的動機薄弱者，如：
  1. 生涯猶豫者：對生涯有些興趣和方向、但有生涯抉擇困難者。
  2. 因某些阻礙因素以致於對生涯探索呈現低興趣者。
  3. 學業成就逐學期下降，經導師、認輔教師或任課教師輔導仍未見改善者。
  4. 對生涯探索呈現抗拒，經導師、認輔教師或任課教師輔導仍原因不明或未見改善者。
- (三) 對其子女的生涯發展有所疑慮，諮詢導師後，仍有諮詢需求的家長；
- (四) 學業成就逐學期下降，經導師輔導仍未能改善者；
- (五) 其他生涯疑難問題，導師輔導知能不足以因應或需要專業輔導的介入者。

#### 貳、介入性輔導計畫

針對進入二級介入性輔導的受輔學生，我們可以設計貼近他們需求的輔導計畫，透過生涯個別諮商、心理測驗、生涯小團體輔導或參加技藝教育課程，協助他們處理生涯議題上的困難。

##### 一、個別諮商

輔導教師在生涯個別諮商中扮演執行者的角色，為受輔學生提供個別化介入輔導與生涯相關心理測驗。

## (一) 個別化介入輔導工作

生涯困難	二級介入性輔導
生涯測驗呈現低而平者	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 可運用個別生涯測驗或生涯組合卡等媒材做深度探索，或利用個別晤談，釐清是否因為團體施測而無法深度評估。</li> <li>➤ 若是受輔學生真的無特別興趣，則可朝特質、能力等方向探索，以協助受輔學生轉換不同角度進行生涯決定。</li> </ul>
生涯猶豫者	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 透過個別諮商，了解受輔學生的猶豫原因及影響因素，同理其心情，協助受輔學生面對這些影響因素，並教導他們發展生涯解決策略，以協助他們達到生涯定向。</li> </ul>
家長對其子女的生涯發展有所疑慮者	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 同理家長的疑慮，並協助家長及其子女各自表達自己的想法、理解對方與整合彼此意見。</li> </ul>
學業成就逐學期下降，經導師輔導仍未改善者	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 通常這兩類受輔學生在其生涯發展過程中，存在比生涯定向更重要的個人議題，因此，輔導教師應協助他們探索，並進而解決這些重要議題。這樣的處理，才能協助受輔學生解決生涯困難，進一步朝向生涯定向工作。</li> </ul>
對生涯探索呈現抗拒，經導師輔導，仍原因不明或未見改善者	

## (二) 運用心理測驗協助個別諮商

在生涯議題的個別諮商方面，輔導教師可以選擇適當的心理測驗進行個別施測，以協助受輔學生進行生涯探索或回應其生涯課題。同時，若有需要也可以協助他們評估參加學校或輔導處(室)舉辦的各種生涯試探課程的適切性。運用心理測驗協助個別諮商時，宜注意以下要點：

1. 輔導教師應瞭解測驗使用所欲達成的目標。
2. 輔導教師應熟悉生涯輔導相關理論。
3. 輔導教師應該深思、覺察與探究個人經驗如何與生涯輔導理論有所互動；
4. 解釋測驗時，應納入受輔學生的個人經驗；
5. 解釋測驗是一種與受輔學生自我與生涯經驗對話的歷程，切記勿失去「對話」的立場。
6. 輔導教師是心理測驗與生涯輔導的專家，而受輔學生則是自己的專家，兩者的合作很重要。



### 打气小站：

#### 二級介入性輔導的生涯相關心理測驗

生涯議題進入二級介入性輔導的受輔學生，時常伴隨著其它尚待處理的議題，如學業、生活或心理健康等等，輔導教師可以透過初談評估他們除了有生涯議題外，是否還有其它的生涯阻礙因素存在？必要時，也可使用合適的心理測驗來瞭解受輔學生的心理狀態。

## 二、小團體輔導

生涯相關議題的小團體輔導，主要由輔導教師帶領。參與成員可透過導師推薦、學生報名、輔導教師評估後，邀請參與目標與團體目標一致、且有動機學習的多名學生所組成。以下提供一個生涯小團體實施計劃與活動表範例供參考：

表 8-2 生涯小團體輔導實施計畫書 (範例)

#### ○○縣(市)立○○國民中學○○學年度生涯發展教育活動 - 生涯小團體輔導實施計畫

##### 一、依據

- (一) 教育部國民中小學九年一貫課程綱要重大議題(生涯發展教育)實施。
- (二) 教育部補助直轄市、縣(市)政府辦理生涯發展教育及國中技藝教育相關經費作業原則。
- (三) 本校生涯發展教育年度實施計畫。

##### 二、目的

- (一) 協助學生探索與瞭解自己，開發潛能，培養生涯發展各項基本能力。
- (二) 透過課程與活動，發揮生涯輔導的功能，增進學生良好適應能力。
- (三) 藉由團體輔導觀察，肯定自我價值，賦予未來展望，協助學生做好生涯抉擇的準備。
- (四) 透過輔導人員專業協助，提供學生個人適性的生涯發展規劃及諮詢，引導學生適性選擇生涯進路。

(續下頁)



### 三、辦理單位：

- (一) 主辦單位：輔導處(室)。
- (二) 協辦單位：教務處、各班導師。

### 四、辦理時程：○○學年度○○月至○○月星期○第○節課。

### 五、實施對象：○年級學生。

### 六、實施方式

小團體輔導由活動與討論交互建構達到輔導目標，實施方式因學生特質、能力、問題及輔導人員而有不同的課程安排。活動方式可分為靜態(如：資料收集、繪畫等)與動態(如：體驗、活動等)進行，而討論為輔導重要部分，可使團體成員建立關係、表達意見、釐清觀念等等。

### 七、生涯發展小團體方案設計

- (一) 活動名稱：做自己的人生領航員。
- (二) 參加名額：本校○年級學生 8~12 名。
- (三) 遴選方式
  - 1. 由導師、輔導教師推薦，經導師同意，領導者面試後確認。
  - 2. 參加名單確認後，個別通知該生及導師，並請導師協助取得團體參與家長同意書。
- (四) 團體類型
  - 1. 半志願團體。
  - 2. 封閉性團體(成員固定)。
- (五) 團體領導者
  - 1. 領導者：輔導處(室)○○○教師(輔導教師)。
  - 2. 協同領導者：輔導處(室)○○○教師(輔導教師)。
- (六) 活動課程表：如附件。

### 八、經費來源及概算

- (一) 經費來源：(依照補助經費來源撰寫)
- (二) 經費概算：詳如附件經費概算表

### 九、本計畫經輔導處(室)的處務討論，陳校長核可後實施，修正時亦同。

備註：生涯小團體實施計劃摘錄並修改自「國民中學推動生涯發展教育手冊」。



表 8-3 小團體活動設計表 ( 範例 )

次別	日期	單元主題	單元目標
一	○/○	當我們 同在一起 ( 相見歡 )	1.進行成員彼此間的初步認識。 2.讓成員了解本團體的目標與進行方式。 3.澄清參與團體的動機，及對團體的期待。 4.協助成員建立團體規範。 5.藉由活動進行，讓成員更加熟識。
二	○/○	向左走、向右走	1.與成員討論對未來的想像。 2.協助成員認識各進路選擇/管道。
三	○/○	人生操之在我	1.認識自己的決策風格。 2.協助成員瞭解生涯決定的歷程。 3.探索決策風格對生活、生涯的影響。
四 五	○/○	迎刃而解	1.成員分享執行生涯決定的可能阻礙因素。 2.共同討論如何因應與調適的方法。
六	○/○	未來大蒐秘	1.成員分享自己了解的高中、高職等樣貌。 2.討論對高中、高職的期待與擔心。
七	○/○	預備，比賽開始	1.藉由生涯組合卡探索自我。 2.彼此分享對測驗結果的想法與疑問。
八	○/○	人生計劃書	1.陪伴成員探索個人特質和能力。 2.回顧決策風格、生涯組合卡結果。 3.共同討論生涯方向。
九	○/○	我的 未來不是夢	1.協助成員思考生涯的短程、中程與長程目標。 2.陪伴成員建構自己需培養的能力及努力的方向。
十	○/○	下一站，幸福 ( 回顧與祝福 )	1.回顧團體歷程，整理於團體中所學與成長。 2.瞭解生涯探索的重要，並於團體結束後鼓勵成員持續進行生涯探索及規劃。 3.回顧與祝福

註：本表請依學生特質、小團體目標等等，由領導者設計活動課程。

### 參、提供諮詢

當家長、教師對於學生的升學進路有些疑問，或是家長、教師不認同學生目前的生涯進路選擇，就可能尋求輔導教師的諮詢協助。輔導教師可以先個別了解家長、教師與學生三方的期待，並且蒐集學生在校表現的相關資料，如生涯檔案、國中學生生涯輔導紀錄手冊、在校成績表現、任課教師評語等等，同時提供進路選擇的相關資料，必要時可以進行聯合會談。



#### 智慧小提醒：

#### 當導師、家長不認同學生的進路選擇時，輔導教師可以怎麼做？

輔導教師可以先表達對導師、家長的感謝，因為從這些反對的聲音中，可以理解他們相當關心學生，同時輔導教師也要試著瞭解導師、家長在擔心些什麼？傾聽他們的感受與想法，並思考我們可以做些什麼來回應他們的擔心呢？當輔導教師能經由理解進而同理導師、家長的擔心與情緒時，便能開啟與導師、家長良性溝通的契機，進而協助導師或家長對於學生在生涯進路選擇的疑問，並且適時提供生涯相關資料與導師、家長討論，使學生得以獲得更多的幫助。

### 肆、評估、轉回追蹤輔導與轉介三級輔導

進行二級介入性輔導後，輔導教師可適時蒐集受輔學生本人以及其生態系統重要他人（如家長、導師等等）之觀點，以瞭解受輔學生接受二級介入性輔導後的狀況。若受輔學生因生涯議題引起的困擾已經獲得緩解，則可適時讓他們轉回初級發展性輔導；若受輔學生的狀況沒有改變，或是需要長期諮商、資源介入者，則可考慮轉介他們接受三級處遇性輔導工作的協助。

備註：詳細的評估、轉回追蹤輔導與轉介三級輔導內容，請參考本手冊第五章之說明。



## 第四節 適性輔導三級處遇性輔導工作

根據 WISER 模式，適性輔導的三級處遇性輔導工作重點在於協助，生涯適應困難（如在校學習遭遇嚴重困境、或有中輟之虞）、需要多元資源介入的受輔學生取得所需的社區資源，改善其生涯問題。

### 壹、個案的辨識與評估

#### 一、個案評估

在評估方面，當受輔學生的生涯發展問題，經由二級介入性輔導仍無法改善問題時，可透過導師、輔導教師共同評估後，若認定受輔學生有下列特徵，則可以考慮轉介進入三級處遇性輔導：

- (一) 中輟、逃家、或違法犯紀等生涯方向出現偏離者。
- (二) 中輟復學後不適應，出現拒學或不適應學校癥候者。
- (三) 因心智障礙、精神障礙困擾，出現學校學習與適應困難、有中輟之虞者。
- (四) 其他生涯困難，需要較為長期或其它資源介入輔導者。

#### 二、輔導計畫

針對進入三級處遇性輔導的受輔學生，我們可以評估受輔學生的需求，協助受輔學生獲得校內、校外資源，同時轉介受輔學生進行生涯個別諮商或生涯團體諮商。例如：對於因對課業感到挫折而面臨中輟的學生，可以與導師、教務處或學務處合作，整合學校及社會資源，促進國中規劃多元、另類、激發學生學習潛能、增進正向自我概念的教育活動，以配合國中階段學生之個別差異，提供適性教育機會，把每個孩子都帶上來。

### 貳、三級處遇性輔導

#### 一、轉介與運用校外社區資源

輔導教師在轉介與運用校外社區資源時，需根據受輔學生不同的生涯適應問題，聯繫適切的轉介單位，以及提供不同程度與內容的協助。具體內容如表 8-4 所示。

表 8-4 三級生涯適應問題之轉介單位與校外社區資源一覽表

生涯適應問題	轉介單位	輔導人員的角色任務
中輟、逃家、或違法犯紀等生涯方向出現偏離者	少年隊、少輔會、校外會、學生輔導諮商中心。	由學務處進行責任通報、當學生返校後，積極進行二級介入性輔導、提供適性教育課程，或轉介三級輔導。
因心智障礙、精神障礙困擾，以致於學校學習與適應困難、可能有中輟之虞者	特殊教育學生鑑定與就業輔導會、特殊教育資源中心、兒童心智科/青少年心理衛生門診/精神醫療院所/社區心理衛生中心。	由特殊教育教師或精神科醫師進行評估轉介，輔導教師在過程中扮演支援性角色。
中輟復學後不適應，出現拒學或不適應學校癥後者	慈輝班、資源式中途班、合作式中途班等。	經輔導仍無法適應一般學校者，協助評估後，輔導轉介其他學習系統，例如中輟生之多元教育輔導措施機構。

## 二、個別諮商

輔導教師在三級處遇性輔導工作的任務，主要的工作為轉介受輔學生獲得該縣市學生輔導諮商中心或相關心理衛生機構的協助，安排受輔學生與專任專業輔導人員或心理師進行晤談，同時與個案相關重要協助者的分工與合作。

## 三、團體諮商

輔導教師在生涯團體諮商的任務中扮演**協助者**，透過溝通與協調，使團體帶領者能夠清楚團體成員的狀況，並且協助團體有合適的團體時間與場地，以利團體諮商的進行。



### 智慧小提醒：中途輟學學生之定義及其防治

#### 一、中途輟學學生之定義

依據教育部（2010）「中輟學生輔導資源手冊」，中途輟學學生應含下列四類：

第一類：未經請假未到校上課達三日以上之學生。

第二類：學期開學未到學校註冊達三日以上之學生（含新生未入學）。

第三類：轉學時未向轉入學校報到達三日以上之學生。

第四類：其它原因失學者。

備註：圖 8-4-1 的「國民中小學中途輟學學生通報及復學輔導處理流程」之中輟生類別即依上述四類訂定。

#### 二、中途輟學學生之型態與其學校適應意義

教育部（2010）「中輟學生輔導資源手冊」中林清文教授提出依據學生中輟離校時間長短和次數，可細分為初輟、長輟、沉積中輟與再輟，在中輟防治工作上也應有不同的關注和作法。

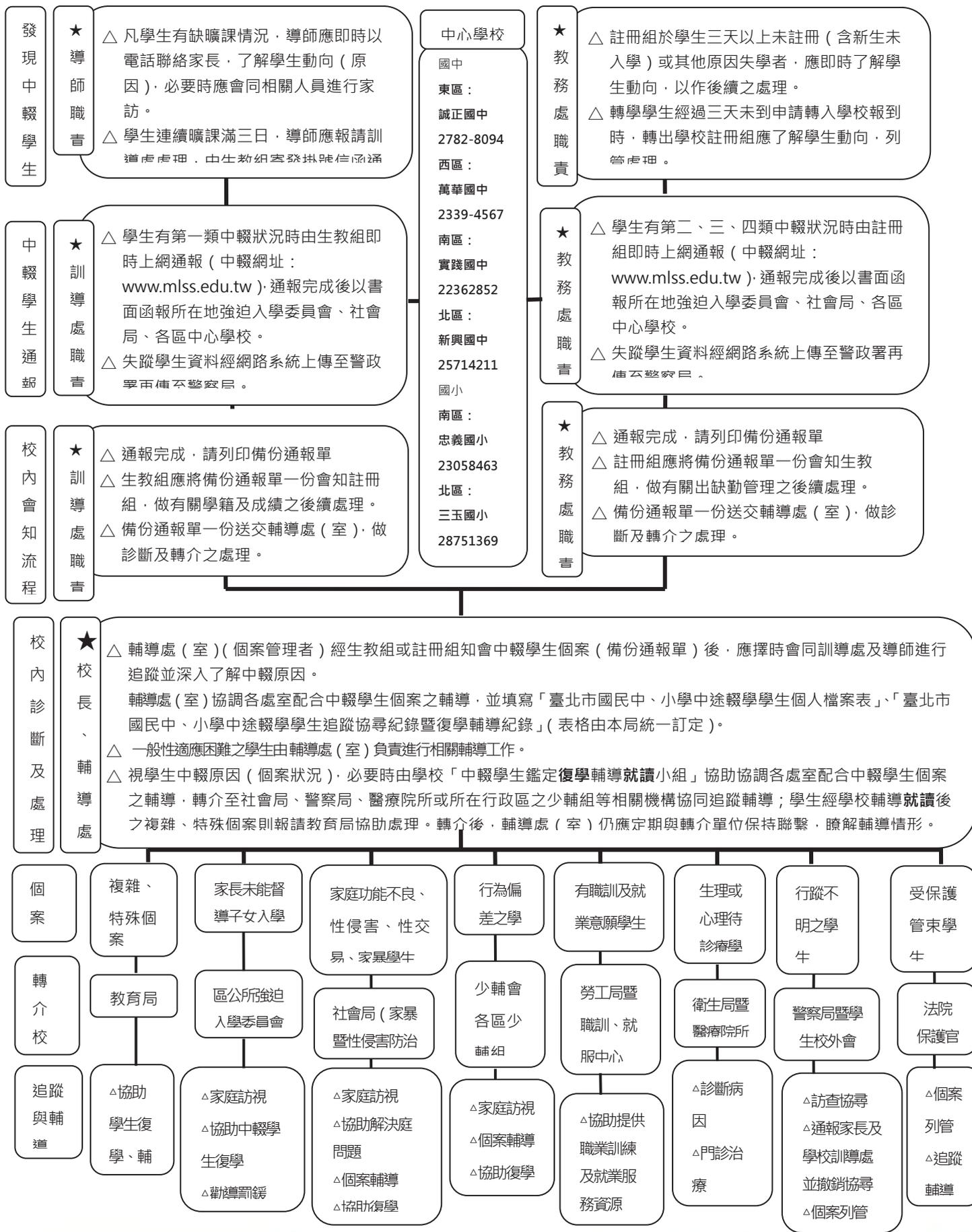
- （一）初輟：初輟是指當學期的新輟學者，可視為學生初步的不適應癥候。學校內部可提供短期彈性的中介課程，協助初輟復學學生調適學校的課業與班級人際關係。另外，輔導教師也要適當關注初輟學生的家庭結構與功能、早期介入。
- （二）長輟、沉積中輟、再輟：輟學離校跨越該學年為長輟，跨越第二個學年稱為沉積中輟，兩者離校生活時間皆較長，學校課業及生活作息調適更見困難。學校應協助轉介更完善的中介教育機構安置，而其輔導歷程也應有完整的適應與需求評估。再輟則是指學生復學後再度中輟，其應與中介教育、家庭失功能兒少安置等復學輔導系統有關。

#### 四、中輟學生的通報及復學輔導的處理流程

中輟學生的通報及復學輔導，不僅要整合校內資源，形成彈性與多元的教學與輔導介入策略，同時也需要整合校外不同的機構與單位，發展跨專業合作。其通報與復學輔導處理流程，如圖 8-1；其職掌分工如表 8-5 所示。不過各縣市可能依執行單位不同而有所落差，詳細情形仍請查閱各縣市教育局（處）。

第一類中輟學生

第二、三、四類中輟學生



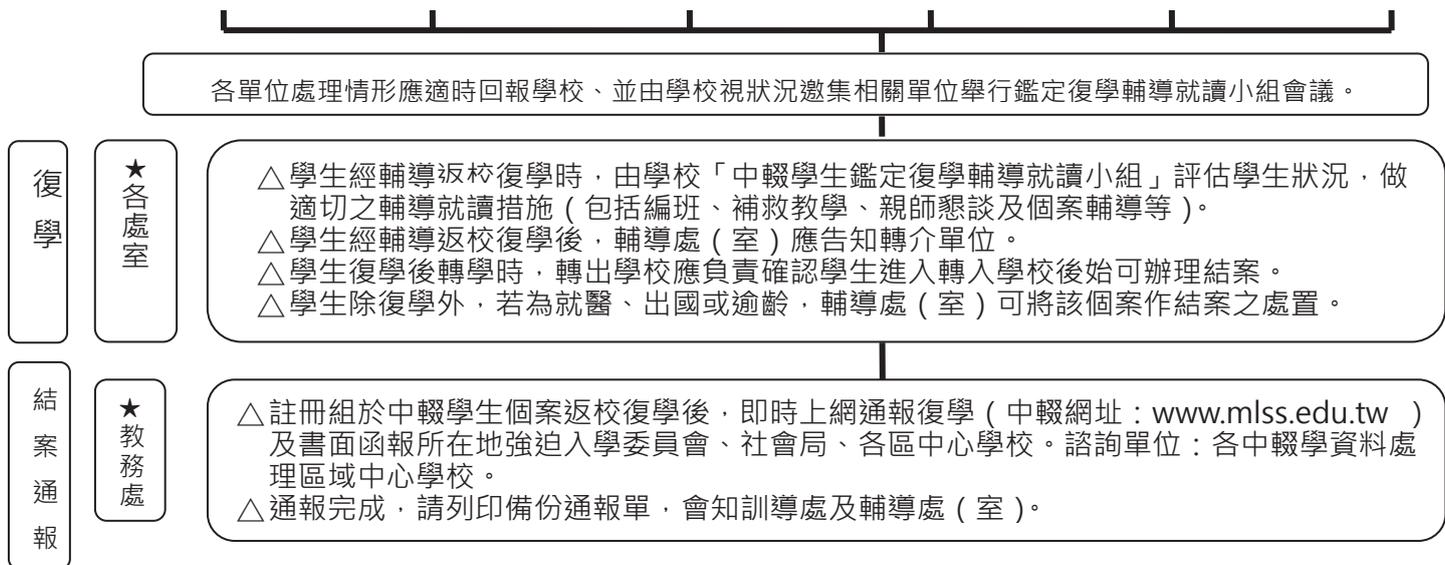


圖 8-1 臺北市國民中小學中途輟學學生通報及復學輔導處理流程圖



表 8-5 學校各處室中輟生通報及復學輔導職掌分工表

處室	學生類別	職掌
註冊組	開學未註冊、轉出未轉入就學、其他原因失學者(第二、三、四類中輟生)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.上網通報中輟→列印中輟學生中輟通報單→校內相關單位會簽+校外通報函稿(簽稿併陳)→核章完成通報單影印相關單位→校外發函後備查。</li> <li>2.學生生病或出國離境因素免通報,註冊組自行登錄列管備查。</li> <li>3.中輟生因遷居申辦轉學,應先在原校辦理復學後,才可再辦理轉學。</li> <li>4.中輟生(含第一類中輟生)復學→上網通報復學→列印中輟學生復學通報單→校內相關單位會簽+校外通報函稿(簽稿併陳)→核章完成通報單影印相關單位→校外發函後備查。</li> <li>5.中輟生復學編班請協調訓輔單位妥適安排或經鑑定復學輔導就讀會議研議學生另類學習方案。</li> <li>6.中輟生復學後學籍銜接,可協調學生能力,即時輔導就讀繼續原年級就學或重讀未完成之年級,不得延緩中輟生復學。</li> </ol>
生教組	未請假未到校上課達三日以上學生(第一類中輟生)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.填中輟學生通報單→上網通報中輟→列印中輟學生中輟通報單→校內相關單位會簽+校外通報函稿(簽稿併陳)→核章完成通報單影印相關單位→校外發函後備查。</li> <li>2.學生中輟後結合學生校外會追蹤協尋並填製追蹤協尋紀錄。</li> <li>3.失蹤學生尋獲未復學→上網通報(填註尋獲日期)→依警政單位來文簽會校內相關單位→積極輔導復學。</li> <li>4.失蹤學生尋獲後再度失蹤→上網通報(至尋獲復學資料維護點選『維護』,刪除尋獲日期後「確認修正」)→資料將由系統再次送至警政署電腦系統。</li> <li>5.配合註冊組中輟生復學編班妥適安排或經鑑定復學輔導就讀小組會議研議學生出缺勤管理及另類學習方案。</li> <li>6.中輟生復學後出缺勤管理、就學準備及相關個案輔導策略。</li> </ol>

(續下頁)

輔導組	第一、二、三、四類中輟生	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.受理註冊組與生教組會簽之通報單→上通報網查詢確認。</li> <li>2.填製中輟生個人檔案表及復學輔導紀錄，負責中輟學生之個案管理。</li> <li>3.中輟生個案安排校內人員認輔及定期追蹤輔導復學。</li> <li>4.適時或定期依個案狀況召開校級鑑定復學輔導就讀小組會議，研議輔導個案復學策略或轉介校外支援單位。</li> <li>5.負責中輟生業務統一對外聯繫窗口，主動協調校外支援單位，追蹤輔導中輟學生復學與輔導就讀。</li> <li>6.輔導一般適應困難學生復學及就學準備。</li> <li>7.中輟生復學後應安排認輔教師或義工持續輔導。</li> <li>8.中輟生復學後轉學、超齡或出國，視為中輟生個人結案處置。</li> </ol>
導師	所有學生	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.透過學生基本資料A、B卡、各種測驗資料、個別晤談記錄等資料了解學生，針對特殊狀況學生給予關懷。</li> <li>2.掌握出缺席情況，注意學生日常行為表現，敏於知覺問題行為並立即處理。</li> <li>3.記錄學生問題行為及處理過程、家長反應態度，提供輔導依據。</li> <li>4.發覺學生優點，給予表現機會，建立自信心，增加成就感。</li> <li>5.利用電話、家庭聯絡簿、家庭訪視等方式，隨時聯絡家長，並加以記錄。</li> <li>6.無故缺課達三天者，填寫速報表通報訓導處並予以追蹤。</li> </ol>
任課教師	所有學生	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.改善教材教法俾能引起學生學習興趣。</li> <li>2.上課確實點名，預防缺課、逃學行為，遇不明原因缺課者，立即知會導師或訓導處。</li> <li>3.主動關懷並鼓勵學習困難學生，實施最有效之教學評量，建立不同程度學生信心。</li> <li>4.上課中發現學生問題與導師、輔導處(室)聯繫，積極處理。</li> <li>5.主動擔任認輔教師，誠懇愛心幫助同學。</li> </ol>

### 參、實施多元教育輔導

多元教育輔導措施的目的是在於協助中輟復學生於回歸教育體系後，不致因適應不良而再次中輟，因此，教育部協助地方政府辦理「多元型態中介教育措施」，提供轉銜適應的多元教育方案，避免中輟復學生再度輟學。（中途學校因需法院裁定安置，非學校端可申請安置，因此不列入本段介紹）

目前的多元教育措施類型與招生對象如表 8-6。專兼任輔導教師可以依據學生需求，協助其尋找適當的多元教育資源，以協助這些有中輟之虞的學生獲得適切的幫助。

表 8-6 多元教育輔導措施類型與招生對象

多元教育	招生對象	注意事項
慈暉班	家庭變故、家庭功能不彰、或經濟困難之中輟學生	係專收家庭變故、經濟困難之中輟學生，提供住宿及生活輔導、多元另類適性教育措施。102 年全國之慈暉班共有 10 校，可跨縣市收容。 跨縣市收容、提供住宿、生活輔導與多元適性教育措施
資源式中途班	中輟生	此類為各直轄市、縣市政府遴選有熱誠、有意願的中小學校，比照特殊教育資源班，設置資源式中途班，採基本課程與彈性課程並用的設計，提供復學者多元另類適性課程，無住宿。102 年全國設置之資源式中途班共計 78 班。 分區在國中小內設置（鄰近學區教學資源共享） 提供多元另類適性課程及輔導措施（不提供住宿）
合作式中途班	中輟生	由各直轄市、縣市政府結合轄區內民間團體（包括宗教團體），由鄰近之國中或國小進入該機構設班，協助提供收中輟學生復學輔導及適性課程。102 年，全國合作式中途班共計 22 所（部分提供住宿）。由地方政府與民間團體、宗教團體、慈善團體合作辦理、提供中輟復學輔導與多元適性課程（部分提供住宿）

#### 肆、建立適性輔導的在地社區資源

與第六章類似，為有效推動適性輔導的三級處遇性輔導工作，輔導教師於平常即可蒐集與評估在地適合適性輔導的社區資源，並加以連結。例如，與學務處合作，協同生教組長拜訪鄰近學校的娛樂場所（如：網咖、漫畫出租店等等）、宮廟、砂石場、醫療機構與宗教團體，以及學校所在區域的鄰長、里長，邀請他們共同為降低助長中輟因素努力，並在發現中輟學生及通報學校，即是適性輔導三級處遇性的重要在地資源。除此之外，學校亦可善用在地的社區資源，增加學生對各種職業世界的瞭解，這些專屬認識職業世界的適性輔導社區資源，可以包括以下幾項：

- (一) 職業達人
- (二) 社區內的各行各業人士、職業達人
- (三) 家長會成員的行職業現況
- (四) 家長的行職業現狀（各班級）

#### 結語

適性輔導的目標是協助學生瞭解自我、認識環境，進而發掘生涯的可能性。在適性輔導的初級發展性輔導工作中，需要全校教職員，甚至是在地相關人力資源的投入，以規劃貼近該校學生與當地文化特性的課程、活動等，使適性揚才的氛圍落實於校園中。而當學生經評估後認定需要進入二級介入性輔導時，輔導處（室）將個別化設計貼近受輔學生需求的輔導計劃，透過生涯個別諮商、心理測驗、生涯小團體輔導或參加技藝教育課程，以協助受輔學生處理在生涯議題上所遇到的障礙。若受輔學生有中輟之虞、長期個別諮商或其它資源介入的需求時，則可轉介受輔學生接受三級處遇性輔導的服務，提供受輔學生校內之有益資源。

當學生能充分擁有發揮自我才能的機會時，將逐漸增進學生的正向自我概念，進而提升學生對於學習及未來生涯規劃的動機與自信。



## 第九章 校園危機處理

小薇今年國二，因為近日在班上有多次割腕行為被導師發現，因此轉介至輔導處(室)。從導師觀察發現，小薇從國一開始被班上女生排擠，平日的好友大多是男生。小薇的父母很少與導師聯繫，導師只知道小薇的父親時常出差，而母親僅在電話裡請老師好好管教。此次割腕的原因小薇並沒有多說什麼，導師問小薇的感受和事件緣由，小薇只說：「不知道，無所謂」。導師從其他人口中得到得知小薇昨日收到一封心儀對象的情書，但情書似乎是全班同學聯合起來開玩笑。面對班上同學集體開玩笑及部分女生長期的排擠，再加上小薇不願意多說的態度和割腕行為，學校導師可以如何處理這樣的危機？

「校園危機處理」是近十餘年來相當重要的議題，危機事件的範圍很廣，如「高危險群的單一個案」到「全校性重大災害」、從「預防」到危機發生後的「後續追蹤」、從「輔導處(室)團隊」到動員「全校跨處室總動員」等等，我們可以說校園危機的處理是一個「動態合作歷程」而非「單一處理事件」。

教育部於民國 99 年頒布的「各級學校校園安全及落實防災工作處理原則及通報要點」，各縣市政府與國民中小學校依據此法發展其緊急事件危機處理實施計劃，雖然內容與格式不盡相同，但共同的目標皆是在最短的時間內，協助危機事件的相關人員，包含學生、教職員工、與關係人之重要他人等，在最短的時間，以有組織且有效率地處理危機事件，並且將可能形成的傷害降至最低，照顧校園的每一份子。

本章節將運用 WISER 模式之精神，探討危機處理的三級學校輔導工作。本章各節的安排如次：

### 第一節 危機處理的初級發展性輔導工作

壹、全校層級的危機預防工作

貳、班級層級的危機預防工作

參、支援層級的危機預防工作

### 第二節 危機處理的二級介入性輔導工作

壹、PTSD 的辨識與個別諮商

貳、以學生為對象的危機輔導



參、減壓團體或小團體輔導

肆、系統性介入輔導

伍、輔導成效評估

### 第三節 危機處理的三級處遇性輔導工作

壹、與學生輔導諮商中心的合作

貳、與衛政系統的合作

參、與社政系統的合作



## 第一節 危機處理的初級發展性輔導工作

危機處理初級發展性輔導以 WISER 模式中全校性 ( Whole school ) 為原則，不論是校長、輔導處(室)、教務處、學務處、導師等全校教職員工共同努力危機預防準備工作。

本節先以全校層級的觀點探討學校應建置校本危機應變計劃及成立任務團隊，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同仁與學生對危機之敏銳度與應變能力，並深入了解學校能使用之社會資源。其次，以班級層級說明教師 ( 含導師或任課教師 ) 如何於平日班級經營時，達到建立正向與尊重班級氣氛的目標；同時，透過新聞事件中的危機事件或模擬狀況的課程設計，將危機因應的知能與學生分享，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。最後，輔導室 ( 處 ) 位於支援層級，不僅向外提供諮詢服務，以協助全校同仁與導師具備危機處理的能力；更向內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 )、執行減壓團體與發展重大危機的班級輔導計劃等等。

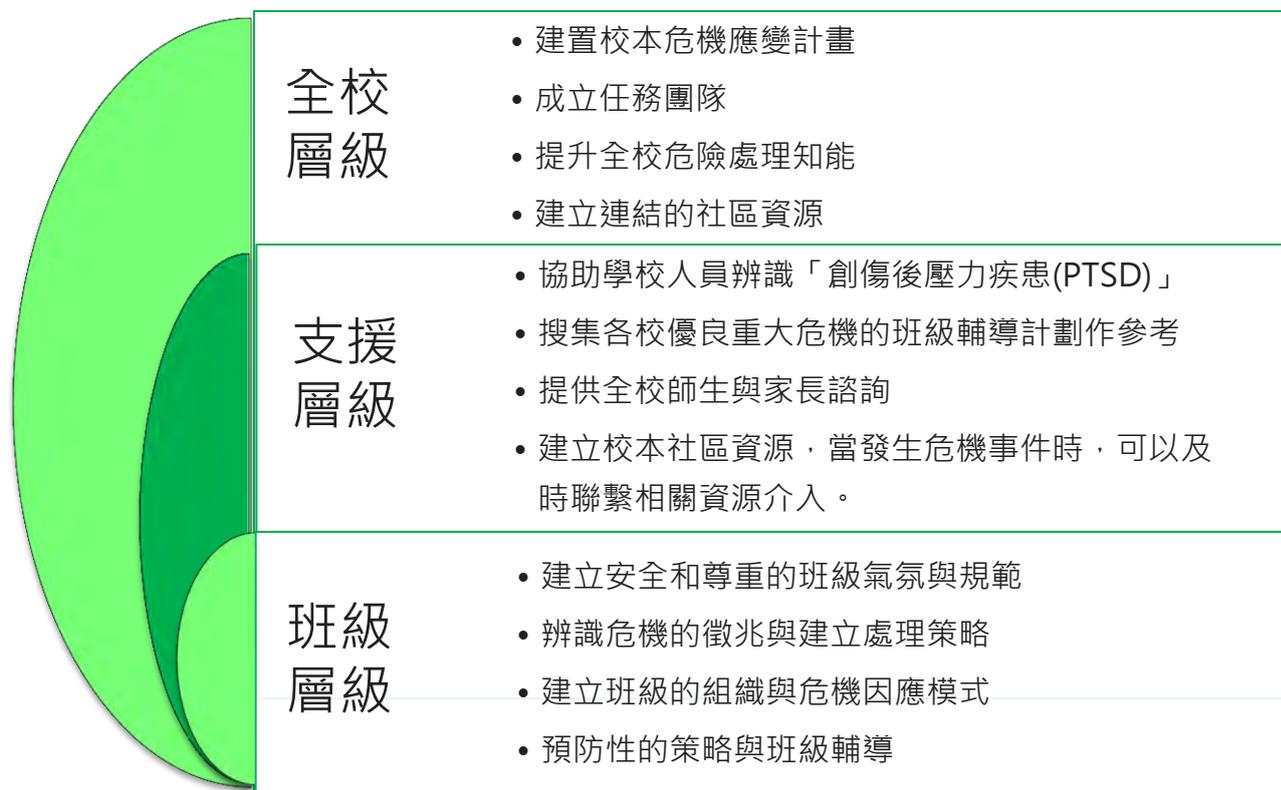


圖 9-1 初級發展性輔導架構圖

## 壹、全校層級的危機預防工作

### 一、建置危機應變計畫與模擬演練

目前各學校發展霸凌和性平專案已趨向成熟，因此事前建置一套危機處理的應變計畫將是維護友善校園重要的一環。學校可透過事前的準備，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！好的危機處理人員（小組）都是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、諮商輔導人員，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。根據教育部（2009）「校園自我傷害防治手冊」的建議，該團隊以校長為首，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下：

任務團隊	校內輔導人力遴選	職掌內容
1.召集人	由學校校長擔任之。	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 擔任事件處理總指揮，並召開緊急處理會議。</li> <li>➤ 指定人員對外發言。</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>➤ 擔任事件處理對外發言之單一窗口，視需要發佈新聞稿。</li> </ul>

（續下頁）

4. 工 作 小 組	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，包括人和物的安全管理。</li> <li>➤ 總務處負責相關建物與設備的安全，而學務處則負責師生的安全行為管理。</li> </ul>
	輔導組	由輔導主任、組長、專兼任輔導教師或與學生輔導諮商中心共同組成	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 即時擬定輔導計畫，供召集人決策參考。</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> <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與諮商中心共同處理）。</li> <li>➤ 即時會同導師進行班級安心輔導或減壓團體（debriefing）。</li> </ul>
	醫療組	由衛生組醫護人員擔任之。	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 負責緊急救護處理，協助相關醫療處置或聯繫相關醫療資源等事宜。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>
	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>

(續下頁)

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之採購經費預算。</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>
法律組	由學校人事人員及外法律顧問擔任之。	<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>
資料組	由輔導處（室）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>
社區資源組	包括學生輔導與諮商中心、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>

註：修改自教育部（2009）「校園自我傷害防治手冊」。

### 三、提升危機處理知能

學校可針對常見危機議題不定期舉辦危機處理的訓練和演練，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。以校園暴力為例，由於學校發生校園暴力事件所引發的影響甚廣，因此，可於平時邀請專家或資深同仁一起探討學生暴力行為背後的動機、如何經營正向師生關係、如何避免校園暴力事件發生、暴力事件的處理原則等，以提高同仁對處理校園暴力能力的信心。

### 四、社區資源的建立與連接

危機處理的初級發展性輔導應以事前完善之準備為目的，學校能搜集並整理可能運用的社區資源，例如警政、社福、心衛、醫療、消防等機構，一方面整理與危機相關的社會資源，另一方面社會資源亦能提供學校專業諮詢，或者協助學校承辦相關的知能研習。



### 打氣小站：危機事件模擬演練

✧ 一旦成立校園危機團隊或進行危機模擬演練時，可進一步深入探討以下的問題：

Oates (1988) 建議發展計畫的委員們在因應死亡事件的計畫書中，應考慮下列與任務或工作職責有關的問題：

- ✓ 誰是死亡事件中唯一可以代表學校對外的發言人？
- ✓ 如果有人死在校園時，誰來通知死者的親屬？
- ✓ 誰來負責移除死者在教室或櫥櫃中的私人物品？
- ✓ 如何通知教職員工與學生？
- ✓ 何種課室活動適合與特殊的死亡事件連結？
- ✓ 學生出席告別式的政策為何？在校園辦理紀念或追思活動是正當的嗎？
- ✓ 誰來提供學生與教職員工在死亡事件之後的情緒需求？
- ✓ 這些提供服務的人需要額外的訓練嗎？
- ✓ 誰來負責培訓教職員工以執行因應危機的計畫？

## 貳、班級層級的危機預防工作

面臨危機事件時，導師、綜合領域輔導教師或一般任課教師均扮演安定學生身心的重要角色。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。因此在課程與帶班的過程，導師尤其常感到心有餘而力不足，有鑒於此，平日蒐集有用方法和案例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，導師和任課教師的初級預防危機處理工作包括：

### 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疲累與壓力。班級經營是件藝術性與挑戰性的工作，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。如果能將班級經營為具有安全與相互尊重的氣氛，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。相關班級經營技巧請參考本手冊第四章。

### 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



持的態度與因應能力。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，評估當下需引進那些校內資源，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處理危機的方式；一旦，真正的危機發生時，班上同學就可透過分工合作，減少延誤危機處理的時間，同時也能降低導師面對危機發生時須同時處理許多事項的困境。

### 三、將危機輔導融入教學或生活管理

導師可將生命教育、情緒教育、逆境教育、危機防治等融入教學，培養學生危機處理的知能，並教導學生利社會行為，導師可多加運用輔導處的資源或向輔導處老師諮詢。

### 四、辨識危機的徵兆與瞭解轉介時機

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，尋求與輔導處合作，以共同協助學生度過危機。



#### 打氣小站：如何辨識危機徵兆？

當導師發現學生有以下的狀況出現時，它可能是一個警訊噢！

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

註：參考自王雅貞等人（2011）的教育部輔導計畫叢書「班級經營達人：國中導師手冊」第12章。

### 參、支援層級的危機處理工作

#### 一、提供危機辨識與處理的相關課程設計

設計相關課程或活動，引導學生覺察、辨識人為或自然環境的危險情境，在評估之後能做出合宜的應變行為，並且學習運用有效的策略做好事前的預防，或事後的處置，以保護自己或他人。這些課程設計可於平日的綜合活動課程中實施，也可運用於學務處或總務處辦理相關防災及災害應變專題活動中。

#### 二、培訓輔導處(室)成員具備執行減壓團體的能力

(一) 由於危機事件會帶給人們較強烈的情緒反應，故建議輔導處(室)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老師進行減壓團體。

(二) 如果危機事件超過輔導教師負荷的範圍，或者發生全校性的危機事件，輔導處(室)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、建構重要資訊

輔導處(室)可搜集他校執行成功的重大危機班級輔導計劃作參考，修改成適合自己學校的內容使用。並製作成簡報檔(PPT)，以供入班宣傳或提供導師使用。

#### 四、提供家長諮詢

在危機事件中，輔導處(室)不僅協助學生和校內同仁，也視需要提供家長諮詢協助，輔導處(室)不僅針對學生危機事件舉辦團體或個別的危機處理心理諮詢，並幫助尋求諮詢者了解輔導處(室)能提供的服務內容(如提供求詢者因應策略)，還有在危機處理過程扮演引進資源的角色。

五、建立校本社區資源，當發生危機事件時，可以及時聯繫相關資源介入。

#### 六、持續關懷及掌握高關懷、高危險群學生的學校適應

高危險群青少年是指青少年在發展為成熟過程中有所障礙者，亦指該類青少年因個人、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、早孕、學業失敗、離家、逃學、自我傷害等等高危險行為(Dryfoos,1990)。學校處室有責任共同尋找出校園高危險學生，並進行輔導。例如：校長可以整合校園各處資源；學務處可以協助輔導處及導師進行高危險群篩選；衛生保健組與輔導處(室)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)。

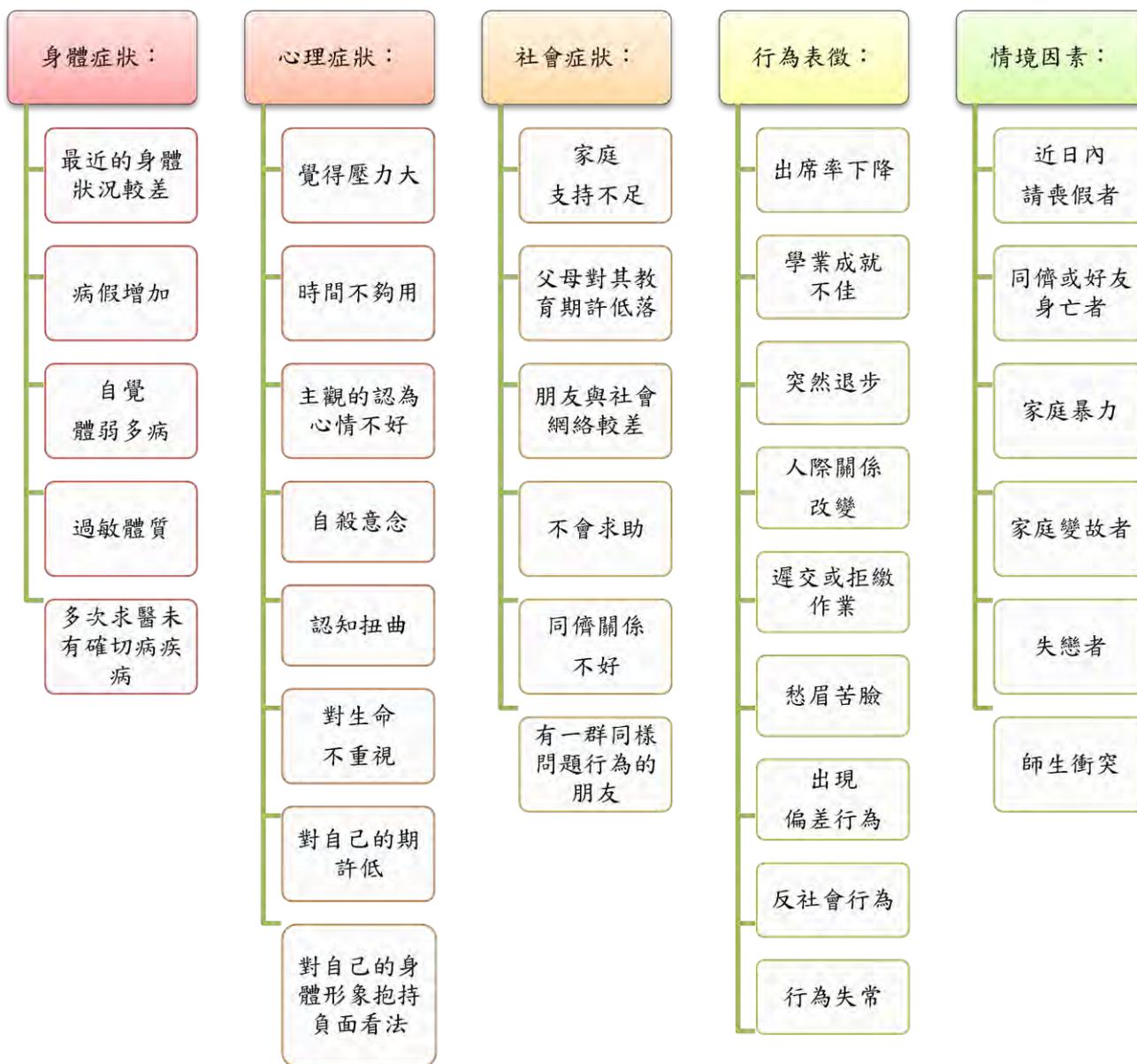
註：資料參考自加州健康中心 Project Rebound 宣導資訊 (檢索自網站

<http://www.cert-la.com/recovery/P-R-PTStressReact.pdf>)



### 打气小站：如何辨識高危險群學生

促成學生生活適應不良的原因很多，其中個人部分，像是本身的人格特質、抗壓性；環境部分，包括家庭環境、父母教養方式、學校環境、人際關係等，這些生活的不適應通常可以從以下幾個方面來觀察：



註：資料參考自南台科技大學諮商中心

## 第二節 危機處理的二級介入性輔導工作

WISER 模式在危機處理的介入性輔導中，強調二級輔導是針對超出導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，所進行的介入性輔導。所以，危機處理的二級介入性輔導，將在重大事件發生後，針對有高危險群需求者的個別狀況，提供個別諮商、減壓團體或諮詢服務，以陪伴其度過危機狀態。過程中持續進行成效評估，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。

### 壹、PTSD 的辨識與個別諮商

依據教育部(2009)校園自我傷害防治手冊，危機事件後數週到半年之間，仍是 PTSD 的好發期，因此可以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。

#### 一、「創傷後壓力反應」( Post-Traumatic Stress Reaction ) 和創傷後壓力疾患 ( Post-Traumatic Stress Disorder，簡稱 PTSD ) 的辨識

學校人員應具備對於創傷後壓力反應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。表 9-1「災變經驗心理狀態檢核表」提供創傷後壓力症狀的辨識，含生理症狀、情緒症狀、認知症狀、行為症狀，當發生危機事件後數週到半年之間，輔導教師可以會同導師或綜合活動領域輔導教師一起執行這份檢核表，以協助篩選並輔導具有 PTSD 症狀的學生或教職員工。如發現學生或周遭教職員工在創傷後持續有類似症狀，應即刻通知輔導處(室)進行進一步協助。

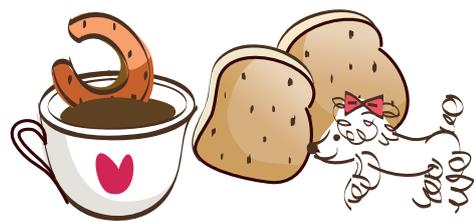


表 9-1 災變經驗心理狀態檢核表

**基本資料**  
 學校名稱： \_\_\_\_\_ 任教年級： \_\_\_\_\_ 您的性別：男 女  
 學校 / 社區地震受損程度：非常嚴重 部分嚴重 輕微影響 沒有影響

一、請就下列狀態作一檢核 (可複選)

**生理症狀 / 反應**  
失眠或整天想睡 睡眠時會有惡夢，甚至被驚醒 / 半夜易醒 常有頭昏的感覺 容易心跳加快  
容易疲倦 有時呼吸困難或窒息感 會莫名其妙的發抖 容易出汗或冒冷汗  
胃痛、消化不良 常常想上廁所 胃口不好，有時會吃不下飯 口乾 偏頭痛

**認知症狀 / 反應**  
對自己 (人生) 的未來感到悲觀 對親人的不幸感到自責 / 罪惡感  
覺得自己很可憐 / 很不幸 對於目前的生活感受感覺很無能為力  
覺得很少人可以幫助我 對救災過程充滿憤怒與敵意 覺得沒有人可以依靠

**情緒症狀 / 反應**  
小事情容易激動 / 憤怒 容易緊張 / 神經緊繃 會有失落的感覺  
情緒空白 (冷漠)，不想去做什麼事 會出現莫名其妙焦慮的感覺 一天之中常有情緒起伏現象  
沒有理由的出現害怕 / 恐懼 覺得很沮喪 容易落淚  
對很多事情失去興趣 談到地震時會有情緒反應

**行為症狀 / 反應**  
注意力不集中 逃避上班 / 上學 不知道為什麼容易與他人起衝突 時常想罵人  
對聲音、光線過度敏感 不想跟人來往 不想接受別人的協助  
對事情 (對學生) 缺乏耐心 不想去談論與地震有關的情緒 / 感受  
不能回想起與災變有關的人、事、物 不由自主的一再想起災變的情形  
出現依賴他人的行為 一再想起以前或其他可怕的個人經驗  
想起死去的親友、情緒即無法抑制

二、您覺得在上述的情形下，本中心可提供何種資源 (可複選)

	非常需要	需要	不需要
個別心理諮商	3	2	1
情緒支持團體	3	2	1
班級團體輔導	3	2	1
悲傷情緒治療團體	3	2	1
心理復健講習 (包括對災變行為反應的辨識與處理)	3	2	1
辦理個案討論	3	2	1
繪畫 / 遊戲治療	3	2	1
提供相關輔導資訊 (例如手冊、網站服務)	3	2	1
針對學生提供攜手志工輔導	3	2	1
精神醫療轉介服務	3	2	1

註：資料引自教育部學生輔導支援中心之九二一震災心理復健學術研討會發表實務論壇與實務方案



### 觀念澄清小幫手：PTSR 與 PTSD

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。

當面臨到危險，害怕是最常見的反應，這些反應常常是可以被理解的，也很容易就沒事。這些反應往往在創傷事件後立即出現，但也可能在數週或數月後出現。

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)。因此，在創傷事件後即時討論這些反應或感受是相當重要的。

當你有這些反應，你可以有一些方法來因應。如以開放的態度討論這些害怕或焦慮的感受、多留意攝取健康的飲食、增加活動量、安排放鬆時間、鼓起勇氣與朋友聯繫、預先準備一些未來能夠使自己感到有安全感的方法等。

## 貳、以學生為對象的危機輔導

### 一、危機發生時的班級輔導

在危機發生時，導師、綜合活動領域教師或專兼任輔導教師可以進行的班級輔導活動：

#### (一) 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。



(二) 結構性活動

1. 提供結構、穩定性與可預測性的活動，具體的方式有可預測的例行事務、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。

(三) 跨學科的危機知能活動

帶領聚焦於有關災害的學習方案或跨學科危機知能研習的小組。學生們可學習並應用數學、科學和語言技巧來探討天災的成因與影響。並介紹有預防災害相關的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。

二、危機發生時的處理與諮商

危機諮商與個別諮商不同，通常危機諮商需要在最短時間達到「幫助危機中的當事人盡快恢復自身功能」，故掌握危機處理原則和準備一套危機處理架構將有助於眼前當事人 Roberts (2008) 針對危機處理與諮商，建議以表 9-2 的七階段模式處理危機：

表 9-2 危機處理七階段

危機處理階段	實施方式
階段一： 評估受輔學生及他人的風險與安全	階段一主要在評估受輔學生是否具危險性（如自傷或自殺的可能），若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坦露的程度，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	當受輔學生在身心得以較為放鬆時，輔導教師在此時可以慢慢和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。

(續下頁)

階段四： 處理感受與提供支持	協助受輔學生貼近與宣洩情緒（如無奈、生氣、擔心、羞愧、煩躁）。在受輔學生述說的過程中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，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： 形成行動計劃	與受輔學生探討完第一個想做的計劃後，輔導教師開始與學生將計畫「具體化」，當計劃越具體，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劃的後盾，告知受輔學生隨時可以運用輔導處的資源，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。

### 參、小團體輔導

在危機處理的二級介入性輔導工作中，除了正確辨識有需要被協助之學生、入班輔導外，也可以運用小團體輔導的方式介入。以下將介紹常用的減壓團體及其他型式的小團體輔導策略，以供參考使用。

#### 一、減壓團體

在危機事件發生後輔導教師可以自行進行或引進「學生輔導與諮商中心」的專任專業輔導人員對學生和教職員工進行減壓團體。其進行時機與內涵如次：

##### （一）減壓團體基本結構

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。



## 打气小站：什麼是減壓團體？

### 一、減壓團體定義：

減壓團體又稱為提訊 (debriefing)，又稱為「安心輔導團體」，主要是指一位心理衛生專業人員與數位同儕支持人員組成一個小組，經由團體歷程來幫助參與者能自在地談論創傷事件發生的經過，以及分享他們個人因此創傷事件之體驗。

### 二、減壓團體目的：

「減壓團體」是一個「心理教育團體」的模式，因此在工作過程中，我們的目的並不是在進行諮商或心理治療，而是幫助成員處理和調適事件對他們的衝擊，所以主持人也可以教導某些技巧，以緊急地幫助他們面臨這些強大的壓力，其主要目標有：

1. 讓參與成員有機會抒發在此危機事件想法與情緒，同時聆聽別人對此事件會出現的反應與症狀。
2. 在過程中，主持人以「一般化」(normalize) 的技巧來協助成員接受自己可能會有反應，並教導成員在危機事件之後可能會出現的徵狀，以做準備。
3. 預防或減少 PTSD 的發生。
4. 在進行過程中，幫助我們篩選出需要進一步諮商或協助的危機當事人。

註：引自教育部 (2009) 校園自我傷害防治手冊與鄔佩麗 (2008) 危機處理與創傷治療。

### (二) 減壓團體實施的七項步驟

減壓團體有固定實施流程，主要分為七個階段，幫助受輔學生/教職員工減少受危機事件帶來的影響。以下主持人為受過訓練之輔導專業人員，一開始建立安全氣氛讓受輔學生/教職員工可以在團體自由抒發，歷程中幫助受輔學生/教職員工描述事件、對事件的認知與表達情緒，透過討論讓受輔學生/教職員工能夠一般化自己的反應，最後幫受輔學生/教職員工找到內在與外在資源，同時也篩選出需進一步追蹤與協助的名單。



階段	流程	核心精神
階段一 說明期 (introduction)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由主持人介紹自己和助手。</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、成員請勿筆記等。</li> </ol>	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. 主持人提問，讓參與者輪流回答，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. 鼓勵參與者能說明個人身份，以及陳述事件發生的經過。</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. 主持人可以問：「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. 主持人在這個階段要認可、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。此時期從認知層次轉向情感層次的轉變期，所以此時工作人員要提高警覺。
階段四 反應期 (reaction)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主持人常在此刻問：「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. 主持人引導每一個人開始分享這個事件給他們的情緒衝擊與自己的反應。</li> </ol>	這是情緒最強烈的時期，可能長達 10 到 40 分鐘。
階段五 症狀期 (symptoms)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主持人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沈澱下來，主持人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. 主持人請有相同徵兆的人舉手讓彼此知道，是幫助成員正常化自己症狀的一種方式。</li> </ol>	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。

(續下頁)



<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. 主持人告知未來會出現哪些狀況，以幫助成員去關照自己及周遭他人的反應。</li> <li>3. 主持人幫助成員尋找生活中的資源，而不是一直受困在危機感中，主持人可問成員：「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>主持人可預先整理相關症狀的報導告知成員，「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. 主持人提供最後機會給成員問問題或發言，並以詢問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，主持人可邀請成員去討論，接下來他們的進一步計劃是什麼。</li> <li>3. 提供校方瞭解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>幫助參與者找到自身力量或外在資源。</p>

註：整合自教育部（2009）校園自我傷害防治手冊與鄔佩麗（2008）危機處理與創傷治療。

## 二、其他型式的小團體輔導

除了減壓團體，在危機事件中可以進行其他團體活動，以協助學生渡過這個階段，說明如下：

- (一) 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。
- (二) 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。
- (三) 藝術/音樂/文學/閱讀等治療性質團體：透過治療活動達到情緒宣洩，將情感投入到有意義的活動當中，讓受輔學生重新得力。

進行小團體輔導得注意的是：團體方案設計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？結合創意、尊重多元和彈性在小團體方案中。

## 肆、系統性介入輔導

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處（室）關切的議題，故應將學生的生態系統納入服務對象，目的在於將有助於帶入更多資源進入危機處理的二級介入輔導工作。

### 一、教職員工減壓團體

在處理危機事件的同時，輔導處（室）也須主動關心危機處理人員，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。成員間也需有更多的包容與耐心，用互相關心取代互相指責。（詳細內容參考上述之減壓團體相關細節，將受輔學生改為教職員）

### 二、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），主動提供危機發生後可能出現的徵狀、認知、情緒與行為，幫助導師與家長知道如何與輔導處（室）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。

## 伍、輔導成效評估

「評估」是 WISER 模式在二級介入性輔導工作的另一項重點。評估輔導成效的目標在於協助專兼任輔導教師做出有利於學生未來輔導計畫的決策。例如，學生的創傷反應已經降至最低，可以進行結案轉回導師輔導，或者需要繼續輔導，抑或是學生不僅改善有限，評估之後需要更多資源介入，此時，則需要轉介三級輔導，因此，輔導成效的評估非常重要。

在進行評估時，可以考慮以下評估方式：

### 一、針對受輔學生進行評估

#### （一）輔導具有成效之指標

如果受輔學生在個別諮商或小團體輔導中，持續出現以下的行為，那麼可能輔導已經初具成效。

1. 不再聚焦在過去的事件或人事物。
2. 開始討論未來或生涯計畫。

3. 創傷壓力反應降低，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，這四項皆為考慮結案的時機。

(二) 適合運用之心理測驗：

- 壓力量表
- 房樹人測驗
- 少年地震暴露指標
- 加州大學洛杉磯分校創傷後壓力症候群指標量表青少年版
- 自我傷害行為篩選量表
- 自殺危險程度量表
- 其它適合評估危機復原成效之評量工具

## 二、由導師或家長進行觀察

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。



### 智慧小提醒：撰寫給全校師生的信件內容提要

1. 邀請全校師生評估自己與學生的身心狀況，以瞭解是否需要更進一步輔導。
2. 介紹可使用的資源，讓更多系統介入。
3. 運用「一般化」策略處理創傷後可能有的情緒、想法與行為，以減低對改變的恐慌。
4. 提供關懷與輔導學生的策略，幫助全校師生或家長面對突如其來的意外。
5. 指導他們運用具體的策略來支持學生與自我照顧，以減少受災害影響的程度。



表 9-3 給家長的一封信 ( 範例 )

親愛的家長們您好：

我是校長○○○。這幾天發生…（具體說明事件），相信大家此時此刻的心情可能很複雜，遇到這樣突如其來的危機，不論是您我或是孩子都受到一定程度的影響。此封信除了表達對您的關心之外，我們也希望能夠透過這封信提供一些協助與支援。

這封信的目的在於協助您評估事件對於孩子的影響。如果孩子呈現以下的徵兆，請您特別留意。

生理症狀／反應

- 失眠或整天想睡 睡眠時會有惡夢，甚至被驚醒／半夜易醒 常有頭昏的感覺  
容易心跳加快 容易疲倦 有時呼吸困難或窒息感 會莫名其妙的發抖  
容易出汗或冒冷汗 胃痛、消化不良 常常想上廁所 胃口不好，有時會吃不下飯  
口乾 偏頭痛

認知症狀／反應

- 對自己（人生）的未來感到悲觀 對親人的不幸感到自責／罪惡感  
覺得自己很可憐／很不幸 對於目前的生活感受感覺很無能為力  
覺得很少人可以幫助我 對救災過程充滿憤怒與敵意 覺得沒有人可以依靠

情緒症狀／反應

- 小事情容易激動／憤怒 容易緊張／神經緊繃 會有失落的感覺  
情緒空白（冷漠），不想去做什麼事 會出現莫名其妙焦慮的感覺  
沒有理由的出現害怕／恐懼 覺得很沮喪 容易落淚一天之中常有情緒起伏現象  
對很多事情失去興趣 談到事件時會有情緒反應

行為症狀／反應

- 注意力不集中 逃避上班／上學 不知道為什麼容易與他人起衝突  
對聲音、光線過度敏感 不想跟人來往 不想接受別人的協助 時常想罵人  
對事情（對學生）缺乏耐心 不想去談論與地震有關的情緒／感受  
不能回想起與災變有關的人、事、物 不由自主的一再想起地震的情形  
出現依賴他人的行為 一再想起以前或其他可怕的個人經驗  
想起死去的親友、情緒即無法抑制

在面臨這樣的事件時，子女會這些反應短期之內都是正常的，這些是我們每個人都會有的情緒和行為反應。這個時候，維持生活作息的正常化，並且適當的允許自己和孩子有這些反應，並且願意傾聽孩子內在的害怕、擔心，並適時安撫他。給他擁抱、陪伴他一起討論這個事件，這些都是有幫助的行為。

但是如果這些反應持續發生超過兩星期，且出現的次數和強度都沒有減低，我們請您儘速與我們聯繫，讓我們可以協助評估這樣的狀況是否需要專業輔導資源的進入。以便盡快的協助您因應這個變局。學校輔導處（室）可以提供的資源有：心理諮詢（可與您共同探討您關注的事）、心理諮商（可與您或您的子女透過心理專業走過這段旅程）、壓力放鬆技巧、轉介資源（含校內與校外資源）等。歡迎您在上班時間（早上 8:30~下午 5:00）與我們聯繫，我們很樂意與您一起走過，最後祝一切平安順心，好好照顧自己。

輔導處（室）電話：(0x) XXX-XXXX

校長 000 謹上



### 實務現場 SNG 連線：

#### 輔導處（室）在危機任務團隊的任務分工

##### 1. 輔導主任：

- (1) 扮演與其他處室合作溝通的橋樑。
- (2) 進行危機因應相關資訊的宣導：可以透過全校集會、教職員會議，或撰寫給全校師生與家長的信件達到目的（可參考本章附件一）。

##### 2. 輔導組長

- (1) 整理並連絡可以運用的校外相關資源（如社區、網路、社工、心衛中心、學生輔導諮商中心等）。
- (2) 設計對全校老師、行政人員的減壓團體（或稱為「安心輔導」），或在校週會時帶領一個祈福儀式活動。（注意尊重不同信仰，分別安排）

##### 3. 輔導教師（專、兼任輔導教師）

- (1) 與負責輔導班級的導師連絡，組成團隊隨時掌握各班學生的狀況篩選高危險群，給予協助並找尋資源。
- (2) 邀請綜合活動領域輔導專長教師以及導師，於學生回來上課前，討論日後的班級輔導方案，設計適合回應該事件的生命教育方案。
- (3) 設計重大壓力的減壓或安心班級輔導活動或小團體活動，幫助當事人（教師或學生）在小團體中能緩和情緒，並加速在此經驗中的復原速度。

##### 4. 特教組：

- (1) 向總務處協調，讓特教生有較方便行動的教室可以使用
- (2) 撰寫適宜特教學生的教學活動，讓特教學生也能從活動中抒發恐懼，也讓特教老師能確認學生此刻的狀態為何，並列出需要高關懷的特教學生名單。

##### 5. 資料組：

- (1) 資料重新歸檔（散落的 AB 卡、個案記錄、教學評鑑檔案）
- (2) 一週後，發放災後高危險群檢測小 DM（衛教及資訊提供），進行高危險學生篩檢，並提供一份給家長參考。
- (3) 整理並蒐集高危險群個案資訊。
- (4) 與教務處註冊組聯繫，確認學生名單，重新整理學生檔案，轉知輔導教師各班級學生之罹難狀況。

註：各校可依狀況修改後運用

### 第三節 危機處理的三級處遇性輔導工作

WISER 模式於三級處遇性輔導工作重點是資源整合，在危機處理章節亦然。當輔導處(室)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後，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。國中在危機處理時常使用的校外資源如下(詳細資料請參見「第六章 三級處遇性輔導與社區生態合作」):

- 各縣市學生輔導諮商中心
- 教育系統(含特教資源中心、家庭教育中心、心理衛生諮詢服務中心等等)
- 衛政系統(含衛生局(處)、自殺防治中心、社區心衛中心、健康服務中心、精神醫療院所等等)
- 社政系統(含社會局(處)、家庭暴力暨性侵害防治中心、社區行政中心等等)
- 警政系統(含警察局、少年隊、婦幼隊、法院等等)

#### 壹、與學生輔導諮商中心合作

一般而言，輔諮中心的服務對象與服務方式如次，但各縣市輔諮中心自訂有服務對象與服務方式，仍應以各縣市為準。

##### 一、服務對象：

高風險家庭及高危險群之學生、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、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：

###### (一) 心理危機減壓會談：

事件發生後，透過及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。

###### (二) 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，以減少因校園意外事件導致更大的衝突與壓力。

(三) 危機處理研討：

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：

可參考各縣市學生輔導諮商中心提供的申請程序與表格。

**貳、與衛政系統的合作**

一、精神科醫師與校園的合作

學校可以取得鄰近醫院或診所精神科醫師的資訊，必要時，可以提供教職員及學生有關精神疾病、心理治療、藥物諮詢、睡眠問題與個案轉介等問題之資訊，並進行轉介服務。

二、精神科醫師的介入時機

當輔導教師發現受輔學生疑似有精神疾病傾向，需要精神藥物支持時，應轉介精神科醫師進行診斷和處理。

**參、與社政系統的合作**

社政系統包括的範疇相當廣泛，舉凡兒童與少年福利、婦女、身心障礙、單親、新移民、老人、家暴與性侵害、與其他社會救助事項，均屬於社政系統的範圍。其中，涉及兒童與少年福利與保護、家暴與性侵害防治之高關懷與高風險家庭與青少年之相關事件，被視為危機事件且必須於第一時間進行通報與處理。進一步瞭解相關通報事件的法令程序，請參考本手冊第六章。

**結語**

本章於篇幅有限的情況下，整合目前現有的資源，再加上本手冊核心精神 WISER 理念，統整出校園危機事件處理的參考架構。所描述的內容是校園危機事件的一角，發生於校園的危機更是複雜與難以預測，每一次危機的發生是一場考驗，同時也是幫助輔導夥伴重新省思的契機，然而危機要成為轉機則需要更多事前準備與集眾人之力共同合作，才有機會讓危機帶來的影響與傷害減少，進而建立一個友善與安全的校園環境。

## 第十章 校園霸凌防制與輔導

胖虎是八年級人人皆知的小霸王，個性傲慢跋扈，常在校園裡惹事，大雄就是胖虎在學校中的出氣包，不是常叫大雄跑腿，就是處處和他過不去，更常常用言語譏笑和行動欺負大雄；在胖虎身邊的小夫，有時是幫胖虎欺負大雄的幫兇，有時會當個旁觀者看大雄被欺負，有時小夫也會被胖虎欺負；班上同學因怕惹禍上身，沒人敢跟教師說，也沒人敢跟大雄當朋友，分組也沒人敢和大雄同一組。因為沒有人去告發，日子久了，胖虎欺負大雄的行為愈來愈惡劣，不只向大雄收保護費，更會在班上同學面前「阿嚕巴」大雄或脫他的褲子嘲笑他。大雄又羞又氣，有些同學在一旁跟著嘲笑，有些同學不忍心、但也知道該怎麼辦才好，也有同學看不下去，寫在週記裡。事情於是曝光了…。

霸凌行為對於學生身心發展有極大影響，從以上的例子，可見校園霸凌事件中，不管是霸凌者、被霸凌者、旁觀者或是通報者，都承受了相當程度的心理壓力，也都是我們必須等同關心的對象。

教育部依據修正公布之教育基本法第八條規定，於民國 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，以及(5) 其他經學校防制校園霸凌因應小組確認。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。

此外，校園霸凌類型大致可區分為肢體霸凌、語言霸凌、關係霸凌、性霸凌以及網路霸凌等五種類型。根據臺北市教育局 2010 年度於國中小與高中學生的全面性調查研究發現：最常發生的霸凌事件以語言霸凌最多，其次為關係霸凌，第三才是肢體霸凌(聯合報，2012 年 12 月 06 日)。又依據霸凌者的攻擊型態，可包含主動霸凌和被動霸凌兩類，其中，



主動霸凌者是仗恃其優勢力量與地位，對弱勢者進行欺凌與攻擊行為；而反擊霸凌者則是霸凌受害者面對霸凌時的自然反擊，或藉由去欺負比他更弱勢的人來避免被霸凌。

許多研究發現，有些霸凌者是先前被霸凌的受害者。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，消彌校園霸凌事件，不僅需協助受霸凌者，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。關於霸凌的界定與內涵的詳細資料，請參考教育部「防制校園霸凌專區」( <https://csrc.edu.tw/bully/bullying.asp> )。

整體而言，校園霸凌的防制與輔導是全面性的三級輔導工作。除針對霸凌事件發生時的處理外，更應積極藉由初級發展性輔導工作防範於未然。例如，透過校長領航的全校性發展性輔導工作，建立友善校園與校級的正向管教系統；在班級層次，仰賴導師與任課教師依據校規，建立班級的正向行為規準，並透過融入教學，教導學生的人際互動、情緒管理、和品格教育；至於輔導處（室）則扮演全體教師的輔導知能「加油站」，提供關於霸凌辨識與反霸凌教育的相關輔導知能，協助學校行政與教師落實校園反霸凌工作。

另外，當校園內發生霸凌事件時，學務處和輔導處（室）應立即展開作為，包括及時啟動霸凌因應機制、結合家長與校內系統合作、停止霸凌行為的擴張與輔導霸凌事件相關涉入學生，將師生所受到的傷害降到最低。此外，學校亦應把握處理霸凌事件的過程，向全校師生與家長宣示學校對於反霸凌的決心與作為。

由於網路關於校園霸凌防制與輔導工作的相關資料非常豐富，本章不再重複說明，而把重點放在 WISER 三級輔導體制的工作內容，介紹如何運用此模式進行校園反霸凌教育。具體而言，本章將涵蓋以下內容：

#### 第一節 校園霸凌防制的初級發展性輔導工作

- 壹、全校層級的校園霸凌防制與輔導
- 貳、班級層級的校園霸凌防制與輔導
- 參、支援層級的校園霸凌防制與輔導

#### 第二節 校園霸凌防制的二級介入性輔導工作

- 壹、入班輔導
- 貳、個別及與生態系統合作輔導

參、霸凌當事人的小團體諮商

第三節 校園霸凌防制的三級處遇性輔導工作

壹、與學生輔導諮商中心合作

貳、與社政系統合作

參、與警政系統合作



### 第一節 校園霸凌防制的初級發展性輔導工作

目前國際間公認兩套最有效防制霸凌的課程，一套是芬蘭的 KiVa 旁觀者輔導計畫，另一套則是美國的 PBIS 計畫 ( Positive Behavior Intervention Support，正向行為介入支持方案)。兩者皆是採用生態系統的觀點，透過全校與班級層次的發展性輔導工作，落實正向行為，開創校園相互協助的友善氛圍，以降低霸凌事件的發生。

不過在發展校園霸凌防制的初級發展性輔導工作之先，宜先檢視霸凌行為發生的成因。校園霸凌事件的發生，經常會涉及人與人之間的差異而引起衝突。文化背景、社經地位、宗教等多元文化議題所隱含的差異意涵。因此防範校園霸凌事件的發生，有必要瞭解霸凌的多元文化議題。表 10-1 特別將一些容易引起霸凌衝突的多元文化議題整理，以供參考。

表 10-1 校園中易引起霸凌衝突的多元文化議題

	類型	內容
1	文化背景	常見的討論如「你媽媽那裡人？你講話怎麼怪怪的？」若因對方與我的文化背景不同，而產生排擠來自不同文化、語言或地域背景的同學，也是一種霸凌。
2	移民史	當學生使用言語或其它方式，歧視具有新移民、新住民、國際學生、或非本國籍勞工家庭背景的學生，以偏頗、令人不舒服的語言描述討論他們，都屬於言語霸凌。
3	性別及性傾向	當學生因性別特質及性傾向「疑似非主流」或性別弱勢（如：具有陰柔氣質的男生、陽剛氣質的女生、喜歡男生的男生、喜歡女生的女生等），而遭受同學不公平對待和言語/肢體欺負（如：男生被稱娘娘腔、娘砲、或惡意的口氣叫 gay，或女生被稱男人婆，刻意被疏遠、排擠，或惡意被碰觸肢體或性器官），也是霸凌。
4	社經地位	當學生因為對方家庭的社經地位差異（如被認為很有錢或很窮而被勒索或欺負），所產生對對方的排擠或欺壓，也是霸凌。
5	宗教	若同學間因不同宗教信仰、或教義觀點不同，而形成的排擠與欺壓現象，也是一種霸凌。

6	身體和心理 健康程度	如果同學間對有輕微過動、憂鬱傾向、躁鬱傾向、體力弱、易生病、有暫時性的肢體受傷等等身心不利同學的排擠或欺壓現象，也是一種霸凌。
7	年紀	在校園中，如果因為體型大小、或經驗多寡差異，形成年長學生霸凌年幼學生的現象，也是一種霸凌。
8	身材	對於身材胖瘦、身材高矮，長相美醜同學給予一些莫須有的口語嘲諷、排擠或欺壓，都是霸凌。

## 壹、全校層級的校園霸凌防制與輔導

### 一、成立防制校園霸凌因應小組

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。表 10-2 為校園霸凌因應小組的工作職掌表，供對照參考。



表 10-2 防制校園霸凌因應小組工作職掌表 ( 範例 )

職稱	職務	職掌
召集人	校長	綜理「防制校園霸凌」全般督導事宜。
副召集人	學務主任	1. 籌劃、督導「校園霸凌防制」工作之推行。 2. 協助召集人聯繫各組並處理小組事務。 3. 對外發佈訊息，並處理媒體報導相關事宜。
副召集人	輔導主任	1. 協助籌劃、督導「校園霸凌防制」輔導工作之推行。 2. 督導霸凌事件之校安通報。
副召集人	教務主任	協助校園霸凌事件處理、慰問、救助、賠償等協調工作。
副召集人	總務主任	協助校園霸凌事件處理、校園環境安全等事宜。
執行秘書	生教組長	1. 學校內外有關霸凌事務之申訴處理。 2. 協助推展「校園霸凌防制」宣導、勸導及調查工作。
醫護組	護理師	3. 緊急醫務專業之處理，針對重大傷患照護並聯絡救護車護送就醫。
輔導組	輔導組長 專兼任輔導教師	1. 協助推展「校園霸凌防制」輔導諮詢工作。 2. 視個案需要安排適當輔導教師提供諮商與輔導。 3. 霸凌事件參與者(受害者、加害者、旁觀者等)個別諮商、小團體諮商與其他相關介入性輔導工作。
顧問	家長會長	負責「校園霸凌防制」相關業務、法律諮詢。 協助危機處理慰問救助、賠償等協調工作。 維護當事學生及其法定代理人權益。 結合家長會加強所有家長對校園霸凌認知與權利義務。
聯絡組	訓育組長	負責校內外之聯絡及校安通報。 負責事件資料之調查、蒐集、研擬與彙整。 負責排定「友善校園週」及結合民間團體及社區辦理多元活潑宣導活動。
支援組	少年隊/ 學生輔導 諮商中心 /其他校 內外資源	協助校園霸凌防制工作之執行與特定學生之問題處理。 協助危機的處理和介入輔導。 提供個案學生當事人之後續管教問題之諮詢與協助。 協助處理受害者(或肇事者)相關事宜。

註：本表修訂自臺南市立復興國民中學(2012)防制校園霸凌因應小組工作職掌表。各校可參考並將之修訂為適合學校的工作職掌表。

## 二、霸凌行為通報與處理流程

擁有好的合作團隊，以及了解霸凌行為的通報與處理的流程，才能運用最短的時間作出對學生最有效的幫助。

### (一) 一般校園霸凌事件的通報處理流程

校園霸凌的通報方式是在獲悉事件後盡快通知學務處，由學務處負責通報。目前校園霸凌通報都是統一上「教育部校園安全暨災害防救通報處理中心」以網路通報的方式進行，網址請參考：<https://csrc.edu.tw/Main.mvc/IndexNotLogin>。

圖 10-1 為教育部對於校園霸凌事件的處理流程圖，也可參考教育部防制校園霸凌專區「民國 101 年 11 月 26 日修正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。有關校園霸凌的初級辨識與班級層級輔導可以如何預防霸凌事件發生，將在下一部分「班級層級的初級發展性輔導」提供較清楚的介紹。

### (二) 校園性侵害、性騷擾或性霸凌事件的通報及處理流程

教育部於民國 101 年 5 月 24 日修頒「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。表 10-3 為各級學校及幼兒園學生遭受性侵害性騷擾或性霸凌事件之通報及處理與輔導流程。



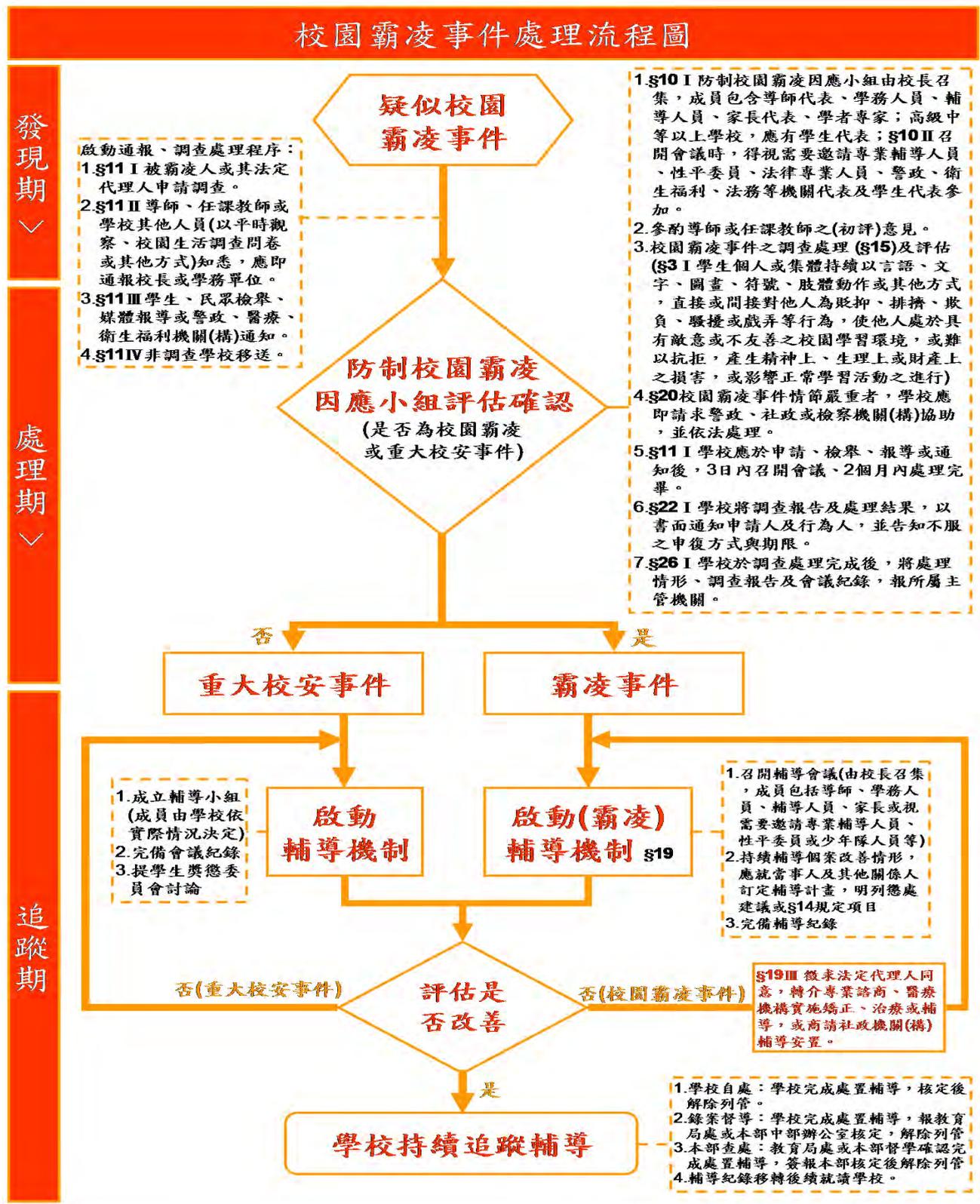


圖 10-1 校園霸凌事件處理流程圖 (教育部·民國 101 年 8 月 30 日修正)

表 10-3 各級學校及幼兒園學生遭受性侵害性騷擾或性霸凌事件之通報及處理與輔導流程



資料來源：教育部性別平等教育全球資訊網，2012。



## 貳、班級層級的校園霸凌防制與輔導

班級層級的初級發展性輔導工作，重視霸凌行為的辨識以及在班級中可以預防的措施。由於導師和任課教師與學生互動最密切頻繁，因此，此層級是最能直接幫助學生的校園霸凌防制工作。Orpinas & Horne ( 2006 ) 提出「學校能力發展模式 ( School Competence Development Model )」來防制校園霸凌，便是強調幫助學生發展與他人相處的能力，是防範校園霸凌事件發生最有用的做法之一。導師、綜合活動領域輔導教師、其他任課教師和其他專/兼輔教師在進行班級性的霸凌防制活動時，除可參考本手冊第四章的 4R 班級經營作法外，也可以參考此一模式的架構進行，詳細資料可參閱桃園縣諮商心理師公會 ( 2011 ) 所編製的「因應霸凌行為輔導手冊」。如果導師和任課教師希望在任課班級進行反霸凌教育活動時，也可以考慮以下作法。

### 一、辨識霸凌行為

除了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，表 10-4 為桃園縣諮商心理師公會 ( 2011 ) 所提供的「霸凌行為簡易檢核表」。當教師懷疑班上可能發生霸凌情事時，便可以不記名的方式，使用這張檢核表，進行簡單的檢核。

另外，導師也可以與家長合作，了解學生在家裡的一些行為徵兆 ( 李巍，2010 )，例如：

1. 開始想辦法翹課。表現上可能會出現不想起床上學、一到學校就覺得不舒服。
2. 害怕走路上、下學，或要求要家長接送，或改變平常上、下學的途徑。
3. 成績突然大幅度下滑。
4. 回到家裡的時候，衣服或書本遭到破壞，或身上有傷，而且無法清楚解釋原因。
5. 變得畏縮、沉默、缺乏自信，或甚至出現口吃現象。
6. 變得容易苦惱、焦慮甚至哭泣，開始嚴重依賴家人。
7. 經常作惡夢。
8. 曾經嘗試自傷，或表現出有自殺傾向。
9. 要求給錢，或者開始偷家裡的錢 ( 可能孩子遭到勒索 )。
10. 變得開始具有攻擊性，可能會開始欺負年紀較小的弟妹或寵物 ( 可能孩子總被欺負，開始以暴制暴 )。

表 10-4 霸凌行為簡易檢核表

使用說明：以下的行為，過去七天，曾經發生多少次？

	次 數						
1. 在學校裡，同學嘲笑或罵我	0	1	2	3	4	5	6
2. 同學故意推擠我、或打我	0	1	2	3	4	5	6
3. 同學故意用難聽的綽號或話語稱呼我	0	1	2	3	4	5	6
4. 同學威脅要打我或整我	0	1	2	3	4	5	6
5. 同學故意讓我落單	0	1	2	3	4	5	6
6. 有人故意製造謠言，讓其他同學不再喜歡我	0	1	2	3	4	5	6
7. 我嘲笑或辱罵其他同學	0	1	2	3	4	5	6
8. 我在學校裡推擠或打同學	0	1	2	3	4	5	6
9. 明知他人不喜歡，我還是幫同學取綽號	0	1	2	3	4	5	6
10. 我出口威脅同學要打他或修理他	0	1	2	3	4	5	6
11. 我會故意讓某個同學落單	0	1	2	3	4	5	6
12. 我故意製造謠言，讓同學不再喜歡某位同學	0	1	2	3	4	5	6



## 二、霸凌行為辨識與宣導

不僅教師本身要具有辨識霸凌行為的能力，也要教導學生辨識霸凌行為。教師可運用簡單評量表或課堂討論協助學生學習辨識以下行為。

### (一) 辨識「打鬧行為」與「霸凌行為」的不同

表 10-5 打鬧行為與霸凌行為辨識之對照表

辨識項目	打鬧行為	霸凌行為
1.面部表情	臉部表情是自然愉悅的	臉部表情是猙獰痛苦的
2.參與意願	孩子可以自己決定是否參與	被迫或是因被挑釁而參加
3.傷害程度	力道會控制，不會施全力傷害他人	非常激動、失去理智的盡全力攻擊他人
4.角色是否轉換	孩子們的角色會輪流轉換	霸凌時通常是固定角色
5.是否群聚	打鬧結束後孩子還是會一起玩樂	霸凌結束後大家則是一哄而散
6.蓄意程度	沒有明顯故意傷害受的意圖。	霸凌兒童有明顯而故意傷害受凌兒童的意圖。
7.重複發生	為偶發事件	霸凌的現象是指特定的孩子長期且重複的受到霸凌。

註：本表綜合整理自兒福聯盟（2004）與校園霸凌事件的輔導管教「心」思維教材（2011）。

## (二) 辨識「通報」與「打小報告」的不同

教導學生學習區辨「通報」與「打小報告」的不同，不僅有利於防範霸凌事件，也能提升學生成為具同理心、正義感以及知道如何通報的好同學。辨識內容，如表 10-6 所示。

表 10-6 通報與打小報告的辨識對照表

<p>✓ 通報</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 是為了保護自己、別人、財物不受到傷害；</li> <li>2. 身處危險的情境下，有人因感到害怕所採取之保護行為；</li> <li>3. 此行為對於團體正向風氣有所助益；</li> <li>4. 此行為應被視為見義勇為，應予以褒獎。</li> </ol>
<p>✗ 打小報告</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為一己私利，私下對上級或長輩等訴說他人的不是；</li> <li>2. 或告發他人、造成妨害他人行為的舉動；</li> <li>3. 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。</li> </ol>

註：修改自校園霸凌事件的輔導管教心思維教材（2011）

## (三) 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

幽默在生活中很重要，但壞幽默有時則會變成另一種形式的言語霸凌，因此，學會區辨好幽默與壞幽默，不僅在校園霸凌防制課程裡是重要的教育素材，也能提升學生人際關係能力。

表 10-7 好幽默與壞幽默的辨識

<p>✓ 好幽默：形容事情、言行詼諧有趣，能令人莞爾一笑，讓人開心、拉近彼此距離。</p>
<p>✗ 壞幽默：把自己的開心建立在別人的痛苦之上，會讓當事人感到尷尬、被騷擾、破壞彼此關係。這也是一種言語霸凌。</p>

註：修改自校園霸凌事件的輔導管教心思維教材（2011）

#### (四) 霸凌相關法令的宣導

2012年11月9日臺灣立報報導了國中小學生在校園裡最害怕發生的事件，第一名居然是校園霸凌！學生最希望能懂的、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畫裡，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。有關霸凌的相關法規，請參考本章附件的霸凌相關法規。

### 三、學生社會技巧的發展

涉入霸凌行為的學生，往往缺乏與人良好互動的社會技巧。教師是學生行為上的楷模，除了透過身教示範，也能協助與訓練學生發展與人相處互動的人際技巧，達到直接降低發生衝突的機率也間接提升學生人際自信的效果。

- (一) 協助學生發展同理心。
- (二) 協助學生容納和尊重彼此的差異。
- (三) 協助學生發展人際衝突的解決技巧。(例如：學習道歉技巧、尋求幫助技巧、學習面對挑釁行為、避免危險情境的技巧)。
- (四) 以公平的態度協助學生處理人際衝突。
- (五) 協助學生以非攻擊性的語言表達自己的意見。
- (六) 協助學生發展團隊合作技巧。
- (七) 協助學生發展適當的領導技巧。

### 四、情緒的覺察與憤怒的管理

涉入霸凌學生，尤其是霸凌加害者，往往兼有情緒困擾以及情緒管理的困難。因此，教師可以協助學生提升對自己情緒的覺察能力，並進一步教導學生新的面對方式與替代性行為。

- (一) 協助學生覺察自己的情緒。
- (二) 學習表達憤怒。
- (三) 協助學生覺察自己的情緒管理問題並學習調節。
- (四) 辨識處理生氣的正向方法(例如：冷靜、從不同的觀點看事情)。
- (五) 協助學生找出至少兩種冷靜下來的方法。

(六) 協助學生瞭解情緒與人際關係的關係。

## 五、學生理性和智性能力的發展

教師可以直接協助學生偏差的認知與增加學生對校園霸凌事件的正確知能，協助學生評估事件、後果和對自身的影響，以協助學生發展做決定的能力。

- (一) 協助學生瞭解事件的可能的行為後果 (ABC 理論)。
- (二) 討論衝動的後果以及瞭解冷靜下來的重要性。
- (三) 瞭解在學校中肢體和語言暴力是不被接受的。
- (四) 解釋攻擊行為的後果。
- (五) 尋求可以自我保護、求助的管道 (包括人、地點、機構)。
- (六) 辨識危險情境並且迴避、或尋求幫助。



### 智慧小提醒：旁觀者自我保護的教導

芬蘭教育部在 2006 年推動全國性的 KiVa 反霸凌計畫，這套反霸凌模式是特別聚焦在旁觀者的輔導，此計畫的觀點是認為「旁觀者是最容易被改變的一群，只要他們當中有人報告教師、或挺身而出，霸凌行為就會被中止」。此計畫於 2011 年提出具有研究數據支持的校園反霸凌方案的成效。KiVa 的作法是透過課程，提昇旁觀者學生的同理心和正義感，瞭解遇到霸凌事件時可運用的幫忙管道，發展自我保護能力與策略，來減少霸凌行為發生的頻率與嚴重性。以下是 KiVa 計畫成功的因素，可作為導師或任課教師培養霸凌事件中旁觀者自我保護能力的作法：

- 讓學生在虛擬環境 (經設計過的電腦遊戲) 中練習，學會在遭遇各種霸凌情境時保護自己的策略。
- 由輔導教師組成反霸凌團隊，在適當時機把霸凌加害者與受凌者聚在一起持續輔導。
- 每班訂出正向行為的班規，每位學生都要簽名，以強化承諾約定的心理作用。



#### 六、偏差行為的及時輔導

校園霸凌通常起因於學生偏差的觀念、不當的行為或衝突事件，這些單純的行為或事件，如果沒有得到適當的處理，可能演變成更嚴重的霸凌事件。因此，針對學生的偏差行為與衝突事件的處理至為重要。因此，當任課教師和導師發現學生出現以上狀況時，可以做以下幾件事：

- (一) 與家長聯繫，讓家長了解學生在校發生的狀況與適應情形。
- (二) 深入了解該學生之不適應因素，給予關懷、支持和適當的協助，需要時可提供對學生有幫助之資源。
- (三) 了解班上其他同學有無觀察到此現象、了解學生不適應行為帶給班級整體的影響，並進行班級宣導，以教導學生恰當且有效之互動行為。
- (四) 一般教師或其他校內同仁可做：認輔關懷，依自己的能力與專長給予該學生正向影響，並撰寫認輔紀錄。例如：學生特別喜歡或崇拜的教師、常與學生有機會接觸的校內同仁。

#### 七、班級人際衝突的妥善處理

教師如能妥善處理班級中學生的小衝突，協助學生發展重視安全和彼此尊重的相處之道，即是防制霸凌行為的最佳策略之一。

- (一) 幫助學生先冷靜下來。
- (二) 告知學生教師處理原則與程序。
- (三) 協助學生處理衝突，學習同理和尊重彼此的界線。
- (四) 引導學生找到雙方可以接受的解決途徑，避免強迫任何一方接受調解。
- (五) 評估是否要先行處理或是延宕到課堂後處理。
- (六) 若需要引進其他學生參與調解衝突時，先評估介入的適當性。
- (七) 使用正向溝通的語言。
- (八) 處理衝突後，應該與學生討論後續可能的處理措施。
- (九) 當衝突難以解決時，可尋求校內系統合作處理。
- (十) 小心處理學生面對面申訴與對立情緒。

另外，有關班級人際衝突解決技巧，請參閱本書第四章初級發展性輔導工作第二節介紹。



### 打气小站：

#### 當遇到了霸凌事件怎麼辦？誰可以幫忙？

1. 向導師、家長反映
2. 向學校投訴信箱投訴
3. 向縣市反霸凌投訴專線投訴
4. 向教育部 24 小時專線投訴 (0800200885)
5. 於校園生活問卷中提出

註：本資料引自教育部防制校園霸凌專區網站

### 參、支援層級的校園霸凌防制與輔導

針對校園霸凌的初級發展性輔導工作，輔導教師扮演支援導師和任課教師的工作。依據 Orpinas 與 Horne ( 2006 ) 「學校社會能力發展模式」的架構，以及參考教育部 ( 2011 ) 「98 學年度國民中小學三級輔導體制之角色分工建立與強化計畫」，建議輔導教師可以從事的支援層級初級發展性輔導工作，如表 10-8 所示。



表 10-8 輔導教師可以協助的支援層級初級發展性輔導工作

重要目標	輔導教師可以做的事
營造同理、正向利他的班級環境	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供導師和任課教師班級經營和正向管教策略與技巧的相關資訊。</li> <li>2. 提供教師班級經營和正向管教相關研習資訊</li> <li>3. 辦理小型座談會、讀書會等共讀團體，協助教師成長和學習。</li> </ol>
霸凌覺察與宣導	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助或協同生教組對導師、任課教師和學生進行霸凌宣導。</li> <li>2. 收集與製作霸凌宣導相關資料，提供給行政主管與一般教師。</li> <li>3. 提供校長或相關主管有關霸凌宣導的內容，並邀請他們宣導相關內容。</li> <li>4. 針對旁觀者進行入班輔導。</li> </ol>
辨識和輔導霸凌受害者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對學校教職員宣導受害者可能有的行為表徵，提升辨識之敏感度。</li> <li>2. 協助教師多加留意自己班內學生的人際互動情形與行為，可以主動關心學生在學校之適應情形。</li> <li>3. 協助教師篩選需認輔或輔導之學生，並予以適切之處理。</li> <li>4. 評估導師轉介之學生的情形並計畫處遇方式。</li> <li>5. 提供霸凌輔導相關資訊（請參考本節「打氣小站」霸凌輔導之資源和媒材）</li> </ol>
社會技巧	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助教師提升對學生人際互動中的覺察能力、增加人際衝突的敏感度。</li> <li>2. 協助教師發展處理學生人際衝突的技巧(包含情緒管理及溝通技巧等)。</li> <li>3. 提供教師親師溝通策略與技巧諮詢與資訊。</li> </ol>
情緒和認知能力發展	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助教師辨識自己的壓力狀況，並提供教師尋求諮詢或諮商的資訊。</li> <li>2. 協助教師增進辨識學生情緒與情緒疏導的能力。</li> </ol>

註：本表引自桃園縣諮商心理師公會（2011）「因應霸凌行為輔導手冊」



### 打氣小站：霸凌輔導之資源與媒材

1. 教育部：防制校園霸凌專區 <http://140.111.1.88/download/>
2. 教育部訓委會：各級學校友善校園人權環境指標及評估量表  
[http://www.edu.tw/displ/publication\\_list.aspx?pages=4&site\\_content\\_sn=7975](http://www.edu.tw/displ/publication_list.aspx?pages=4&site_content_sn=7975)
3. 教育部訓委會：防制校園霸凌法治教育宣導動畫及教學指引專區  
[http://www.edu.tw/displ/content.aspx?site\\_content\\_sn=26500](http://www.edu.tw/displ/content.aspx?site_content_sn=26500)
4. 教育部：反暴力霸凌安全學校 <http://www.peacefulschool.org/>
5. 國立教育資料館影片《請你不要太過分—從 KUSO 到校園霸凌（性別平等教育）》
6. 影片《不要用自己的眼睛看他人的世界》。（可於 Youtube 中文版觀看）
7. 影片《Nick Vujicici-Hong Kong Tour》。（可於 Youtube 中文版觀看）
8. 影片《Childnet International - Cyber Bullying》。（可於 Youtube 中文版觀看）
9. 影片《如果我是他》。（可於 Youtube 中文版觀看）KUSO 到校園霸凌
10. 影片《春去春又來》。影片約 1 小時 43 分鐘，可於各大出租店或網路出租店中取得。
11. 公共電視「有話好說」：『霸凌層出不窮學童暗夜哭泣』
12. 公共電視「NGO 觀點」：『大欺小校園霸凌!弱肉強食社會真實版?!』
13. 公視電視劇《還好，我們都還在這裡》—有關霸凌與被霸凌
14. 公視電視劇《自然捲》—有關被霸凌
15. 花蓮縣學生輔導諮商中心的《霸凌防制手冊》
16. 桃園縣諮商心理師公會《因應霸凌行為輔導手冊》
17. 繪本：《我是老大》、《你很特別》、《不是我的錯》、《我的感覺·你的感覺》、《點》、《溝通的方法》、《禮貌》
18. 書籍：事發的 19 分鐘
19. 其他電視劇：流星花園、花邊教主 (Gossip Girls)、改造野豬妹輔助性遊療卡片



## 第二節 校園霸凌防制的二級介入性輔導工作

霸凌是種偏差的人際行為。當校園發生霸凌事件，對於學生學習環境與教師教學效能，皆有直接的干擾影響。當學生在霸凌事件中已經出現持續性的適應困難、無法自行改善問題的表徵，而此情形也已經超出導師輔導專業知能範圍時，即是要使用次級介入性輔導資源的時機。

本節將針對霸凌事件發生後，輔導處(室)可以如何運用 WISER 模式中的個別化(I)與生態系統(S)介入性作法，以及輔導成效評估(E)，推動校園霸凌防制的二級介入性輔導工作。

### 壹、入班輔導

當霸凌事件發生時，教師往往會發現，這不是單純的霸凌加害者和被霸凌受害者間的人際問題，幾乎班上每位同學都知道的狀況，甚至，有時其他學生還以某種形式參與其中。例如，有些同學會與霸凌者聯合一氣，一起欺負被霸凌者；有些同學畏於霸凌者權威而與被霸凌者劃清界限，也等於間接參與霸凌；有更多的學生可能是旁觀者，默許了霸凌行為持續發生而毫無作為。他們可能是擔心自己若是出聲阻止，可能也會遭到霸凌；或是他們覺得被霸凌者的行為應該得到某種程度的「處理」。

因此，當發生校園霸凌事件時，學務處和輔導處(室)在第一時間進行入班輔導，是介入性輔導中常見、也是重要的一項介入工作。學務處可以針對相關的校規與法律，進行法治教育與反霸凌宣導；而輔導處(室)在進行入班輔導時，則可以參考小團體輔導的作法，針對霸凌行為的覺察、旁觀者教育、同理心、團隊合作、助人利他等人際/社會技巧、情緒管理等人際適應層面的知能進行輔導。有關入班輔導的團體方案，可參考花蓮縣學生輔導中心的「霸凌防制手冊」(2011)或桃園縣諮商心理師公會編製之「因應校園霸凌行為輔導手冊」(2011)，以及網站上諸多反霸凌班級輔導課程。





### 智慧小提醒：入班輔導的注意事項

- ✓ 原則：(1) 提供公開的情緒宣洩的管道、創造直接有效溝通的機會。(2) 提供對話的空間，讓學生有機會討論此一事件。
  - ✓ 情緒：引導班級學生說出在事件中的感覺、情緒與影響。
  - ✓ 認知：引導班級學生說出在事件中的想法，並了解學生如何理解班級中所發生的霸凌現象。
  - ✓ 行為：(1) 在類似事件中，他們可以做些什麼（採取什麼行動）來幫助自己，或讓整個班級氣氛更好；(2) 教導學生在類似事件中，如何有效的協助他人，可讓班級人際關係更和諧。
  - ✕ 注意：
    - 不要提及學生個人，特別是受霸凌之當事人，或將通報的同學公布出來。
    - 避免讓全班陷入公審霸凌者、被霸凌者或通報者的氛圍。
- ➡ 身為入班輔導的人員，一開始要在不熟悉的班級裡進行入班輔導是不容易的，因此「催化一個可以安心對話的空間」，對於入班輔導的目標達成是很有助益的。輔導人員需要有更多的耐心、等待與傾聽學生們發自內心的想法與感受。

## 貳、個別及與生態系統合作輔導

介入性的輔導策略重視 ISE 的概念，也就是期望每一個介入都能達到有效能與有效率的目標，因此本手冊以 WISER 模式說明霸凌事件發生時，針對每種霸凌者當事人角色可以進行的介入性輔導策略，以及介入性輔導策略中系統合作的對象與合作方式。

### 一、針對每種霸凌者當事人進行個別的介入性輔導

幫助不同處境的霸凌當事人應有不同的處遇方式，以下針對不同霸凌當事人列出適用的介入性輔導措施以及在輔導過程中輔導教師可以做的事，如表 10-9 所示。



表 10-9 針對不同霸凌當事人的介入輔導措施一覽表

對象	介入性輔導措施	輔導教師可以做的事
霸凌者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由學務處進行法治教育。</li> <li>2. 經學務處評估，轉介有輔導需求之霸凌者至輔導處（室）。</li> <li>3. 進行個別諮商或小團體輔導。</li> <li>4. 與重要他人合作。</li> <li>5. 需要校外資源介入時，輔導處（室）轉介至適當的三級輔導資源。</li> <li>6. 定期追蹤、評估、檢討輔導成效。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提升社會與人際合作技巧。</li> <li>2. 提升問題解決能力，協助霸凌者瞭解行為與行為後果的關係。</li> <li>3. 協助霸凌者以適當的方式取得人際領導權。</li> <li>4. 提升情緒管理能力。</li> <li>5. 認知行為之矯治。</li> <li>6. 法律責任之教育。</li> </ol> <p>註：針對霸凌者的個別諮商，請見下一節。</p>
被霸凌者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 安排個別諮商。</li> <li>2. 小團體輔導。</li> <li>3. 與導師、校內系統合作。</li> <li>4. 與家長合作。</li> <li>5. 如需多元資源介入，轉介三級處遇性輔導。</li> <li>6. 定期追蹤、評估、檢討輔導成效。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 同理和處理創傷後的反應。</li> <li>2. 討論防範霸凌的因應策略，例如：辨識校園安全死角、求救、與同學一起行動等。</li> <li>3. 討論面對霸凌的自我保護機轉，以確保學生安全。</li> <li>4. 增加被霸凌者的社會與人際技巧。</li> <li>5. 協助被霸凌者增進自我概念，提升其自尊與內在力量。</li> </ol> <p>註：針對被霸凌者的個別諮商，請見下一節。</p>
旁觀者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學務處的法治教育。</li> <li>2. 輔導處（室）的入班輔導。</li> <li>3. 對因霸凌事件而身心受創而出現不適應行為的旁觀者，進行認輔或個別諮商。</li> <li>4. 小團體輔導。</li> <li>5. 必要時，針對全班家長進行宣導（可利用班親會）。</li> <li>6. 匿名通報專線。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助旁觀者表達並接納其對事件的感受與想法，例如：恐懼、困惑、罪惡感等。</li> <li>2. 接納旁觀者自我保護的內在機轉。</li> <li>3. 討論在霸凌事件中，旁觀者可以如何協助防杜霸凌行為持續發生。</li> <li>4. 討論通報教師或其他成人的可能性。</li> <li>5. 協助旁觀者價值觀的澄清。</li> </ol>

## 二、系統合作對象與介入性輔導策略

當校園霸凌事件發生，輔導處（室）扮演介入性輔導工作的重要角色，而過程中需與各處室合作，以下介紹輔導處（室）與校長和各處室合作時的合作方向與輔導教師具體可做的事，如表 10-10 所示。

表 10-10 系統合作對象與介入性輔導策略一覽表

合作對象	輔導處（室）的介入性輔導措施	輔導教師可以做的事
校長	輔導處（室）可以協助或建議校長： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過集會，向全校師生宣導友善、安全校園的重要性。</li> <li>2. 進行走動管理，示範維護校園友善氣氛的行動，例如：主動關懷教師和學生、特別關注校園中被忽略的學生。</li> <li>3. 入班關心班級人際相處的情形，表達對班級和教師的關注。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助校長掌握事件相關資訊，並提醒可能的應變措施。</li> <li>2. 透過師生集會強調霸凌防制的重要性（可以較為軟性的訴求，運用故事等形式進行）。</li> <li>3. 發生重大事件時，隨時提供輔導相關匯報所需資訊。</li> </ol>
校內合作系統	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學務處進行校安通報與啟動調查。</li> <li>2. 協助學務處落實「教師輔導與管教辦法」進行正向管教外，並協助學務處成員辨識有進一步適應困難、需要輔導介入的學生至輔導處（室），由輔導教師進一步安排心理輔導。</li> <li>3. 學務處可以安排教育性質的宣導（像是法治教育、霸凌覺察）。</li> <li>4. 學務處可以與配合總務處，啟動安全維護網絡，加強巡邏死角，維護校園安全。</li> </ol>	

（續下頁）

班級導師或一般教師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助導師和學生辨識霸凌行為。</li> <li>2. 由導師與受輔學生的家長保持聯繫進行親師合作，必要時與輔導教師一起進行親師師合作。</li> <li>3. 協助教師組成同儕團體，彼此支持與分享成功經驗。</li> <li>4. 協助教師參加輔導增能研習。</li> <li>5. 協助教師研習校園緊急事件之危機處理與因應。</li> <li>6. 協助教師熟悉霸凌行為處遇之相關資訊與資源。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 同理導師在處理上的無力感，提升他們的信心為目標，並與他們合作進行班級輔導。</li> <li>2. 注意角色的界限，提醒導師溫和而堅定的透過直接處理或間接處理維護受害學生的安全。例如：透過座位的安排或訂定班規等班級經營的方法。</li> <li>3. 定期關心對話，可用焦點解決技巧提供諮詢，協助導師覺察還可以使力的策略，協助導師經營班級正向風氣，讓導師的輔導專業知能得以發揮。</li> <li>4. 導師每次和輔導教師的面談，注意空間安全與保密性，避免學生的猜疑，加深師生間的不信任。</li> <li>5. 對全校教師辦理輔導知能與增能研習。</li> </ol>
其他教職員生	<p>參與認輔工作，透過任輔關心受輔學生，給予其更多的支持與關注。</p> <p>透過融入教學提升與學生有效互動的技巧。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助教職員培養提升辨識霸凌行為之敏感度。</li> <li>2. 協助安排適配的認輔工作，讓教職員加入關懷學生的行列。</li> </ol>
與家長合作	<p><b>針對霸凌者家長</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 親師溝通，協助家長認知事件的重要性，並邀請家長參與協助學生。</li> <li>2. 提供家長親職諮詢。</li> <li>3. 邀請家長參與個案研討會議。</li> </ol> <p><b>針對被霸凌者家長</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 積極回應被霸凌者家長的擔心，並展現校方防制霸凌的決心。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助辨認霸凌行為的徵兆，並與學校保持聯繫。</li> <li>2. 協助家長瞭解事件始末，鼓勵家長積極面對，協助其子女處理人際問題。</li> <li>3. 協助家長理解學校在霸凌輔導的重點以及提供相關資訊。</li> <li>4. 協助家長透過家庭關係與調整教養策略，來協助其子女發展適當的人際行為。</li> <li>5. 立即啟動霸凌通報與輔導機制，以積極</li> </ol>

(續下頁)

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 提供家長諮詢。</li> <li>3. 邀請家長參加個案討論會議，討論必要的介入輔導策略。</li> <li>4. 提供各種訊息或資源、提供諮詢</li> <li>5. 定期評估、追蹤輔導成效。</li> </ol>	<p>回應被霸凌者家長的擔心，並邀請家長一起合作，共同協助學生發展因應和面對霸凌困境的挑戰。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. 協助被霸凌者家長瞭解學校的輔導機制，取得家長同意，避免任一位家長採取私下報復行為。</li> <li>7. 協助被霸凌者家長了解霸凌的機轉，並討論短中長期介入性輔導的策略與目標。</li> <li>8. 協助家長透過家庭關係與調整教養策略來協助孩子發展適當的人際行為。</li> <li>9. 與家長定期聯繫、追蹤輔導成效。</li> </ol>
其他家長	<p>透過家長會或是親師座談會針對全校家長進行宣導：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 霸凌行為的覺察與辨識。</li> <li>2. 學校的霸凌通報與輔導機制。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助家長霸凌與被霸凌的徵兆</li> <li>2. 協助家長瞭解.....             <ol style="list-style-type: none"> <li>(A) 如果子女被霸凌了，應該如何處理？</li> <li>(B) 懷疑自己的孩子霸凌他人，該如何處理？</li> <li>(C) 如果子女告知學校霸凌事件，該如何處理？</li> </ol> </li> </ol>





### 觀念澄清小幫手：

#### 輔導教師在霸凌事件中的角色定位

我們不是霸凌事件來龍去脈的調查者，也不是評斷是非的裁決者，我們是輔導工作者！

校園霸凌事件發生在學校中，可視為一種危機事件，校園內發生這樣一個危機事件，此時系統的合作就顯得相當重要，有適切的合作才能迅速有效的將風險降至最低。

輔導處（室）就像是學校的輔導幕僚單位，協助導師及學務處作直接有效的介入處理，也同時要週全對受事件波及的學生或師長，進行後續的評估和處理。

輔導教師在其中的角色很重要，需要運用平日累積的實務經驗以及專業知能，協助那些直接或間接受事件影響後較困擾的學生，也要對該班導師和生教組同仁進行聯繫和計畫討論；必要時，我們不只要對他們提供諮詢，也要向外尋求更多的資源和諮詢更為專業的人士；同時，對上級，我們必須向主任和組長報告處理進度、討論計畫的適切性，以及與行政協調配合。因此輔導教師在霸凌事件中的角色，並不只是單純的進行個別諮商或帶團體；他（她）同時參與系統的合作，扮演一個微小但具有關鍵功能的小齒輪，讓整個系統得以順利運作，發揮最大功能。

#### 參、霸凌當事人的小團體諮商

當發生霸凌行為時，可能有多位的霸凌者、受害者和旁觀者，針對涉入霸凌行為的程度不同，與個別特性的差異，此時，可以彈性運用小團體諮商來提供緊急且及時的介入。

##### 一、小團體功能：

- (一) 能夠一次處理多位有霸凌行為的當事人。
- (二) 輔導教師可以透過小團體運作，觀察霸凌事件當事人可能的行為問題，以利於介入策略的形成。

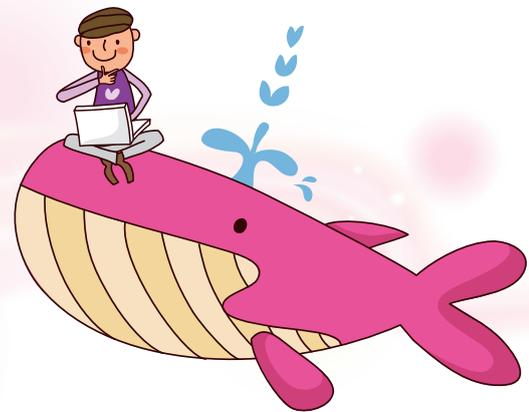
##### 二、小團體的主題：

在處理霸凌行為時，可以將小團體的方案放在人際關係的議題、人際與社會技巧的提升、

人際界線的尊重與學習、以及情緒與衝突的因應與處理等相關議題。網路上有許多資源，像是高雄市「預防校園性霸凌輔導手冊」(1999)、桃園縣諮商心理師公會「因應霸凌行為輔導手冊」(2011)、或花蓮縣學生輔導諮商中心(2011)的「霸凌防制手冊」中，都有可供參考的小團體輔導方案。

### 三、注意事項：

- (一) 小團體實施的目標仍是受輔學生的適應與權益，不應該變成調查事件、說服或監控當事人行為的團體。
- (二) 小團體領導者必須具備開放的態度引導小團體的進行，避免批判當事人的行為。
- (三) 如評估小團體已經達成目標，且涉入事件的當事人均已經調整行為，小團體應如期結束；若發現當事人有更深的其他人際議題或適應困難，則應在評估後，實施個別輔導或轉入長期性的小團體繼續諮商。



### 第三節 校園霸凌防制的三級處遇性輔導工作

*孩子不適應行為只是暫時性的過渡期，需要參與輔導工作的您運用專業的輔導知能與一顆熱情不放棄的心，陪他一起走過！*

當評估需要轉介三級處遇性輔導時，輔導處（室）應填寫轉介單，收集相關資料，例如，霸凌事件與參與人員的概要描述、學生基本資料（含家長/監護人的聯絡方式）、轉介需求理由、過往輔導介入資訊等等，提供接手處理的校外輔導資源單位。有關輔導教師與校外資源如何合作的議題，請參考本手冊第六章，本小節僅列出霸凌事件發生後，幾個經常合作的重要單位。

#### 壹、與學生輔導諮商中心合作

一般而言，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（以下簡稱輔諮中心）的專任專業輔導人員（以下簡稱專輔人員）；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或本手冊第六章。

#### 貳、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）性侵害防制中心」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）性侵害防制中心」），會與學校聯繫訪談學生，此時，輔導組長為三級的聯繫窗口，負責協調與聯繫相關事宜。

#### 參、與警政系統的合作

警政單位之專業在於預防和處理犯罪，因此可透過總務處請校園警衛加強巡邏。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多少狀況，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。在本章最後提供有關霸凌的相關法令以供參考。

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，透過設置去霸凌信箱、宣導活動、聯合導護店家加強合作（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，進一步間接達到降低校園霸凌事件發生頻率的效果。



### 法規補給站：學生篇—依霸凌類型列法律責任

#### 霸凌類型法律適用依據：

(1) 肢體霸凌：包括踢、打弱勢同儕、搶奪財物等。

可能涉嫌罪名：刑法第 277 條（普通傷害罪）（告訴乃論罪）、刑法第 325 條（普通強奪罪）（非告訴乃論罪）。

(2) 言語霸凌：包括取綽號、用言語刺傷、嘲笑弱勢同儕、恐嚇威脅等。

可能涉嫌罪名：刑法第 309 條（公然侮辱罪）（告訴乃論罪）、刑法第 310 條（誹謗罪）（告訴乃論罪）、刑法第 305 條（恐嚇危害安全罪）（非告訴乃論罪）。民事上之損害賠償：民法第 184 條、第 195 條。

(3) 關係霸凌：排擠弱勢同儕、散播不實謠言中傷某人等。

可能涉嫌罪名：刑法第 310 條（誹謗罪）（告訴乃論罪）。民事上之損害賠償：民法第 184 條、第 195 條。

(4) 性霸凌：以身體、性別、性取向、性徵作取笑或評論的行為；或是以性的方式施以身體上的侵犯。

可能涉嫌罪名：刑法第 309 條（公然侮辱罪）（告訴乃論罪）、刑法第 221 條（強制性交罪）、刑法第 224 條（強制猥褻罪）、刑法第 227 條（對未成年人為性交猥褻罪）（未滿 18 歲之人犯第 227 條之罪者，須告訴乃論）。民事上之損害賠償：民法第 184 條、第 195 條。

(5) 反擊型霸凌：這是受凌學生長期遭受欺壓之後的反擊行為。

可能涉嫌罪名：刑法第 277 條（普通傷害罪）（告訴乃論罪）。

(6) 網路霸凌：學生透過電子郵件、手機、簡訊或使用網路散佈不雅照、謠言、留下辱罵或嘲笑的字眼等。

可能涉嫌罪名：刑法第 309 條（公然侮辱罪）（告訴乃論罪）、刑法第 310 條（誹謗罪）（告訴乃論罪）。民事上之損害賠償：民法第 184 條、第 195 條。





## 法規補給站：

## 壹、學生篇—依行為列罰則

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。	
	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。	
	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 鍰	身心虐 待	依兒童及少年福利法第 58 條第 1 項，處新臺幣 6 萬元以上 30 萬元以下罰鍰，並公告其姓名。	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。

## 貳：法定代理人篇

兒童及少年屬民法第 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。

## 參：教育人員篇

### (一) 通報義務：

1. 教育基本法第 8 條第 2 項規定，學生之學習權、受教育權、身體自主權及人格發展權，國家應予保障，並使學生不受任何體罰及霸凌行為，造成身心之傷害。
2. 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。
3. 兒童及少年福利與權益保障法第 53 條第 1 項規定，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。

(二) 未通報罰則：新台幣 6 千~3 萬元罰鍰，另依成績考核辦法規定，違反法令情節重大，得記大過。



它的確是有些繁瑣難懂，  
但它會是你最有力、  
也是最能保護你和學生的重要夥伴





Handwriting practice lines consisting of a solid top line, a dashed middle line, and a solid bottom line. There are 15 sets of these lines arranged vertically down the page.



## 參考文獻

- 少年事件處理法 ( 2000 年 2 月 2 日修正 )。
- 心理師法 ( 2001 年 11 月 21 日修正 )。
- 心理諮商所設置標準 ( 2004 年 4 月 2 日 )。
- 王文秀、施香如、林維芬、許育光、連廷嘉 ( 2009 )。98 年度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。
- 王鍾和 ( 2009 )。國立政治大學教育學院教學創新行動研究案—學校輔導研究。2013 年 1 月 14 日，取自 <http://www.educ.nccu.edu.tw/progorams/archive.php?class=601>。
- 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 ( 101-2410-H-003-014-MY2 )。
- 王秋嵐、王瑀玲、林英傑、林書如、章郁君、張麗鳳、曾德慧、蔡沛孺、盧文玉、謝幸蓁、羅訓哲、蘇薇如 ( 1999 )。預防校園性霸凌輔導手冊。高雄市政府教育局。
- 王雅貞等人 ( 2011 )。教育部輔導計劃叢書電子書—班級經營達人：國中導師手冊。臺北市：教育部。
- 王麗斐、杜淑芬 ( 2009 )。臺北市國小輔導人員與諮商心理師之有效跨專業合作研究。教育心理學報，41，295-320。
- 各級學校及幼稚園通報兒童少年保護與家庭暴力及性侵事件注意事項及處理流程 ( 2011 年 7 月 22 日 )。
- 各級學校校園安全及落實防災工作處理原則及通報要點 ( 2010 年 4 月 19 日修正 )。
- 吳芝儀 ( 2000 )。生涯輔導與諮商-理論與實踐。嘉義：濤石。
- 李巍 ( 2010 )。你的孩子被霸凌了嗎？—守護你的孩子遠離校園暴力。臺北：驛站文化。
- 杜淑芬編 ( 2011 )。因應霸凌行為輔導手冊-初級預防班級輔導方案。桃園縣諮商心理師公會。
- 杜淑芬 ( 2009 )。涉入霸凌行為兒童家長親職經驗之敘事研究。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文，臺北市。
- 兒童福利聯盟文教基金會 ( 2012 )。反校園「暴力霸凌」手冊 - 老師版。
- 兒童福利聯盟文教基金會 ( 2012 )。反校園「暴力霸凌」手冊 - 學生版。
- 宜蘭縣立東光國民中學 ( 2012 )。處室分層負責明細表。2012 年 09 月 02 日，取自 <https://www.tc.edu.tw/m/125>。



- 林家興 ( 2002 ) 。校際學生諮商中心試辦方案--協助情緒困擾與行為偏差學生的另類模式。  
**學生輔導雙月刊**，80，144-153。
- 林滄崧 ( 2011 ) 。霸凌行為的認識與處理【部落格文字資料】。取自  
[http://tw.myblog.yahoo.com/jw!L\\_hvwLqZBRKPRI0lr8WH9A--/article?mid=3150](http://tw.myblog.yahoo.com/jw!L_hvwLqZBRKPRI0lr8WH9A--/article?mid=3150)
- 法務部 ( 2012 ) 。國民小學與國民中學班級編制及教職員員額編制準則。2012 年 10 月 13 日，取自全國法規資料庫網站 <http://law.moj.gov.tw/Index.aspx>。
- 直轄市及縣 ( 市 ) 政府推動國民中學適性輔導工作運作模式 ( 2011 年 09 月 13 日 ) 。  
**社工師法** ( 2009 年 5 月 27 日修正 ) 。
- 花蓮縣學生輔導中心 ( 2011 ) 。霸凌防治手冊。花蓮縣：花蓮縣學生輔導中心。
- 金城國民中學 ( 2012 ) 。業務職掌表。2012 年 08 月 03 日，取自  
<http://webkcjh.km.edu.tw/onweb.jsp?webno=333333334>
- 南台科技大學諮商中心。如何辨識高危險群學生。2012 年 10 月 20 日，取自  
[osa.stut.edu.tw/cons/Page/Files/service5-2-6.doc](http://osa.stut.edu.tw/cons/Page/Files/service5-2-6.doc)
- 南投縣立名間國民中學 ( 2011 ) 。南投縣名間國民中學業務分層負責明細表。2012 年 08 月 26 日，取自 <http://www.mjhh.ntct.edu.tw/>
- 苗栗縣立通霄國民中學 ( 2012 ) 。苗栗縣國民中小學學校分層負責明細表。2012 年 08 月 03 日，取自 <http://web.tsjh.mlc.edu.tw/modules/news/article.php?storyid=128>
- 教育部 ( 2011 ) 。國民中學推動生涯發展教育手冊。臺北市：教育部。
- 校園性侵害性騷擾或性霸凌防治準則 ( 2012 年 05 月 24 日修正，教育部壹參字第 1010081429C 號令修正發佈 ) 。
- 桃園縣立青溪國民中學 ( 2012 ) 。輔導主任工作職掌。2012 年 08 月 17 日，取自  
<http://www.chjh.tyc.edu.tw/>
- 特殊教育相關專業人員及助理人員臨用辦法 ( 1999 年 6 月 29 日修正 ) 。
- 高雄市立一甲國中 ( 2012 ) 。公告本校分層負責明細表草案及其他表格。2012 年 08 月 03 日，取自 <http://www.yjm.ks.edu.tw/modules/tadnews/index.php?nsn=312>
- 高雄市立苓雅國民中學 ( 2012 ) 。輔導主任工作職掌。2012 年 08 月 17 日，取自  
<http://www.lyjh.kh.edu.tw/org/04.php?page=org&type=4>
- 高雄縣大灣國民中學 ( 2012 ) 。高雄縣立大灣國民中學分層負責明細表。2012 年 08 月 03 日，取自 <http://www.dwm.ks.edu.tw/school/web/index.php>

- 國中輔導設施。2012 年 10 月 8 日，取自教育部學生輔導資訊網  
<http://www.guide.edu.tw/facility.php>
- 國民小學與國民中學班級編制及教職員員額編製準則 ( 2011 年 7 月 6 日 )
- 國民中小學教師授課節數訂定基本原則 ( 2012 年 1 月 20 日 )
- 國民中小學聘任班級導師注意事項 ( 2012 年 8 月 9 日 )
- 國民教育法 ( 2011 年 11 月 30 日修正，取自全國法規資料庫網站  
<http://law.moj.gov.tw/Index.aspx> )。
- 國民教育法施行細則 ( 2011 年 11 月 07 日修正，取自全國法規資料庫網站  
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContent.aspx?PCODE=H0070008>
- 教育部 ( 2010 )。中輟學生輔導資源手冊。臺北市：教育部。
- 教育部 ( 2011 )。談校園霸凌事件的輔導管教『心』思維。2012 年 08 月 24 日，取自苗栗縣照南國民中學學校最新公告  
[http://163.19.170.232/school/pub/index\\_show.php?fr=i&flag=1&id=102&selpage=1&selpart=0&pr%09gid=150](http://163.19.170.232/school/pub/index_show.php?fr=i&flag=1&id=102&selpage=1&selpart=0&pr%09gid=150)
- 教育部 ( 2012 )。國中學生生涯輔導紀錄手冊。臺北市：教育部。
- 教育部 ( 2012 )。修正各級學校防制校園霸凌執行計畫。2012 年 8 月 30 日，取自防制校園霸凌專區:行政法規網站 <https://csrc.edu.tw/bully/>
- 教育部 ( 2012 )。霸凌行為定義、樣態與特質—參考資料。2012 年 11 月 25 日，取自  
<http://web.dcv.s.chc.edu.tw/ezcatfiles/cust/img/img/95/v101112211.swf>
- 教育部 ( 2009 )。校園自我傷害防治手冊。臺北市：教育部。
- 教育部補助置國中小輔導教師實施要點修正規定 ( 2012 年 05 月 21 日 )
- 教師責任通報相關法令彙編。2012 年 9 月 20 日，取自基隆市暖暖高級中學輔導工作委員會 <http://nshcounseling.pixnet.net/blog>
- 賀孝銘 ( 2007 )。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,第 13 期。
- 雲林縣立崇德國民中學 ( 2012 )。輔導主任工作職掌。2012 年 08 月 17 日，取自  
[http://www.cdjh.ylc.edu.tw/index.php?inner=unit\\_04#02](http://www.cdjh.ylc.edu.tw/index.php?inner=unit_04#02)
- 鄔佩麗 ( 2008 )。危機處理與創傷治療。臺北市：學富文化。



- 臺中市立立人國民中學 ( 2012 ) 。輔導主任工作職掌。2012 年 08 月 17 日，取自  
<http://www.ljjh.tc.edu.tw/2012/index.php/admin/counseling>
- 臺中市政府教育局 ( 2012 ) 。各國民中學分層負責明細表。2012 年 09 月 02 日，取自  
<https://www.tc.edu.tw/m/125>
- 臺北市立木柵國民中學 ( 2012 ) 。輔導主任工作職掌。2012 年 08 月 17 日，取自  
<http://www.mcjhs.tp.edu.tw/index.php?code=list&ids=75>
- 臺北市立龍門國民中學 ( 2012 ) 。輔導主任工作職掌。2012 年 08 月 17 日，取自  
<http://www.lmjh.tp.edu.tw/>
- 臺中市政府教育局 ( 2012 ) 。國民中學分層負責明細表。2012 年 08 月 30 日，取自  
<http://www.edunet.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=1813567&ctNode=33518&mp=104001>
- 臺北縣立忠孝國民中學 ( 2012 ) 。臺北縣立忠孝國民中學分層負責明細表。2012 年 08 月 03 日，取自 <http://163.21.229.93/ch/>
- 臺東縣立新生國民中學 ( 2012 ) 。輔導主任工作職掌。2012 年 08 月 17 日，取自  
<http://210.240.106.5/modules/tinyd0/index.php?id=6>
- 臺東縣立忠勇國民中小學 ( 2012 ) 。學校分層負責明細表。2012 年 08 月 03 日，取自  
<http://www.jups.ttct.edu.tw/front/bin/home.phtml>
- 臺南市立復興國民中學 ( 無日期 ) 。防制校園霸凌因應小組工作職掌表。取自  
<http://www.fhjh.tn.edu.tw/>
- 臺南市政府教育局 ( 2012 ) 。臺南市政府學校分層負責明細表。2012 年 08 月 26 日，取自  
<http://boe.tn.edu.tw/boe/wSite/mp?mp=0>
- 臺南縣後港國民中學 ( 2012 ) 。臺南縣後港國民中學業務分層負責明細表。2012 年 08 月 03 日，取 <http://www.hgjh.tnc.edu.tw/>
- 認輔制度實施要點 ( 2002 年 10 月 3 日 ) 。教育部。

- American School Counselor Association (2012). *The ethical standards of the School counselor*. 2012.11.22 檢索自網站 <http://www.schoolcounselor.org>
- Conyne, R. K. & Cook, E. P. (2004). *Ecological Counseling-An innovative approach to conceptualizing person-environment interaction*. American Counseling Association.
- Gysbers, N. C., & Henderson, P. (2012). *Developing and Managing Your School Guidance and Counseling Program*. American Counseling Association.
- Lewis, J.A., Lewis, M. D., Daniels, J.A., & D' Andrea, M. J. (2003). *Community counseling-Empowerment strategies for a diverse society (3rd ed.)*. Pacific Grove, CA:Brooks/Cole.
- Masson, R. L., Jacobs, E. E., Harvill, R. L., & Schimmel, C. J. (2012). *Group counseling: Interventions and techniques*. Belmont, CA: Brooks Cole/Thomson Learning.
- MacKenzie, K. R. (1981). Measurement of group climate. *International Journal of Group Psychotherapy*, 31(3), 287-295.
- The TA Center on Positive Behavioral Interventions and Supports(2013). PBS video. 2013/1/25 檢索自 [www.pbs.org](http://www.pbs.org)
- Roberts, A.R. (ed.)(2005). *Crisis Intervention Handbook: Assessment, treatment, and research* (3rd ed.). New York: Oxford University press.
- Williams, R. (2007). *Superhero or super Stressed*. American School Counselor Association.
- Williams, R.(2012). *Superhero or super stressed*. 2012/11/22 檢索自 [http://www.ascaschoolcounselor.org/article\\_content.asp?edition=91&section=140&article=917](http://www.ascaschoolcounselor.org/article_content.asp?edition=91&section=140&article=917)





書 名：國民中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：杜淑芬（中原大學教育研究所）

編 輯 群：沈惠娟、林世欣、林慧貞、劉佳穎、陳君健、喬 虹、許予宸、林詩敏、黃昕寧、  
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 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