

# 國中專任輔導教師的 實務挑戰與生存指南

---



總編輯 ➤ 陳志恆

校閱 ➤ 陳志恆、李宛芸

作者 ➤ 王漢君、吳彥緯、林映綺、陳志恆、陳姿仔、許純宜、  
黃建發、傅郁馨、黃湘尹、詹嫻如、趙中平、劉怡伶、  
鄭純琪、謝佳穎（依姓氏筆畫排列）

插圖 ➤ 光光



前言 /

# 來自基層輔導實務工作者 經驗與智慧的累積

民國 100 年 1 月，拜桃園縣八德國中霸凌事件所賜，國民教育法修法，國中小將增聘大量專業輔導人力，其中包括專任輔導教師。從 101 年開始，預計五年內聘足。去年，修法後實施的第一年，各縣市就立刻釋出大量缺額，造福了輔導相關科系畢業的准教師們。

在普天同慶、皆大歡喜的同時，當然也出現各種問題。包括對高中職招聘代理教師造成排擠效應、十年來首度出現輔導教師荒等現象。而最大的問題是，大量開缺的結果，具有輔導專長的教師供不應求，於是招聘來一批專業能力參差不齊的人進入校園中從事輔導工作。

然而，這批新進教師中，不乏已經在輔導領域深耕已久的專業人員，但大多數都是剛完成教育實習的新手。他們絕大多數都具有服務熱忱，也相當願意學習與自我提升。專任輔導教師在國中是一個全新的職位，也意味著是一個全新的挑戰。在這樣的契機下，我們組成了一個以國中專任輔導教師為主體的督導團體。除了提供情感支持外，更一同因應國中輔導工作現場的實務挑戰，提升個案輔導的專業能力。

這個督導團體，從 101 年 9 月開始，每個月聚會一次，每次一天 7 小時。上午三小時以討論國中輔導工作現場的實務困境為主，下午 4 小時則進行個案研討，每次至少討論三個個案，由成員輪流提案。到今年 6 月，總共聚會了 10 次。全

程 70 個小時，歷經 30 人次個案研討，大家都撐過來了！從一次又一次的激盪、討論與分享中，我們累積了不少實務工作經驗，其中不乏相當有創意的輔導策略。

這個督導團體中，沒有教授或學者，成員多是一群在學校服務的基層輔導教師，大部分是剛完成教育實習的初任國中專任輔導教師。這一年來的努力，成果豐碩，我們決定將這些美麗的果實與智慧結晶，分享給其他從事國中學校輔導工作的實務工作者，於是催生了這本「國中專任輔導教師的實務挑戰與生存指南」。

原來我們是希望透過摸索、討論或研究，發展出一套純粹由實務經驗累積而來的國中輔導工作模式，藉此提升國中輔導工作的專業度。但經過一次又一次的討論，我們發現，一套通用於所有國中輔導實務現場的法則並不存在。當我們問國中的輔導「專業」到底是什麼時，沒有任何人有資格界定出做什麼事情、如何做才叫做專業。各校的生態是如此不同，不同的個案又需要不同的介入方式，因此，專業的長相絕對沒有統一標準。當你能夠看得懂個案、貼近個案，並且針對個案問題做出正確的介入，這就是專業！很多事也許吃力不討好，搞得人精疲力盡，但你能不放棄、堅持做下去，你就會比別人更專業！

這是一本以國中專任輔導教師為主體，專為國中專任輔導教師所寫的書，性質類似參考手冊，而不是教科書。裡面沒有高深的理論，也沒有複雜的研究或統計數據，純粹是我們這群基層實務工作者的經驗分享。如果你是國中專任輔導教師，你會從中看到許多你也曾經遇到過的實務困境，而我們也試著提出因應之道。如果你正面臨某項實務挑戰，這本書或許可以提供你一些指引，甚至有創意的思維或作法。但是，請不要把這本書裡的指引當作標準答案或唯一策略，我們鼓勵你大膽嘗試，累積更多推動國中學校輔導工作的智慧與果實。我們試著呈現各種常見的實務困境，並從各種角度提出多元的因應與解決策略，供讀者們參考。即使你不是國中專任輔導教師，但你的專業領域與學校輔導工作有關，這本書的內容也會與你有所共鳴，值得你參考。

這本書分成六大部分，共 22 個章節，全都是國中專任輔導教師在實務工作中常遇到的實務困境。包括：國中專任輔導教師的角色定位與工作內容、專業成長與自我照顧、資源匱乏下的輔導工作實況、校園特殊議題的處理困境、輔導工作的系統合作、溝通與資源整合，以及個案輔導的倫理問題等。讀者可以就自己關心的主題，有選擇性地參閱某些章節，而不需要從頭看到尾。

各章節所提到的案例（標題為「實務現場」）內容，都是我們督導團體的成員在實務工作中曾遇到過的，或是其他專輔教師的血淚經驗。為保護當事人，我們將故事主角化名，並潤飾與改寫某些故事情節，使大家看不出這些案例的真實

出處。另外，為避免觸及心理師法中心理師業務範疇的相關規定，在本書中，我們盡可能避免使用「諮商」一詞，而是以晤談、會談或個案輔導來代表類似的介入方式。

此外，你會發現本書的主體有時是「專任輔導教師」，有時是「輔導教師」。本書所說的輔導教師，泛指具有輔導專長且正在從事學校輔導工作的教師，包含專任或兼任輔導教師。如果文中提到的困境為不論專、兼輔教師都會遇到的，則會以「輔導教師」作為主體。

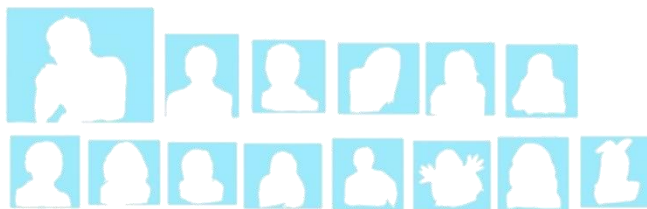
這本書問世的時間點，剛好是國中專輔教師進入國中校園服務滿一年的日子。我們希望透過經驗分享與彼此借鏡，使不論初任與否的國中專輔教師們更能夠適應學校文化，更有能力因應實務工作中的困境，最終目標是使國中專輔教師們能夠在自己的學校裡「永續經營」，避免提早走向專業枯竭。因為，當你能持續在一間學校裡深耕多年，才能逐漸為學校創造起穩定的輔導工作文化。人與系統會相互影響，你可以透過創造一個穩定而正向的系統，幫助校園裡的師生也在穩定中成長。

這本書的完成相當不容易，除了一學年以來 10 次的聚會討論與醞釀，大家分工合作，犧牲可貴的暑假執筆撰稿，一再編修。即使如此，若能對國中輔導工作有一點點的貢獻，我們也會感到樂此不疲。這本書會持續以電子檔的形式分享在網路上，請您不妨高抬貴手，協助我們用力轉傳。因為「免費力量大、分享快樂多」！

在語句陳述上，我們盡量避免使用艱澀難懂的專有名詞，力求簡明易讀。我們不是專業作家，難免有語焉不詳或詞不達意的地方，對某些議題的討論亦可能有概念不清或偏頗之處，除了請讀者多包涵外，也請不吝指教。有任何高見、心得或經驗分享，懇請來信賜知（E-mail：[heng711@hotmail.com](mailto:heng711@hotmail.com)），謝謝！



# 作者介紹



## 總編輯/校閱

- 陳志恆/** 國立彰化高級商業職業學校專任輔導教師  
國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士班畢業
- 李宛芸/** 國立水里高級商工職業學校主任輔導教師  
國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士班畢業

## 作者

(按姓氏筆畫排列)

- 王漢君/** 南投縣瑞峰國中專任輔導教師  
國立彰化師範大學輔導與諮商學系畢業
- 吳彥緯/** 雲林縣臺西國中專任輔導教師  
國立彰化師範大學輔導與諮商學系畢業
- 林映綺/** 苗栗縣維真國中專任輔導教師  
國立彰化師範大學輔導與諮商學系畢業
- 陳志恆/** 國立彰化高級商業職業學校專任輔導教師  
國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士班畢業
- 陳姿仔/** 彰化縣彰泰國中專任輔導教師  
國立彰化師範大學輔導與諮商學系畢業
- 許純宜/** 彰化縣和美國中專任輔導教師  
國立彰化師範大學輔導與諮商學系畢業
- 黃建發/** 國立草屯商工職業學校進修學校專任輔導教師  
國立政治大學應用數學研究所畢業
- 傅郁馨/** 南投縣北山國中專任輔導教師  
國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士班畢業
- 黃湘尹/** 彰化縣大村國中專任輔導教師  
國立彰化師範大學輔導與諮商學系畢業
- 詹嫻如/** 南投縣三光國中專任輔導教師  
國立彰化師範大學輔導與諮商學系畢業
- 趙中平/** 台南市北門國中專任輔導教師  
國立成功大學教育研究所畢業
- 劉怡伶/** 台中市清水國中專任輔導教師  
國立彰化師範大學輔導與諮商學系畢業
- 鄭純琪/** 彰化縣成功高中國中部專任輔導教師  
國立彰化師範大學輔導與諮商學系畢業
- 謝佳穎/** 新竹市培英國中兼任輔導教師  
國立彰化師範大學輔導與諮商學系畢業

# 目錄



前言 來自基層實務工作者經驗與智慧的累積	1
----------------------	---

## 第一部份 國中專任輔導教師的角色定位與工作內容

<b>第一章 國中專任輔導教師的角色定位</b>	<b>10</b>
實務現場 1：莉莉的無助與疑惑 / 實務現場 2：瑞賢的憤怒 / 國中專輔教師角色定位不明受到各種因素影響 / 專輔教師在學校輔導工作中扮演「穿針引線」的角色	
<b>第二章 國中專任輔導教師的任務與工作內容</b>	<b>14</b>
實務現場 3：百廢待舉的學校輔導工作 / 輔導工作的本質充滿彈性，但卻讓人感到模糊不清 / 三級預防架構下的輔導工作具體實施策略 / 輔導團隊的角色分工與衝突兩難 / 善用有效溝通策略，灌輸輔導團隊正確輔導工作知能 / 專輔教師的權利與義務	
<b>第三章 兩面不是人的專輔教師：面對政策、主管與專輔教師對輔導工作期待的衝突困境</b>	<b>19</b>
實務現場 4：到底該聽誰的？ / 輔導萬能論 VS. 輔導無用論 / 誰的輔導目標？是個案的還是師長的？ / 一人一把號，各吹各的調？輔導工作應是團隊工作 / 善用溝通策略，保持一定彈性，適切地照顧到校園各方人員的需求 / 在輔導工作中發揮巧思 / 拿出道德勇氣，堅持做對的事情	
<b>第四章 特定學校文化下的輔導工作困境</b>	<b>24</b>
實務現場 5：學校裡的無形之牆 / 文化是一群人共有的工作及因應問題的習慣模式 / 改變學校老師們的輔導行動經驗，便能塑造新的輔導工作文化	

## 第二部份 國中專任輔導教師的專業成長與自我照顧

<b>第五章 專業自我效能普遍不足</b>	<b>29</b>
專輔教師專業自我效能不足其來有自 / 透過多元管道積極提升自我專業能力 / 紮實鍛鍊基本功，不盲目追隨流行風潮	

- 第六章 失衡的時間分配與超量的工作負荷** 32  
實務現場 6：學生優先，個案分級處理 / 實務現場 7：永遠做不完的行政瑣事 / 視學校實際情況調配各項工作比重 / 避免額外的工作要求成為壓垮駱駝的最後一根稻草 / 面對超出負荷的額外工作應有因應策略 / 找到衡量工作優先順序的那把尺 / 為待處理的個案排出優先順序
- 第七章 孤軍奮戰缺乏支持系統** 36  
實務現場 8：誰能與我一起討論？ / 實務現場 9：還好有同學，不過…… / 支持系統是專輔教師避免專業枯竭的重要資源 / 建立與尋求輔導領域支持系統的多種管道
- 第八章 面臨外界期待的壓力調適與因應策略** 40  
實務現場 10：為什麼大家的意見這麼多？ / 只有差異，沒有對立；有關係就沒關係 / 分享資源、展現成果 / 增加自己的工作曝光率 / 尋找支持系統 / 體認自己的限制，休息是為了走更長遠的路

### **第三部分 資源匱乏下的國中輔導工作實況**

- 第九章 專業輔導人力資源不足** 45  
實務現場 11：我還能夠撐多久？ / 校園中專業輔導人力不足的原因 / 人多好辦事，人少也有因應之道
- 第十章 輔導工作經費缺乏、空間與設備簡陋** 49  
實務現場 12：那些在雜物堆中個別晤談的日子 / 軟硬體資源不良不能做為輔導工作推行不力的藉口 / 積極開源，爭取推行輔導工作的經費 / 節流與變通，在困局中走出一番新局 / 擁有好口碑的工作成果是爭取資源的最佳保證
- 第十一章 校內外系統資源取得不易** 53  
實務現場 13：誰才能真正幫得上忙？ / 實務現場 14：俐君的為難 / 校內外輔導資源雖多，合作起來卻大不容易 / 正式與非正式程序並行，整合校內外系統資源

### **第四部分 校園特殊議題的處理困境**

- 第十二章 校園危機事件** 58  
校園危機事件的種類多元，隨時都可能發生 / 校園危機事件的處理需以團隊方式分工介入 / 實務現場 15：一年 5 班集體自傷事件 / 實務現場 16：三年 2 班霸凌暴力事件 / 實務現場 17：校園意外身亡事件：驪歌與輓歌 / 專輔教師在校園危機處理中可能會遇到的棘手問題

<b>第十三章</b>	<b>校園性侵害、性騷擾或性霸凌事件</b>	<b>63</b>
	校園性別事件調查與處理的本質為教育與輔導 / 實務現場 18：偷吃禁果的倩倩與小康 / 實務現場 19：狼師在身旁 / 專輔教師面對校園性別事件不可不知的處理重點	

<b>第十四章</b>	<b>兒少保護通報案件</b>	<b>68</b>
	實務現場 20：在暴力陰霾中長出堅強與勇敢的小雅 / 教育人員責任通報的意義 / 處理兒少保護案件的常見困境與解決之道 / 在處理過程中別忘了自我保護	

## **第五部分 輔導工作的系統合作、溝通與資源整合**

<b>第十五章</b>	<b>校內教師、處室單位的溝通協調與合作</b>	<b>74</b>
	實務現場 21：別用我的課約談學生 / 灌輸正確輔導概念，尋求輔導工作實施的共識 / 心理測驗的實施困境與因應策略 / 十二年國教重視適性揚才、多元發展的「生涯輔導」	

<b>第十六章</b>	<b>與家長合作及家庭訪視</b>	<b>79</b>
	實務現場 22：心情總是陰晴不定的小花 / 與家庭合作是學校輔導工作不可缺的一環 / 家庭訪視的注意事項與工作重點	

<b>第十七章</b>	<b>校外資源的溝通與整合</b>	<b>84</b>
	別一直活在「資源要用方恨少」的遺憾之中 / 建構以學校為中心的輔導資源網絡 / 資源類型彙整、資源盤點與資源開發 / 實務現場 23：從不定時炸彈到溫和的軟糖	

## **第六部分 個案輔導的倫理議題**

<b>第十八章</b>	<b>知後同意以及非自願個案的處理</b>	<b>90</b>
	實務現場 24：為什麼我要來接受輔導？ / 實務現場 25：個案不想談，到底要怎麼談下去？ / 未成年人的自主同意權常是有限制的 / 非自願型個案 VS. 非自願型輔導教師 / 「知後同意」是尊重個案的展現；停止諜對諜，真誠永遠是上策 / 面對非自願型個案，化非自願為自願的策略	

<b>第十九章</b>	<b>個案輔導紀錄的撰寫與保存</b>	<b>95</b>
	實務現場 26：校長的要求 / 實務現場 27：上次到底談了些什麼？ / 建立一套個案管理標準流程 / 個案輔導紀錄的形式與內容 / 撰寫與保存個案輔導紀錄的倫理原則 / 個案輔導紀錄為輔導教師的保命符	



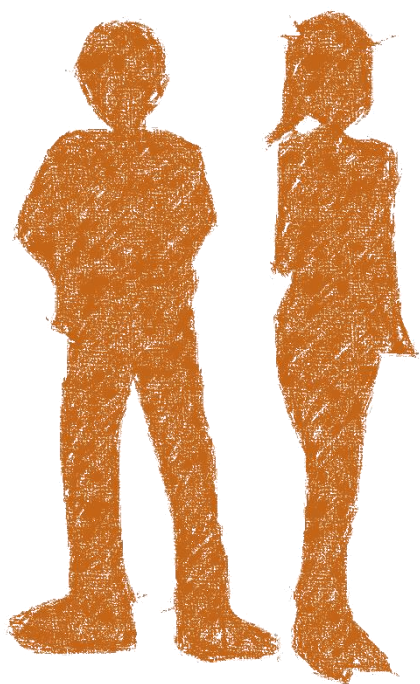
<b>第二十章</b>	<b>個案輔導的保密原則與保密的例外</b>	<b>100</b>
	實務現場 28：這.....我不方便告訴你 / 實務現場 29：要是你說出去，我就死定了！ / 造成專輔教師面臨保密困境與衝突的相關原因 / 在無法完全保密的體認下，細緻地回應個案及相關人員的期待 / 「諮商聯絡簿」小兵立大功，為個案輔導團隊合作的創意典範	
<b>第廿一章</b>	<b>個案輔導的雙重關係、性別與界限議題</b>	<b>104</b>
	實務現場 30：放心，我跟老師很熟！ / 實務現場 31：老師，可以當我男朋友嗎？ / 學校輔導教師與個案之間難以避免雙重關係 / 當個案愛上你時 / 輔導教師與個案之間的性別問題 / 師生互動界限的拿捏，考驗著輔導教師的智慧 / 輔導教師與學生在 Facebook 上的互動	
<b>第廿二章</b>	<b>個案輔導中的價值觀衝突問題</b>	<b>109</b>
	實務現場 32：精神有問題才需要與輔導教師談？ / 實務現場 33：我就是要請你幫他變正常！ / 學校輔導工作中常見的價值觀差異與衝突 / 面對價值觀衝突的應對之道	
<b>結語</b>	<b>迎接未來的挑戰：這是最黑暗的時代，也是最光明的時代</b>	<b>113</b>
	百花齊放，輔導工作處處展現新風貌 / 永遠保持彈性，迎接新的挑戰 / 歡迎實務經驗分享、交流與對話	



## 第一部份

---

# 國中專任輔導教師的 角色定位與工作內容



## 第一章/

# 國中專任輔導教師的角色 定位



---

### 實務現場 1：莉莉的無助與疑惑

---

莉莉甫結束教育實習，通過教師檢定考試取得輔導科教師證，第一年即幸運地進入某國中擔任專任輔導教師一職。數學科背景的輔導主任告訴莉莉，她是該校創校 30 年來第一位有輔導專業背景的老師，也是目前全校唯一的專任輔導教師。全校老師們都期待著這位新上任的「學生輔導專家」前來解決各種學生問題。

莉莉發現，縣內的學生諮商中心定期有諮商心理師前來學校與特殊學生會談，輔導室又有主任與組長專門處理行政業務。自己的諮商專業比不上有證照的心理師，又不需要支援行政業務，似乎只是不斷接受導師轉介一些不愛上學、上課睡覺、擾亂秩序，或常打架滋事、對師長態度不佳的學生；但怎麼晤談都沒有效果，心中滿是挫折與無奈。

「難道，這就是國中專任輔導教師要扮演的角色嗎？」

---

### 實務現場 2：瑞賢的憤怒

---

瑞賢剛從諮商研究所畢業，取得「諮商心理師」證照，搭著這波國中專任輔導教師大開缺的列車，進入了一間市區的大型國中擔任專任輔導教師。

才剛進學校任職，就被校長要求去指導一音樂性社團，以及協助衛生組管理學生資源回收工作。瑞賢認為不合理，硬是推掉了資源回收業務。在輔導室，輔導主任告訴瑞賢可以依自己專業判斷，推動各種輔導工作；但卻又指派瑞賢去上中途班的高關懷課程。瑞賢在學校裡做的，就是每天以電話追蹤中輟生的出缺席狀況，必要時還與學校的中輟生輔導替代役男到學生家裡進行家訪；導師轉介來的個案相當多，但都是難以晤談介入的非自願個案；此外，還要支援輔導室各種行政業務，如收發資料、辦理講座活動等。

瑞賢心想：「我是具有諮商專業背景的輔導教師，為什麼學校老是要我承接一些與個案諮商無關的工作呢？」瑞賢認為自己的專業未被重視，越想越生氣。開始思考，自己還要繼續待在這個職位上嗎？

莉莉與瑞賢的案例，反應了大多數新進國中專輔教師的心情。除了工作內容難以明確界定外，究竟專任輔導教師在學校裡要扮演什麼樣的角色呢？

---

## 國中專輔教師角色定位不明受到各種因素影響

---

角色定位是一個人在其所處環境中對於自己所扮演角色與身分的自我認識與認同。在職場中，明確的角色定位可以讓新鮮人知道自己在職場上的位置、地位與重要性，並知道該發揮哪些角色功能，同時不會逾越分際，心理上也較有安全感。

目前國中小各校一般都是新聘任「一位」專輔教師，全校就只有他一人待在這個位置上（且是史無前例的第一位），如果他又是新手輔導人，過去缺少其他經驗，在校內又沒有前輩可以請益，輔導室中的主任、組長們又多是其他科目教師所兼任，不一定對專輔教師的角色定位或職掌內容有具體的概念或想法（只是覺得多一個人力來幫忙），這位孤單的專輔教師就只能自行摸索了！一般而言，國中專任輔導教師的角色定位會受到以下幾個因素的影響：

**（一）上級政策因素：**目前各縣市教育主管機關對於專輔教師的工作內容多有以公文加以明訂，但各縣市規定的內容不盡相同，不同的工作內容將影響學校人員及專輔教師本身如何界定這份職務的角色功能。

**（二）學校文化因素：**學校本身的規模、地理位置、學生背景、辦學型態以及教職員相處氣氛等，都是影響因素。特別是一般教師對專任輔導教師的期待，大大地影響到專輔教師如何界定自己在學校輔導工作中的身份與角色。

**（三）學校主管因素：**主要是校長及輔導主任對於專任輔導教師或輔導工作的認知。如果學生輔導工作不被主管重視，認為專輔教師可有可無，自然會將專輔教師定位為類似行政人員，或要求協助各項與輔導本務無關的行政業務。

**（四）專輔教師的自我期待：**專輔教師在進入職場前對學生輔導工作的認知

為何，以及自我期許身為一位專輔教師該發揮哪些角色功能，都對在學校裡摸索出自己的專業定位有所影響。如案例中的瑞賢帶著「諮商心理師」的自我期待進入國中校園中從事輔導工作，期待自己做的多是如諮商心理師般「專業」的諮商工作，當然會出現角色衝突。

---

## 專輔教師在學校輔導工作中扮演「穿針引線」的角色

---

在一般的國中校園裡，與輔導工作相關的教職員包括輔導行政人員（如輔導主任、輔導組長、資料組長及特教組長）、輔導相關科目任課教師（如輔導活動科或綜合活動科教師）、專任輔導教師、兼任輔導教師（減授鐘點支援個案輔導工作）、認輔教師，此外就是一些校外的輔導資源，包括駐校心理師、精神科醫師、社工師、中輟輔導專長替代役男等。每一個輔導工作者都有其明確的角色定位與工作內容，惟這批新進的專任輔導教師卻是例外。

大抵而言，學校的專任輔導教師在學校裡推動輔導工作時，扮演的正是一種「穿針引線」的角色，其功能是要將各種校內外輔導資源加以整合，並根據個別學生的需求，串聯起各項輔導措施，提供其最適切的協助與服務。正因如此，專任輔導教師的角色相當難以界定。大抵而言，專任輔導教師在學校中扮演著以下六種角色：

**（一）心理困擾的協助者：**針對有心理困擾的個案提供心理諮商或心理測驗服務，幫助學生解決生活適應困擾，獲得正向成長。

**（二）輔導專業的諮詢者：**專輔教師應具備學校輔導工作與心理學相關知識，隨時提供校內教師、家長或相關人員在輔導、心理衛生、親子溝通等方面的專業諮詢，成為教職員或家長協助孩子的支持後盾。

**（三）輔導網絡的建置者：**聯繫與個案相關的人員，如家長、導師、任課老師，或協調與整合校外資源，共同協助學生解決生活適應困擾，獲得正向成長。

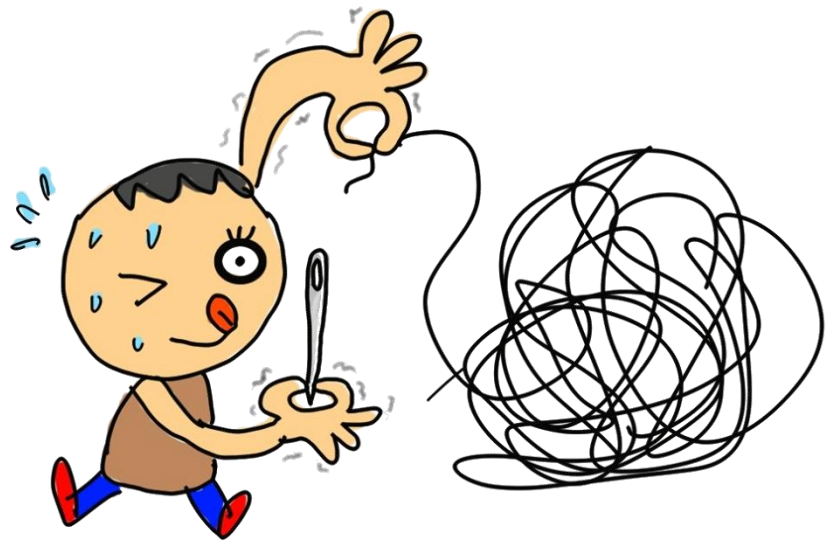
**（四）友善環境的倡議者：**透過自身的實踐與倡議，積極創造校園中正向與友善氛圍，盡力減低各種阻礙學生發展的障礙，使全體學生皆能夠在機會均等與資源充沛的環境下，追求個人在生活、學術與生涯等方面的成就。

**（五）心理衛生的推廣者：**透過蒐集與編印心理衛生資料、辦理座談會、專題演講等形式，向學生與家長推廣心理衛生相關知識。

**（六）校園危機的預防者：**推動校園危機三級預防模式，主動篩選與關心高關懷學生，或提供學生心理衛生相關知識，以預防校園危機事件的發生。

由此可知，專輔教師的角色相當多元，被期待發揮的角色功能也相當多樣。依各校文化、制度、氛圍與型態的不同，專輔教師在每個角色上所發揮的功能也需隨之調整。如果學校的輔導行政功能完善，專輔教師便可以在上述的第一與第二項角色發揮較多的功能。反之則需多費心於後面四項角色功能的發揮。

學校的專任輔導教師必須體認到，自己的角色並非擔任學校裡的諮商心理師或社工師，專輔教師推動學校輔導工作自有其特殊的專業性存在；而專業沒有固定的樣貌，在大原則與大方向能確實掌握之下，各校專輔教師可以就學校文化、學生需求及自身專長，自行調整自己在學校中身為專任輔導教師的角色定位與功能。



## 第二章/

# 國中專任輔導教師的任務 與工作內容



---

### 實務現場 3: 百廢待舉的學校輔導工作

---

吉祥是一位新進的國中專任輔導教師，在一間純樸的鄉間學校裡服務。報到第一天便被學生純真的笑容所打動，並感受到校內教職同仁的熱情。吉祥心想：「這真是個世外桃源，我一定要好好在此發揮我的專長」。

開學幾個星期後，吉祥發現這間可愛的學校竟然從來沒有有系統地推動過學生輔導工作！經過仔細觀察，學校裡有著是許多隔代教養、單親與家境清寒的弱勢學生，而中輟生人數也不少，潛藏著好多隱而未顯的學生問題，但學校各單位似乎沒有積極處理。而輔導室的主任及組長全是由非輔導本科系的教師兼任，只認真做好上級交辦的行政業務，此外則沒有其他作為了。

吉祥心裡想，這間學校的輔導工作「應該可以不一樣」吧！但究竟身為一位專任輔導教師除了個別晤談外，還可以做些什麼呢？如果是屬於行政的工作，自己適合做嗎？

---

## 輔導工作的本質充滿彈性，但卻讓人感到模糊不清

---

國中專任輔導教師確切的任務與工作內容為何，至今仍無法有明確的界定。許多新進的國中專輔教師，一進職場後立刻看到服務學校推動輔導工作的不足之處，但卻不知道該從何著手改善？若是牽涉到行政工作，更是讓人猶豫是否適合涉入。學校輔導工作的本質是充滿彈性的，只要能協助學生正向成長，並沒有一定的工作內容，這也是讓專輔教師感到模糊與不確定之處。

另外，有些學校因為期待專輔教師能夠充分發揮輔導功能，除了教育主管機關規定的工作項目外，還為專輔教師額外找了許多工作，甚至安排一些與輔導工作無關的任務（例如負責教師專業發展評鑑、營養午餐、資源回收等業務），使得專輔教師苦不堪言，但又難以拒絕。

延伸的問題還包括福利與待遇。專輔教師的角色特殊，上班時間多半比照兼職行政的主任或組長，不像一般教師較為彈性（其實這是錯誤的）。有些專輔教師寒暑假也被要求天天來上班，就算沒有學生到校的時候也要來。在身份上比照一般專任教師，在實質角色上卻被要求如同行政人員，但卻沒有行政津貼。在權利與義務上被不合理對待，也讓專輔教師們感到忿忿不平。

---

## 三級預防架構下的輔導工作具體實施策略

---

上一節提到，專任輔導教師在學校輔導工作中扮演了「穿針引線」的角色，有著六種角色，隨著學校文化、學生問題類型以及專輔教師自身的專長與偏好不同，扮演六種角色的比重也需要有所調整。而專輔教師在學校中的任務與工作內容，應是根據著角色定位而來。角色定位的概念是抽象的，任務與工作內容則是具體的、展現於外的。把握住自己身為專輔教師的角色定位後，當可發展出相對應的工作內容以發揮角色功能。

目前主流的學校輔導工作為三級預防模式。「初級預防」主要在問題發生前，事前預知與介入，防患於未然；「二級預防」係在問題發生時緊急介入，防止問題惡化；而「三級預防」的重點則在長期追蹤、後續轉介，目標在幫助相關人員逐漸恢復功能，並避免問題再度發生。

而輔導教師推動輔導工作的措施則可粗分為「直接服務」與「間接服務」兩種服務型態。在三級預防與服務型態兩個向度下，形成了推行學校輔導工作的具體工作內容之框架。以表 2-1 為例，在這框架下的六個細格中，便可填上合適的工作項目。在此要注意的是，輔導工作的專業沒有固定的樣貌，輔導工作的具體實施內容也會隨各種因素不同而有差異。讀者除參考表 2-1 所示的工作任務之外，亦需根據實際情形適當調整與增刪工作內容。



表 2-1 三級預防架構下的輔導工作具體實施策略

	初級預防	二級預防	三級預防
直接服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高關懷學生個別晤談</li> <li>● 心理測驗實施與解釋</li> <li>● 小團體輔導（預防性/發展性）</li> <li>● 班級輔導（預防性/發展性）</li> <li>● 高關懷個案家庭訪問</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 危機諮商（介入性）</li> <li>● 個案陪伴與關懷</li> <li>● 教師及家長諮詢</li> <li>● 班級減壓座談</li> <li>● 小團體輔導（介入性）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 長期追蹤關懷</li> <li>● 個別獲團體長期心理諮商（處遇性）</li> <li>● 教師及家長諮詢</li> </ul>
間接服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 學生資料建檔並篩選高關懷個案。</li> <li>● 心理衛生推廣活動（講座、座談會、參訪、主題週、發行刊物、資訊提供、辦理教師研習）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 啟動校園危機事件處理機制</li> <li>● 資源連結、引進與介入</li> <li>● 專家諮詢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 問題研究與資料彙整</li> <li>● 問題檢討與改善</li> </ul>

## 輔導團隊的角色分工與衝突兩難

由於全體教職員均負有學生輔導之責任，專輔教師要做的是在所有輔導資源中進行穿針引線的工作，促使各項輔導工作順利推展，並確保校內教職員能充分配合。因此，學校輔導工作的推展不應由專輔教師一人獨自承擔，專輔教師自己也要體認到自己的有限性，不可能獨力完成所有的輔導工作。

輔導工作是一種團隊工作，推動學校輔導工作的核心人物是專輔教師，而核心團隊則是輔導室的成員。輔導室團隊的成員上自輔導主任、組長，下自替代役男、實習教師或工友，都有責任以團隊運作方式充分推展學校輔導工作。而專輔教師因為受過較專業的輔導、諮商及心理學的訓練，因此需負責較多的直接服務工作（如個案晤談、小團體、心理測驗實施與解釋等），而間接服務則需要其他輔導行政人力一起承擔。

正因為是團隊工作，在分工的過程中便會面臨衝突或兩難情境。以個案輔導與管理（內容包括接案、轉介、評估、派案、追蹤、相關資料彙整與保存）這項

工作為例，主要的個案管理負責人應該由誰擔任才適合？輔導主任、輔導組長或專輔教師？類似的分工困境在輔導團隊中不勝枚舉（註 1）。如果能有一位睿智且有擔當的輔導主任明確裁示，是再好不過了！但通常事與願違，而充滿熱忱的新進專輔教師，時常是在無法拒絕之下被迫（或主動）擔負起大部分工作的那個人，長久下來便容易走向專業枯竭。

---

## 善用有效溝通策略，灌輸輔導團隊正確輔導工作知能

---

上述問題都反應出輔導團隊的人員對於輔導工作的看法偏頗或分歧。專輔教師雖然是學校中具有專業背景的輔導人員，卻不應該一肩擔負起所有的輔導工作，當然也不可以認為除了直接服務或個案晤談，其他的工作就不願意接觸。專輔教師有責任透過不斷地溝通與協調，「灌輸」與「教會」輔導團隊中其他成員正確的輔導工作推行模式以及適切的角色分工。然而，這過程牽涉到人與人之間的溝通，實際執行總是備極艱辛！以下提供幾個在實務上進行溝通時可以掌握的原則：

（一）直接找同事討論：如果任務分工僅牽涉到某位同事，而兩人關係尚可，且評估對方也是一個可以理性討論的人，不妨找對方直接談談，過程中別忘了使用各種我們所熟知的溝通技巧，如摘要、同理、澄清、鼓勵與增強等。

（二）於處室會議中提出討論：如果工作分配明顯不合理，且牽涉的人員眾多，也可以在處室會議中提出來共同討論。但要小心避免讓人感覺到在推託工作。因此，首先要有明確且能說服人的理由，同時也要準備具體的改善措施，供大家參考。當然，這也會是傳遞正確輔導工作概念的好機會。

（三）凡事皆請示主管：所謂「擒賊先擒王」，處室主管的思維與決策往往是左右處室內工作分配的關鍵。由於學校是個重倫理的地方，對於主管要有一定程度的尊重。因此，當直接與主管溝通工作分配時，應該以「請示」的態度進行，一方面「詢問」主管該如何做才好，一方面向也委婉地向主管傳遞自己的困難之處。

牽扯到人的問題總是最難處理的，許多專輔教師認為自己資歷淺，便逃避溝通協調，或不願意勇敢主張自己的立場，而擔負了越來越多不合理的任務，下場是專業枯竭提早來臨。用不好的狀態去面對學生問題，必定充滿無力感，絕非學生之福。

---

## 專輔教師的權利與義務

---

至於工作時間的問題，相信大部分的專輔教師都是全天候待命的，即使是假日或晚上，學生出事了也會飛奔來處理，且鮮少計較是否能獲得金錢補貼。基本上，處理學生的問題是不分上、下班、學期中或寒暑假的，這點不只是專輔教師，也是全體教師該有的共識。然而，硬性規定專輔教師於寒暑假沒有學生到校時也要來上班，這明顯是不合理的政策。如果是這樣，是否所有教師於寒暑假也應該來學校從事「教學準備」或「教學研究」工作呢？

教育部官員曾於各種場合聲明專任輔導教師屬於專任教師，並非行政兼職教師，其福利與待遇便應比照校內專任教師，包括寒暑假的彈性上班也是如此。專輔教師除了自己去爭取該有的合理對待外，也許只能指望某一天，學校的主管或人事單位可以突然弄懂這些簡單到不行的邏輯。

---

註 1 關於個案管理機制相關議題，請參閱本書第十九章。

### 第三章/

# 兩面不是人的專輔教師：面對政策、主管與專輔教師對輔導工作期待的衝突困境



---

## 實務現場 4：到底該聽誰的？

---

筱萍進入國中擔任專任輔導教師後，內心便衝突不斷。腦袋裡時常迴繞著各種對話的聲音。

A 導師：「妳是輔導方面的專家，我們班這個小朋友就拜託妳了！」

B 導師：「我們班這位同學怎麼輔導了半天還是一樣，輔導沒有用嘛！」

C 導師：「我不管你怎麼做，反正把他輔導成不要上課一直吵鬧就對了！」

某主任：「你們輔導老師都一直當好人，難怪中輟生越來越多，拜託妳在輔導的時候告誡他一些正確的觀念好不好？」

校長：「這樣子也叫做性騷擾？有這麼嚴重嗎？我們在學校做事要以大局為重，我看不要通報比較好，以免破壞校譽。找兩位學生來談談，輔導一下就好了啦！」

筱萍知道學校師長們對輔導工作的觀念有許多扭曲之處，但又不知道如何向他們說明：「輔導工作不是這樣子的！」筱萍每天窮於應付不同師長給予的角色期待，發覺自己逐漸迷失了實施輔導工作的方向與目標。

筱萍好納悶：「我到底該聽誰的？」

---

## 輔導萬能論 VS. 輔導無用論

---

國中專任輔導教師是國中校園裡的一個新職務，校園裡的師生對專輔教師的職責與工作內容的看法，存在著相當大的歧異，這些觀點上的歧異常來自於過去對於輔導室的刻板印象，以及一直以來對「輔導」的既定觀點。

最常見的觀點是「輔導萬能論」與「輔導無用論」的矛盾。前者是認為輔導教師是改變人類行為與態度的專家，像是擁有神奇魔力一般，能夠解決各種學生的疑難雜症；後者則認為學生去接受輔導不會比較好，談了幾次也不見改善，輔導工作在學校裡沒有存在的必要。雖然輔導並非萬能，也非一無是處，但這種對輔導工作極端二分法的觀點，普遍存在於校園中，輔導萬能論讓專輔教師備受壓力，輔導無用論則使專輔教師充滿挫折。

---

## 誰的輔導目標？是個案的還是師長的？

---

隨之而來的是對於輔導工作的內容、實施方式與目標有著不同的想法。例如許多導師會將班上干擾上課秩序、喜歡打架滋事等行為偏差的學生轉介至輔導室，請專輔教師介入輔導；他們不管這些個案到底怎麼了，而是直接為這些個案訂出他們期待中的輔導目標，即「變乖」！一些學校的行政主管期待專輔教師解決校園中輟學生越來越多的問題，使得專輔教師疲於奔命，每天打電話追蹤學生是否到校，三不五時出外家訪或尋找中輟學生的蹤跡，相對地壓縮了協助其他類型個案的時間與精力。還有學校主管認為專輔教師不用授課太清閒，指派專輔教師去負責與輔導工作無關的其他業務，如資源回收、營養午餐等。

---

## 一人一把號，各吹各的調？輔導工作應是團隊工作

---

一般而言，國中專輔教師面臨角色期待衝突的來源有以下幾種：

**(一) 教育或輔導政策：**教育部或縣市政府教育局處以公文或行政命令的方式，由上而下地直接界定專輔教師的工作內容；以及規定全校輔導工作的推行模式，並以督導訪視的方式考核是否落實政策。

**(二) 校長的輔導理念：**校長的態度常是左右輔導工作推行成效的關鍵，校長的輔導工作理念若與學校輔導團隊一致，輔導工作便能順利進展，且能取得較多資源；反之，則會使輔導工作的實施困難重重。

**(三) 輔導工作團隊：**即輔導室的主任、組長及其他專兼輔教師等。輔導工

作的推行需要以團隊方式進行，團隊成員既分工又合作，在一致的目標之下推行輔導工作。然而，許多專輔教師的壓力與衝突卻來自於輔導團隊成員本身彼此理念不合，大從輔導工作的整體推行目標與重點，小至對某一特殊個案的處理方式，都可能存在著理念與作法上的歧異。

**(四) 校內其他處室：**學校各處室各有其重點業務與目標，對於輔導工作當然也有著不同的看法。長期以來，訓輔之間的對立與割裂情形未曾減少，學務與輔導對於學生問題的介入理念差異極大，彼此不苟同對方的做法；對同樣的個案問題常各自採用不同的方式介入，或是彼此互推皮球，處於競爭而非合作的氛圍中（註1）。

**(五) 校內其他教職同仁：**專輔教師最常接觸的學校教職員為導師。如何與導師發展合作關係也是專輔教師最感頭痛的地方。許多導師對於輔導工作的態度是將問題學生「丟給你們專家就行了！」然後等著看專輔教師有多少能耐；或者是要求專輔教師把學生「輔導成某種樣子」；也有不少導師認為既然有專輔教師的編制，所有與輔導有關的工作皆應由專輔教師一肩扛起，不再願意擔負初級預防的責任。

我們不斷地強調，輔導工作需以團隊方式進行，而非一人一把號，各吹各的調。在高中職，有著跨處室層級的「輔導工作委員會」，由各處室主管及教師代表擔任委員，校長則為主任委員，領導學校輔導工作的推行，目的即是將輔導工作視為一種全校性的團隊工作，全體教職員工皆須負起輔導學生的責任。目前國中雖然沒有類似的組織，但仍應有相同的觀念，各處室及所有教職同仁均為輔導團隊中的一份子，而輔導室成員則為此團隊的運作核心。如何在校園裡建立起團隊合作式的輔導工作文化，下一節將會有詳細的討論。在此仍聚焦在專輔教師面對各方對於輔導工作不同期待時，該如何因應與處理。

---

## 善用溝通策略，保持一定彈性，適切地照顧到校園各方人員的需求

---

前一章提到，關於輔導工作內容的分工，專輔教師有責任透過不斷地溝通與協調，「灌輸」與「教會」輔導團隊中其他成員正確的輔導工作推行模式以及適切的角色分工。專輔教師可以善用上一章提到的四個有效溝通策略。

事實上，學校不同身份的工作伙伴對於輔導工作有不同的期待，是非常自然的事情；畢竟大部分的人總是習慣從自己的需求出發，並期待輔導工作可以為學生、校園或自己做些什麼。認知到這種情況的必然性後，專輔教師面對各方對於輔導工作歧異的期待時，除了不斷地溝通協調外，也應保持一定程度的彈性，適切地去滿足各方的需求，從中摸索出一定程度的平衡。

舉一個時常發生在國中輔導工作現場的例子。在國中常有一些偶而才到校的中輟個案，來學校不是整天趴著睡覺，就是不斷干擾上課秩序。導師在忍無可忍

之下，請學務處務必嚴加管教，同時也轉介輔導室，甚至要求讓個案整天待在輔導室，以免干擾上課。專輔教師透過一番時間與個案「搏感情」，總算拉近與個案之間的距離，獲得個案的信任。在晤談中，個案除了願意將心事透露給專輔教師，也履行與專輔教師之間的承諾，試著規律到校上學。

個案來到學校後，感受到的卻是導師的排斥與冷漠；同時又常被學務處的師長叫去訓斥一番，因而更加厭惡學校環境。專輔教師長期的努力瞬間「破功」。而校長則是期待學校中輟生的數字盡量減少，其他一概不管。

專輔教師應該敏銳地去覺察到，校內不同角色的師長對於同一件事情有不同的期待與做法，背後也反應出他們各自在其職務上的角色功能與壓力。例如，導師面對中輟個案時，有著班級經營上的壓力，這些壓力可能來自於其他同學、家長以及該班的任課教師，但從來沒有人告訴導師該怎麼做，於是導師將壓力透過特定期待轉嫁給輔導教師；而學務人員則站在學生管理的立場，背負著要減少中輟生數字的壓力，於是使用最快速也最慣常的方法－威嚇，來處理學生問題。

專輔教師陷在好不容易將中輟個案拉回來，卻又有其他力量將個案往外推的困境中。首先，專輔教師可以試著同理導師的為難，並與導師或相關任課老師討論，找出哪些課堂是個案較感興趣，會認真參與配合的，而哪些課是個案無法投入的，暫時安排個案彈性地參與某些課堂活動，而某些時間待在輔導室，自修或擔任小助手之類的工作；接著漸進地增加回到班上上課的時間。同時，也提供導師在課堂上如何回應個案的干擾行為的建議。另一方面，當個案到校因故被傳喚至學務處時，專輔教師可以陪同一起過去，適時減低個案被威嚇訓斥的可能性。

如果各方對於個案輔導的期待不一，做法分歧嚴重時，則要透過「個案會議」進行討論。在會議中，讓各方的意見充分表述，透過討論化解歧見；專輔教師可以提出專業看法，告訴與會師長可以做些什麼以共同協助個案。必要時，請專家學者列席提供專業意見（外來的和尚會念經，權威角色的話往往較具有說服力）。

---

## 在輔導工作中發揮創意與巧思

---

校園裡擔任各種職務的教師對於輔導工作的期待不一，也可能來自於對輔導工作或專輔教師角色的認識不清。專輔教師可以透過另類的溝通方式，如曾有專輔教師在中午時段或第八節放學前，帶著一些牌卡（如塔羅牌、OH卡）到導師室幫老師們「算命」，相當受到歡迎！藉此機會，慢慢地向導師傳遞正確的輔導觀念，以及個案輔導的做法、功能與限制為何。讓老師們能夠正確地使用輔導資源，甚至願意配合輔導工作的推展。

有位專輔教師到一間學生中輟問題嚴重的學校服務，校長告知其唯一的任務就是將中輟學生找回來，逐步降低學校的中輟個案數量。專輔教師整天疲於奔命，透過電話聯絡、家訪、親自到中輟生可能駐足的網咖、宮廟陣頭、店家等場所拜

訪，與社區相關人士溝通聯繫，並設法與中輟學生拉近距離。這些事佔據了專輔教師大部分的時間與精力。

然而，專輔教師一直很希望能將多點心力投注在校園裡情緒困擾、自我傷害學生的輔導，以及校園心理衛生初級預防的推廣上；這並非校長期待的輔導工作重點，而專輔教師個人的時間與精力有限，也難以兼顧。在與中輟學生建立起一定程度的信任關係後，專輔教師製作了一本特殊的「簽到簿」，要求這些時常輟學的學生到校後立刻到輔導室進行簽到。沒想到，此舉竟然減輕了專輔教師在管理與追蹤中輟個案上的負擔，甚至中輟個案之間還會互相提醒，聯繫未到校的同學趕快前來簽到。專輔教師發展出中輟學生的自我管理策略，因而有較多時間開始進行其他也很重要的輔導工作。

---

## 拿出道德勇氣，堅持做對的事情

---

面對各方期待不一的困境，專輔教師就像夾心餅乾一樣，兩面不討好，因而動彈不得。除了時常感到挫折與無力外，還會被錯怪而有苦難言。大部分的衝突都可以透過適當的溝通策略化解歧見；或是在了解各方期待背後的心聲後，試著以彈性及有創意的方式照顧到各方對於輔導工作需求。

然而，在這裡要提醒的是，在這些期待衝突之下，為了避免同事間撕破臉，弄得場面太難看，我們很容易就妥協或讓步；但是，千萬不要為了討好每個人而失去了自己從事輔導工作的立場與原則。輔導工作服務的對象是學生，所作所為都要站在能為學生帶來最大福祉著想，或至少不能使學生受到傷害。上級長官要求你去做的事如果違背了當事人受益權的倫理原則，你是否能拿出「道德勇氣」，堅持去做對的事情，儘管這可能會使你背負更多的壓力？永遠問自己，在面對各方期待不一的衝突下，你的因應之道，究竟是為了妥協而妥協，還是這麼做可以為學生帶來幫助？請務必三思，再三思！

---

註 1 關於學校訓輔之間長期割裂的問題，請參閱林清文（2007）。**學校輔導**。台北：雙葉書廊。





## 第四章/

# 特定學校文化下的輔導工作困境

---

### 實務現場 5：學校裡的無形之牆

---

萬桂第一年進入國中擔任專輔教師，在他的努力經營之下，不但與學校同事建立了不錯的關係，也相當受學生歡迎。幾位常到輔導室光顧的學生戲稱萬桂為「碗稞」（台語發音）老師，提起「碗稞老師」便相當開心。

也因為萬桂的熱心與積極，導師們相當依賴萬桂。而這學期萬桂的出現宛如學校的救世主，導師們樂得將班上的牛鬼蛇神紛紛轉介給萬桂處理。由於萬桂服務的學校是縣內數一數二的大型學校，全校三個年級加起來將近 90 班。萬桂手上有將近 50 個個案要處理，即使每天拼命會談，也難以完全消化，心有餘而力不足！

萬桂在一番深思後，認為如果能讓校內導師有足夠的輔導知能，發揮起初級預防的功能，並試著推動認輔制度，或許可以協助分擔個案輔導的數量，自己便可以將心力集中在最需要接受專業協助的學生身上，提升直接服務的品質。

萬桂的構想獲得輔導主任的支持；然而，實際執行後才發現阻礙重重。參加研習者寥寥可數，願意協助擔任認輔教師者更是少之又少。除此之外，萬桂想推動一些心理衛生的初級預防工作，也得不到導師們的配合；在時間、場地或資源等方面更無法獲得學校行政上的支援。萬桂的內心充滿挫敗感，開始發現校內老師的熱情只是假象，而學校裡似乎有種抗拒改變的氛圍，形成一道阻撓輔導工作推行的無形之牆。

---

## 文化是一群人共有的工作及因應問題的習慣模式

---

充滿熱情的萬桂為何如此挫敗，問題出在哪裡呢？看似立意良善的輔導措施在學校裡卻難以推動，與前一章提到的校內各方人員對輔導工作的期待密切相關，但各校獨特的校園文化也是重要且不可忽略的影響因素之一。

凡由一群人所構成的組織便有其特定文化，稱為「組織文化」。如家庭有家庭文化、企業有企業文化，學校當然也有學校文化。學校文化會受到教職員組成、校長領導型態、學生屬性、學校願景、地理位置與學校規模等的影響。

文化是組織內的人們為了共同目標的所共有的工作方式，特別是在遇到困境時，大家共同採行的一套解決或因應問題的程序或方法。文化常是約定俗成，逐漸發展而成的。組織的領導人雖然可以透過權力系統塑造或影響組織文化，但關鍵還是在組織成員的行動經驗上。當一套行為模式不斷地被組織成員採行，被默許甚至增強，新的組織文化便形成了。

學校向來是個封閉系統，文化一旦建立，便牢不可破。例如，有的學校文化是行政處室說了算，校內老師全力尊重與配合；有的學校則是一般教師的勢力龐大，行政單位反過來配合教師的意願；有的學校相當重視升學率，校內教師的所作所為均以提升學生成績為優先目標；也有的學校以和為貴，教師間相處表面和諧，事實上卻是疏離的。有的學校政策與制度的建立是由上而下，有的學校卻是由下而上。校園文化能使教職員們在校園裡工作有所依循，並自動化地讓學校處在某中運作狀態中。然而，面對校園裡的變革或挑戰，教職員也會直覺地以過去一貫採行的方式去因應。

對於輔導工作的實施，雖然校內老師們各有不同的觀點與期待，但學校裡也會存在著一種特定的「輔導文化」，即使不曾實施輔導工作也是一種輔導文化。當校園裡出現前所未見的專任輔導教師一職，並逐步推行學校輔導工作，對於原有的校園輔導文化便可能產生衝擊。如果推動的方式與原有的校園文化能互相吻合，任務的推展或變革便能順利進行。反之，則會激起反彈聲浪，阻力重重；畢竟，改變意味著冒險，冒險便可能承擔風險並付出代價。

---

## 改變學校老師們的輔導行動經驗，便能塑造新的輔導工作文化

---

然而，理想的輔導工作，是建立在理想的校園輔導文化的基礎上。新的輔導文化的建立，需要校內每位教職員均改變原有的學生輔導工作方式，逐步且反覆地建立新的輔導工作習慣。因此，要建立新的校園輔導文化，專任輔導教師或輔導工作團隊便需要意識到校園裡原有的文化是什麼，教職員們的行為模式是什麼；

思考如何在阻力最小的情況下，逐一影響老師們的輔導工作行動經驗，進而建立新的輔導習慣。

然而，要變動既有的校園文化，並促使新校園文化的誕生，絕非易事。專輔教師常面臨的困境在於自己是校園裡的小角色，人微言輕，難以撼動整個校園系統做出改變。然而，專輔教師或許也不知道，自己在輔導工作上的習慣工作方式，也會引發校內老師以特定的方式回應，新的輔導文化正慢慢地被型塑起來。

萬桂的例子便是如此。萬桂對於個案輔導的熱情與積極，以及與校內老師們的良好關係，使得導師們願意信任他，並大量轉介班上的個案給他；而萬桂照單全收、積極處理的結果，便促使導師們轉介更多的個案給萬桂。當大部分的導師都這麼做時，新的學校輔導工作文化便形成了。當萬桂意識到苗頭不對，想要有所改變時，卻是為時已晚、困難重重了！特別是想透過由上而下的宣導或政策制訂來影響同仁的作為，更是徒勞無功，抱怨四起，挫折連連。

既然專輔教師的輔導工作方式會影響輔導工作文化的形成，專輔教師當然也有能力逐步改變或建立新的校園輔導工作文化。首先要掌握的便是服務學校裡的各種既有文化，除了輔導工作外，還有辦學目標、行政運作、教學活動、班級經營、溝通機制、校園政策制訂與實施等方面的文化。分辨哪些文化特性是有助於輔導工作的推展，哪些會造成阻礙。

再來便是選擇阻力最小且助力最大的方式去影響學校輔導工作文化。理想的輔導工作文化應該是學校教師均意識到自己負有輔導學生的責任，並懂得正確且適當地運用輔導資源，並全力配合輔導工作三級預防模式的推行。如果由上而下的方式不可行，通常，專輔教師只要稍微改變一點自己慣常的輔導工作模式，便可使新的輔導文化在不知不覺中孕育而生。

以萬桂為例，萬桂可以試著改變自己面對導師轉介個案時的回應方式。如要求導師在轉介個案時均需填寫轉介單，並堅持先與導師會談至少半小時，以瞭解學生狀況。此舉將提高導師轉介個案的複雜度，在時間與精力有限的情況下，導師便會思考哪些個案自己先試著處理，哪些個案才真正需要請專輔教師介入協助。而與導師的會談，名為深入瞭解個案的狀況，實際上則可藉機灌輸導師們輔導工作的正確認知，讓導師瞭解如何正確地利用輔導資源，而導師自己可以為這個個案做些什麼。這些措施對於個別導師改變其原有輔導工作習慣的幅度都很小，不具威脅性；一旦越來越多導師這麼做，反覆出現相同行為時，新的文化便會產生。

在認輔制度的推行方面，一開始可以私下找一些校內熱心的老師們，以非正式的方式安排學生請其協助關心。當越來越多老師響應時，便可能逐漸形成一種校園的認輔工作文化。當老師們在從事認輔工作時感到有提升輔導知能的需求時，正是輔導知能研習進場的好時機。透過輔導知能研習的辦理，藉機宣傳即將推動的輔導工作措施，請校內老師們協助配合。一個小改變將可啟動一系列的良性循環，進而形成新的校園文化。

專輔教師千萬別小看自己的影響力，小小的動作將引起大大的不同。重點是要能深入觀察校園文化，找到自己可以施力的點，一點一滴地將理想的輔導工作

模式滲透到原有的校園文化裡。一旦理想的輔導工作文化被建立起來，未來推行任何輔導措施，將能越來越得心應手。值得一提的是，新文化的建立需要透過時間逐漸發酵，專輔教師需有計畫地逐步漸進而行，並耐心等待結果；久而久之，水到自然渠成，一切的輔導工作措施都將變成理所當然。

## 第二部份

---

# 國中專任輔導教師的 專業成長與自我照顧



## 第五章/

# 專業自我效能普遍不足



每次和國中專輔教師伙伴們討論到其工作現況時，總能感覺到大家對這份工作充滿了焦慮與擔心。這些焦慮來自於不認為自己目前有能力勝任這個職務，特別是在對國中生進行個案輔導時，總是容易感到無力與沒自信。

如果請專輔教師們以 1 到 10 分的量尺來自我評估其專輔工作的專業能力（分數越少表示自認為能力越不足，分數越高表示自認為在專輔工作上游刃有餘），應該只有 3~4 分吧！

這顯示專輔教師們對於自己目前展現專業能力的信心偏低，及從事專輔工作的自我效能感低落。自我效能是人們對自己從事某項任務可以勝任與完成的程度的自我評估，這種評估是主觀的，自我效能感偏低並不能代表實際能力不佳。能夠從教師甄試的殘酷廝殺中脫穎而出，但卻不認為自己有能力做好專輔的工作，專輔教師們專業自我效能普遍不足的現象確實值得我們好好探究！

---

## 專輔教師專業自我效能不足其來有自

---

從一次又一次專輔教師伙伴們的交流與經驗分享中，我們可以歸納出幾點專輔教師專業自我效能普遍不足的可能影響因素：

**（一）缺乏相關工作經驗：**100 年立法院修訂「國民教育法」，國中小設置專任輔導教師的規定火速通過。自 101 學年度起，大量輔導教師進入國中小校園中。少數比較具有規模或是輔導工作制度完善的學校，也許早有專輔教師的編制；但對大部分的學校而言，專輔教師是一個前無古人的全新職位。若專輔教師是剛自大學畢業僅有實習經驗的社會新鮮人，實務經驗的不足將引發正式工作時

的焦慮。另外，有些學校是由校內具備輔導專長資格的教師轉任專輔教師，但轉任前鮮少接觸學校輔導工作，專輔工作對他們而言也是全新的挑戰。這些實務經驗不足的新手專輔教師們，面對著充滿未知的國中輔導工作現場，自然會感到惶恐與自我懷疑。

**(二) 對專輔教師的角色功能、職責與工作內容認識不清：**專輔教師在毫無前例可依循的狀態下，僅能靠自己懵懵懂懂的摸索，不僅自己不清楚，學校的主管或同事也不瞭解專輔教師的工作職責；而教育主管機關一直未有完整與一致的工作規範。在制度和政策尚模糊不清的狀態下，專輔教師的職責流於各自解讀，實際上該做些什麼，誰也沒有有一定的把握。專輔教師的設置立意良好，可以說是國中小學校輔導工作向前進展的里程碑。但相關配套措施及制度規範皆方興未艾，令專輔教師們無所適從。

**(三) 個案概念化能力不足：**個案輔導是專輔教師的主要工作之一，也是外界最期待專輔教師發揮其專長之處。個案輔導與諮商的品質取決於輔導教師的個案概念化能力，個案概念化是助人者對個案問題進行有系統地資料蒐集、分析理解並據此形成處遇計畫的過程。精準的個案概念化能力可以幫助輔導教師快速地看到個案的問題癥結，並據此對症下藥，有效介入；反之，則流於亂槍打鳥，輔導結果的好壞相當程度取決於運氣。個案概念化的能力來自於專輔教師本身所受過的專業訓練及不斷累積的實務經驗。對於在學校輔導工作上資歷尚淺的新手來說，雖然受過專業訓練，但實際接案經驗不多，且缺乏定期接受專業督導及與前輩討論的機會，個案概念化的能力自然不足，在個案輔導上常會力不從心。有時甚至讓人質疑專輔教師的輔導能力及晤談技巧，與一般教師是否有不同。

**(四) 對各種類型的國中生個案輔導經驗不足：**國中學生有其特定的身心發展特質，也會出現特定議題的發展危機。我們永遠無法預料學生會出現什麼狀況，而某些特殊的個案類型需在特殊機緣下才會遇到，隨著經驗的累積，專輔教師將逐漸接觸到不同類型的個案，並在與個案實際互動的過程中學習與成長。專輔教師若是資歷不深、初次任教或由其他領域轉任，將會對各種特殊型態的個案無法招架。然而，這是非戰之罪，是所有新手輔導教師皆會面臨的課題；當無人可以討論，或專業督導資源匱乏時，專輔教師的無助是可以想見的。

**(五) 對相關資源的掌握度不足：**輔導相關資源可分為校內資源及校外資源、個案資源及專輔教師資源。校內資源諸如各處室的連結、認輔教師及導師的協助與合作等；校外資源如社福單位、安置機構、警政單位、司法機關、心理衛生中心、學生諮商中心……等；而個案資源就是對個案有幫助的都算此範疇，專輔教師資源則是類似專業督導、支持系統、同儕討論、研習進修……等能增進專輔教師能量或功能的管道。專輔教師未必是該縣市的在地人，第一年到校服務，在人生地不熟的狀況下確實不容易掌握可運用的資源。倘若該縣市的輔導工作不夠完善，制度鬆散、資源整合的嚴謹度不足，且無有經驗的前輩提點時，專輔教師便只能靠自己從探索中累積經驗，就像是一個手無寸鐵的戰士，四處找合用的東西來當武器一般。

---

## 透過多元管道積極提升自我專業能力

---

雖然多數專輔教師對自己的專業自我效能評估普遍偏低，但在這一年中，大家透過各種管道積極地自我提升，精進專業能力。因為自認不足，也更有動機繼續學習與成長。

除了參加縣市政府教育主管單位辦理的在職進修外，常見的方式還包括，私下接受個別督導；參加張老師機構的專業課程；參與「中華民國輔導教師協會」的團體督導或增能課程；找同一縣市的專輔教師或以前大學的學長姊、學弟妹共組支持團體，彼此交流分享及互相吐苦水；也有人遇到困難時會請教過去服務學校的同事或前輩。

由此可知，要提升與鞏固自我效能的方式就是「找資源增能」。既然主觀上認為自己的能力不足，那就要找管道彌補自己的不足。除了且戰且走，從實務經驗中學習外，也積極透過接受督導、同儕交流、研習進修或廣泛閱讀等方式精進專業知能。經驗不足導致在專輔教師工作上自我效能不高是正常的現象，不懂就問、不會就學，日積月累之後，相信大家將能感受到自己在專業能力上的進步。

---

## 紮實鍛鍊基本功，不盲目追隨流行風潮

---

這一年來，各校專輔教師累積過的研習與進修時數都相當多。因為對自己個案輔導的信心不足，許多專輔教師還利用工作之餘，主動自費參加坊間一些與心理諮商或身心靈成長有關的工作坊或課程，主題包羅萬象，但多以特定的諮商技術為主。而在心理諮商界常有所謂的流行風潮，每一陣子就會有一兩種特別的技術出爐，特別受到實務工作者的歡迎並搶著學習（例如最近流行的各式牌卡、媒材……等）。

在這裡要提醒的是，帶著開放的心積極學習新知是好事，但千萬不要把這些流行風潮下的特定技術當作諮商或個案輔導的全部。某些技術會有效，往往是因為課程帶領者或示範者本身有深厚的諮商功力，再配合其特殊的技術或媒材，會讓你在研習的當下體驗到驚人的效果。而當你回到自己的實務工作中，興致勃勃地想將這些技術或媒材用在個案身上時，卻卡住了，用不出來了！學習諮商沒有捷徑，唯有透過一次又一次的晤談經驗以及接受督導，把基本功練好，才會慢慢進步與提升。還是回到自己身上，問問自己，我的傾聽、同理、摘要等基本溝通技巧做得如何？我的問話及引導技巧如何？我能否與個案建立關係？我是否能依循著某一理論取向去貼近個案的內在？我的個案概念化能力如何？基本功不紮實，再多媒材或花俏的技術都是多餘的。



## 第六章/

# 失衡的時間分配與超量的工作負荷



專輔教師的主要工作範疇為學生輔導，以此為中心擴展的工作包涵了家長會談、教師諮詢、家訪、突發事件處理、個案紀錄撰寫、協助行政事務、參與進修研習、測驗實施與解釋、臨時交辦事宜……等等，每一項看似零散份量不大，但加總起來卻令人不堪負荷。當學校中僅有一位專輔教師時，經常面臨瑣事交疊的狀況，一旦有突發事件發生時，往往分身乏術，亂了分寸。

然而，沈重的工作負荷卻沒有壓垮專輔教師們，專輔教師反而在這常令人手足無措的困境中摸索出各種時間與任務管理的策略。

---

## 實務現場 6：學生優先，個案分級處理

---

初任專輔教師的筱玲經過相當的思考，認為專輔工作應該「以學生為重」。因此，她會先做好與個案輔導有關的各種工作，如個案晤談、小團體輔導、家訪……等學生直接服務的工作為優先，並且妥善進行個案管理。筱玲將個案依問題嚴重性分為三級，經過評估後初級個案請導師暫且繼續觀察或安排認輔教師關心，需要立即介入的第二級個案，筱玲會馬上安排會談，而嚴重性更高，需要校外資源協助的個案，筱玲也會適時轉介當地學生諮商中心。個案分級管理的好處是可以防止大量的個案把自己壓垮。先將個案輔導做好，當行有餘力時，再協助其他事項，如支援行政或活動、處理臨時交辦事宜等。

---

## 實務現場 7：永遠做不完的行政瑣事

---

莉婕的工作時間大部分在協助輔導行政業務。因為莉婕服務的學校為當地輔導工作的中心學校，人力配置充足，除了輔導行政人員外，還有數名兼任輔導教師、中輟輔導替代役男以及行政幹事。因此落在莉婕身上個案輔導的量並不多。但輔導室由於承接許多專案活動，且在初級預防方面著力頗多，擔任行政的主任或組長工作負擔很重，莉婕除了定期與個案接觸外，其餘都以協助主任與組長處理行政業務為主，剩下的時間則機動支援各項工作。莉婕每天的工作相當忙碌充實，文書檔案處理、海報印製、手冊編輯、活動辦理、聯繫等瑣事纏身，似乎永遠沒有完成的一天，桌上總是堆放著大量文件，且沒時間好好整理，而若有學生緊急突發狀況發生時，常會陷入焦頭爛額的窘境。

---

## 視學校實際狀況調配各項工作比重

---

從筱玲和莉婕的例子可以發現兩者的工作分配是依著學校實際情況而有所不同。若將專輔的工作內涵大致粗分成「個案服務」及「行政協助」兩大項，筱玲將大量心力放在「個案服務」上，莉婕則是大多數時間花在「行政協助」上。兩位都相當清楚自己在學校中的角色定位，因此在對自己的工作內容調配上能有清楚的原則。每個學校的規模、文化、政策皆不同，實在很難一概而論如何調配工作內容比重才是合適的。因此，在此建議各位專輔教師不妨先思考一個問題：「身為專輔教師，我在學校中的角色定位及功能為何？」當能清楚回答這個問題時，在調配自己的工作比重時才會有所根據（註 1）。

由於專輔教師對於國中校園而言是個相對不熟悉的角色，雖然現在有官方版本的「國民中小學輔導教師工作規範要點」可供參考，但若實際細究此要點，會發現裡頭所規範之事項仍有諸多模糊與曖昧不清之處，因此建議專輔教師可以先衡量自身能力負荷和學校實際運作情形，並與輔導室的主任、組長等工作夥伴事先討論有關專輔教師的工作重點和先後順序，達成初步共識後，再依照實際執行狀況調整工作內容的比重。

---

## 避免額外的工作要求成為壓垮駱駝的最後一根稻草

---

專輔教師能夠被「專才專用」是一件幸福卻可遇不可求的事。實務現場有許多專輔教師難免會遇到一些詭異的工作要求，例如：沒有人要去參加的研習就派專輔教師去；經常被要求支援各種學校活動與業務，弄得專輔教師像個雜工，甚

至有時是校長親自交辦的事情，工作量已超出自己本職業務許多。有些被要求負擔的額外業務是非輔導相關業務，如擔任某社團指導老師；有些則是與輔導有關，但已經明顯超過專輔教師工作職責或工作量，如安排各年級輔導活動課課程進度或編寫教案教材等。

專輔教師提出質疑或拒絕時，有時還可能被誤會認為工作配合度低、態度不積極、只想爭取權益卻不願意多付出、不能夠共體時艱、被認為年紀輕輕就會推工作等。但是若礙於不好意思推托而默默接受，日積月累很容易會因工作量過大，超出自己所能負荷範圍而把自己累垮。

---

## 面對超出工作負荷的額外工作要求應有因應策略

---

面對這類事情時，能避免就避免，一定要衡量自己的工作負荷是否能勝任，若能勝任且不影響本務，身為學校的一份子當然盡力協助。若已超出自己能力所及或工作負荷，則務必要設法堅定地拒絕。千萬不可因為想討好每個人，而讓自己身陷專業枯竭的危機中；專輔教師倒下了，勢必對學校輔導工作與個案輔導有相當大的負面衝擊。

而身為新進校園中的菜鳥教師，面對長官們不合理的額外要求，該如何因應？以下幾點策略提供參考：

**（一）請單位主管出面協調：**若額外的工作負荷來自於其他處室或校長，可以找輔導主任討論，向輔導主任充分說明自己的狀況後，請輔導主任出面協調。校園一向是個重視行政倫理的場域，行政層級的對等性在溝通協調時相當重要，輔導主任出馬代為推掉不合理的工作，成功機會較大。當然，前提是輔導主任能充分地理解你的困境，有肩膀且願意協助你。因此，平時你與輔導室的主任或組長應先建立起良好的關係，才會在需要時有貴人出面相助。若常被認為愛推工作而不自知，到時候不但不會有人願意協助你，說不定還會在一旁拍手叫好呢！

**（二）去除完美主義，秉持 80 分就好原則：**在多方努力下還是閃不掉時，也只能摸著鼻子認了。但永遠要記得自己的工作優先順序，依據自己對專輔教師角色的定位與功能來排出各項工作的先後順序。你的心裡應該要有一把可以衡量事情輕重緩急的尺，在這把尺之下做好重要與優先的工作。更重要的是，永遠要承認自己是有極限的，不可能將每一件事情都做到完美。凡事做到 80 分就好，不必事事追求 100 分，這樣的工作態度可以為你在專輔教師這個位置上的永續經營帶來無窮幫助。

---

## 找到衡量工作優先順序的那把尺

---

由於專輔教師扮演的是心靈清掃的工作，白天在學校中都在清理著他人的許多心靈污垢，自己心裡也多少會承載著負面能量。因此，下了班的生活盡可能與工作有所切割，透過休息與其他休閒活動以淨空心靈。除非是非常緊急的事情，最好不要養成將工作帶回家的習慣。有的人沒將事情做完會感到焦慮或有罪惡感，然而，事情是否真的有做得完的一天呢？只要是盡力了，你是否願意在下班之後暫時放過自己呢？

專輔教師要做的事情，有很多具有時效性，必須與時間賽跑。而且突發狀況的發生往往會打亂原來的時間安排，常常無法有個完整的時間去做好一件事。當做一件事情的時間被切割成零碎片段，成效自然不彰。因此，我們一直強調的是，專輔教師必須找到衡量眾多工作優先順序那把尺，如此才能建立起屬於自己的工作模式。當你覺得工作負擔很大的時候，先靜下心來問問自己：「我對工作看重的是什麼？我的工作模式是什麼？」

---

## 為待處理的個案排出優先順序

---

我們都同意，身為一位專輔教師，個案服務永遠應該被擺在優先位置，但就算是個案輔導，也有輕重緩急之分，如案例中的筱玲將個案分成三級。當個案量龐大，而自己的時間與精力有限時，就必須有所取捨(記得 80 分就好原則嗎？)。若影響個案處理效果的因素分為個案本身、教師(含導師或任課老師)及家長三類，每類皆有助力(願意合作)與阻力(不願意合作)兩種樣態，將可把個案類型粗分為 8 類(如表 6-1)。專輔教師可以反思自己在處理個案問題時，偏好處理的個案類型為何？而當面臨時間精力有限，個案量大時，處理的優先順序為何？除了危機個案永遠必須優先處理外，其他則沒有一定的標準答案，上述分類也僅供參考，但卻是專輔教師們需要好好思索的問題！

表 6-1 個案分類評估表(註 2)(註 3)

因素	一	二	三	四	五	六	七	八
個案	○	○	○	○	×	×	×	×
教師	○	×	×	○	○	×	○	×
家長	○	○	×	×	○	○	×	×

註 1 關於專輔教師角色定位與功能的議題，請參閱本書第一章。

註 2 ○代表助力(願意合作)；×代表阻力(不願意合作)。

註 3 本個案分類方法僅供參考，非標準模式，讀者宜依實際狀況彈性調整。



## 第七章/

# 孤軍奮戰缺乏支持系統

---

### 實務現場 8：誰能與我一起討論？

---

廣廣擔任專輔教師已有一年，回顧剛到服務的學校時，發現全校就只有自己一個具備輔導背景的教師，學校長久以來在輔導工作方面制度並不健全。廣廣到學校後的第一件事情就是先瞭解學校的文化及先前輔導工作的運行狀況。在全方位掃描後，開始一步一步地把一些制度和表單建立起來。輔導室的主任與組長都很支持廣廣，讓他可以照著自己的步調試著建立及推行輔導工作。然而，令廣廣較為困擾的是，校內沒有專業同儕可以與他一起進行討論。雖然主任及組長都樂於和廣廣共同商討，但畢竟也不是輔導背景，只能提供一般經驗性的意見，討論難以有深度。特別是遇到棘手的個案時，若沒有專業同儕或督導的討論時，往往會陷入死胡同當中難以跳脫。

---

### 實務現場 9：還好有同學，不過……

---

在婷婷服務的學校亦是只有她一人具備輔導專長，在學校被當作是「專業人員」，全校的個案也由她一手包辦。記得有一次學生發生危機事件，婷婷當下一度慌亂到不知所措，幸好想起在同縣市的專輔教師中有自己大學的同學，趕緊打電話向同學們求救。大家一起集思廣益給予婷婷一些可以立即著手的方向，頓時減輕了婷婷的焦慮。然而，由於全校的個案都是自己處理，難免遇到一些自己難以著力的困境，校內難有其他人能夠即時支援，或是能和婷婷進行專業的討論，婷婷雖能向外尋求資源，但總覺得即時性不夠。

---

## 支持系統是專輔教師避免專業枯竭的重要資源

---

廣廣和婷婷的例子中有個共同點，兩位都是在比較偏鄉的小型學校中服務，校內員額編制本來就少，自然缺乏輔導背景的人。當全校就只有你一個輔導專業人員時，將無人與你形成一個「輔導團隊」(此處所謂的輔導團隊是至少要有 2~3 名以上具有輔導背景的夥伴一起進行輔導工作)，也缺乏校內的專業支持。然而，在比較具有規模的學校裡因為班級數多，教師員額相對的也較為充足，校內具備輔導背景的老師也比較多。因此，「孤軍奮戰」似乎是在小學校中服務的專輔教師難以避免的困境。

專輔教師若能擁有支持系統，除了在專業上可以互相交流外，在情感上也可以獲得支持。尤其是若能有人懂得你的心酸與難處，即使只是互吐苦水，也能讓人感覺溫暖，並重新找回能量。相反地，專輔教師若缺乏支持系統，一味地單打獨鬥，將很快面臨到專業枯竭的局面，又有誰能來照顧學生們的心靈呢？

---

## 建立與尋求輔導領域支持系統的多種管道

---

一般專輔教師多會透過一些管道尋求服務學校以外的專業支持系統，在此列舉一些支持系統來源提供參考。

### (一) 協會、組織或機構

1. 中華民國輔導教師協會：經常辦理團體督導、自主增能課程等，由資深的輔導教師前輩經驗分享並提供資訊，對新手教師而言受用無窮。而與會的成員也都是同領域的夥伴，比較能夠互相理解彼此的甘苦(註 1)。

2. 各地張老師中心：張老師除了接線服務之外，亦有提供許多自費性質的輔導進修課程。在個人經濟許可的狀況下，可挑選自己有興趣或面臨困境的主題進修，重點式地提升自我專業能力。

3. 各縣市教育處的學生諮商輔導中心：各地學生諮商輔導中心成立的目的是協助支援學校第三級的棘手個案，做為學校輔導工作中個案輔導的支持後盾。因此，學校裡經評估較為困難的個案可轉介當地學生諮商輔導中心請心理師予以協助。此外，學生諮商輔導中心也會提供專輔教師各種增能研習課程，有些縣市亦有「分區督導」制度，由中心的心理師帶領縣市內各區專輔教師進行團體督導，使專輔教師同時獲得專業上的協助與情感上的支持。而當遇到緊急、危機或難度較高的個案時，亦可以透過電話諮詢學生諮商輔導中心的心理師。

附帶一提的是，各縣市學生諮商輔導中心的運作方式不一，在學校輔導工作中扮演的角色也不盡相同，有些同時也成了各校推動輔導工作的督考單位，反而使專輔教師參與學生諮商輔導中心的研習或督導活動時感到壓力重重。另外，學

生諮商輔導中心聘用的心理師，有些不具備學校輔導工作的脈絡視野，以致於與學校裡的輔導人員在合作上困難重重。

4.心理衛生中心：心理衛生中心的功能與學生諮商輔導中心的功能相近，僅服務對象不同。前者是高中職學生，後者則是國中小學生。然而，有些縣市的心衛中心亦有提供國中小教師諮詢服務、精神科醫師駐診服務，要是遇到學生有精神疾患的可能或困難時，不妨多利用這樣的資源，主動詢問心衛中心是否有提供這類服務。此外，部分縣市的衛生局也提供醫院心理師或精神科醫師的駐點服務，衛生局的服務對象是一般民眾，學校學生也適用，專輔教師可以善加利用。

## （二）回原廠保固

1.請教大學教授：以彰化師大輔導與諮商學系為例，系裡的教授在學生畢業之際都會交代學生，若在實務工作中遇到瓶頸，都可以盡量回來系裡請教教授；部分專輔教師確實也在遇到實務困境時回母系就教於教授，教授們也都不吝指導，獲益良多。101 學年度上學期，彰化師大社區諮商中心亦有開設專輔教師的團體督導，由彰化師大的教授帶領。母系師長對畢業學生提供的「終身保固」，是畢業學生在離開大學校園後，從事實務工作時最好的後盾！

2.請教過去的同事：有些專輔夥伴在擔任專輔教師之前，曾經於其他學校擔任代理教師，當時的學校頗具規模，有較多輔導背景的同事與前輩。因此可以在遇到困難時，打電話向以前的同事求救。若人際關係經營良好，往往會得到過去同事的專業意見與情感支持，使人安心不少。此外，過去教育實習學校的指導老師或同事，也是可以諮詢的對象。

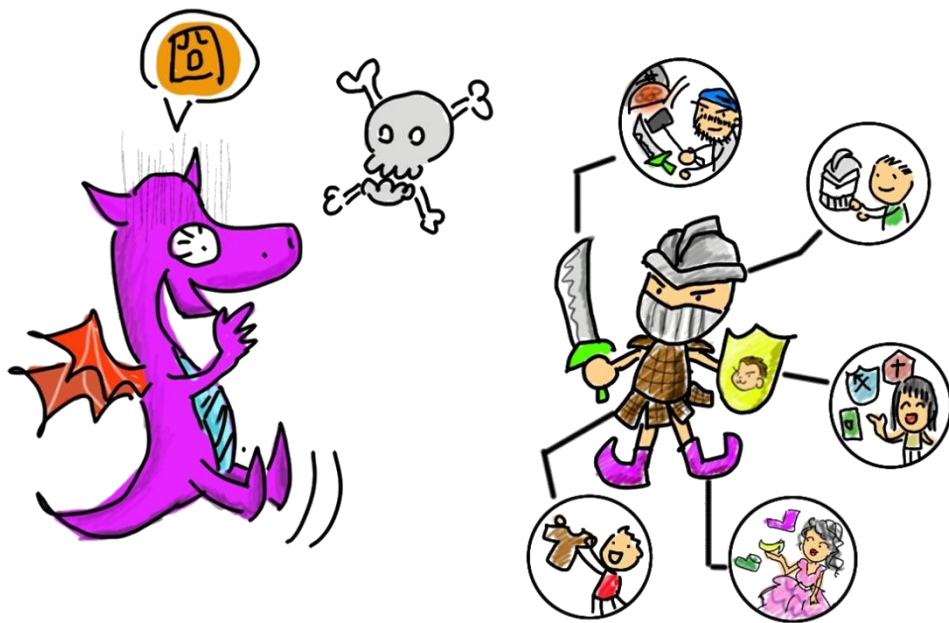
## （三）同儕串聯

1.同一縣市的專輔教師串聯：不同縣市各自有不同的規範及文化，因此同縣市的專輔老師可能面臨相似的困境，透過區域性的研習或團體督導，彼此交流各校的狀況，資訊互通有無。

2.同大學科系畢業的專輔教師彼此串聯：當專輔教師是來自相同大學科系時，即便彼此相距多屆，知道是師出同門時也會有「見面三分情」、「他鄉遇故知」的感情，能夠暢所欲言，充分達到情感支持的效果。也因為師出同源、訓練的方式雷同，彼此的語言與思維方式比較接近，在進行專業討論時更能彼此理解。當然，若是非相同大學但同一領域的夥伴相聚討論，則可以納入較多元的觀點，拓展輔導工作的視野，亦不失為一種好的支持系統。

綜上所述，專輔教師在服務學校以外的外部支持系統，包括：透過進修與研習增進專業知能；透過團體督導與定期聚會進行專業研討與聯絡情誼；透過資源轉介以獲得適切協助。更重要的是，專輔教師要知道在緊急狀況發生，當校內沒有合適的支持系統或諮詢對象時，可以向誰或哪些單位求援。首先，專輔教師平時即需建立一份「求助資源清單」，可以是同儕、師長、專家或機構單位等，註

明聯絡電話，以便在緊急時刻獲得立即協助；第二，專輔教師平時即應與求助資源清單中的對象或機構保持聯繫，建立良好的互動關係，好的關係將會提高他人提供協助的意願。當然，有來就有往，當別人向你緊急求援時，請你也要不吝提供協助喔！



---

註 1 中華民國輔導教師協會，網址：<http://www.rocgta.org.tw/>



## 第八章/

# 面臨外界期待的壓力調適 與因應策略

---

### 實務現場 10：為什麼大家的意見這麼多？

---

專輔教師最常面臨的心理壓力常是來自外界對輔導工作或專輔教師角色的刻板印象或扭曲觀點，常見的包括：

#### （一）不授課篇：

「不用上課很閒啊！時間很多。」

「專輔教師不用上課，最好調整時間了，研習都請他去就好。」

「大小雜事請專輔教師幫忙，反正他沒課。」

#### （二）專職學生輔導篇：

「學生問題通通丟給專輔教師就對了，包括不寫作業、頂撞師長、校外交友複雜……等各種疑難雜症。」

「跟學生談話有什麼難的，不就跟學生哈拉聊天而已？比起要面對一整個班，一對一的晤談很輕鬆吧！」

「最羨慕專輔教師了！可以在溫馨的小房間裡和學生泡茶聊天，我們卻要在教室裡揮汗如雨地上課！」

#### （三）史無前例的職務篇

「考上專輔教師的人應該是個怪咖吧？」

「專輔教師的功能是什麼？他可以為我們做些什麼？」

「專輔教師跟學生談過之後應該就會知道學生心裡面在想什麼了吧？」

「專輔教師是行政職吧？」

「專輔教師跟校護應該是一樣的吧！學生在，他就要在吧？」

聽到這些話語，實在令人感到很無奈！即便我們再怎麼反駁與澄清，誤解很深的人依舊無法改變想法，閒言閒語仍然不斷。原來我們要面對的不僅僅是學生的問題，只要是與「人」相處的問題都要去面對；有時候大人比小孩更難搞定！綜觀上述對於專輔教師的扭曲觀感，可以發現一個共通的癥結點在於「對專輔教師職務角色的不瞭解」而衍生出的各種想像。雖然路遙知馬力、日久見人心，時間一久一些刻板印象就會漸漸被破除，但是新手專輔教師若尚未找到自己的角色定位，又過份在意外界對自己的觀感時，難免會受到這些言語的影響。儘管嘴巴長在人臉上，別人要怎麼說與我們無關，但若是阻礙到輔導工作的推行，損及學生的權益，適當地澄清則是必要的。因此，我們需要運用一些策略來因應眾人對專輔教師的刻板印象。

---

## 只有差異，沒有對立；有關係就沒關係

---

學生輔導的成敗取決於關係建立的好壞。專輔教師在職場上要能安適生存，與同事之間的關係也相對重要。專輔教師的座位在輔導室，通常與導師或其他教職員的距離較遠，難以自然而然地彼此熟識，有接觸也都是工作上的交流，難以建立起工作以外的私領域人際關係。

越是如此，專輔教師越要走出輔導室，主動與校內其他同事建立關係。這邊的關係並不是「關說」，而是與他人之間的交情。許多專輔教師都逐漸體認到，要破除同事們對專輔教師的誤解，最好的方式就是與他們「交朋友」，知道誰對你誤解越深，就更要找機會跟該位老師密切接觸。除了討論學生的問題，也關照老師們的狀態。透過私下的聊天過程，有意無意地透漏自己的工作內容，讓他們知道專輔教師都在做些什麼。也藉機進行「輔導工作資源行銷」，讓同事們知道如何正確運用輔導室或專輔教師的資源。

我們對不瞭解的事物存在著刻板印象是很正常的。專輔教師要記得的是，與校內其他同事之間「只有差異，沒有對立」。我們要仔細瞭解彼此的差異在哪裡，透過討論與澄清，讓差異減少，形成合作的夥伴關係。

專輔教師不妨多到各處室或導師室走動，或邀請同事到輔導室來坐坐、聊聊，讓校內教職員親眼看到輔導室的工作狀況。此外，也可以從學校裡較為友善且有影響力的老師著手，透過各種正式或非正式的機會，多與他們分享學生輔導的理念，也傾聽他們的需求，若能獲得共鳴，這些老師將是為我們破除負面刻板印象最好的宣傳者。

---

## 分享資源、展現成果

---

學校的主任或組長等行政同仁面臨最大的工作挑戰就是製作成果與應付評鑑，常需要同辦公室的同仁彼此支援。處在同一處室中，成果共享是很自然的事情。然而，面對其他處室當然也可以比照辦理。例如，專輔教師若發現教務處的升學宣導業務與生涯輔導的內容有些關聯，在我們埋頭做自己分內工作的同時，亦可提供相關成果資料分享給教務處的主任或組長，藉此自我行銷，讓其他處室的同事知道輔導教師並非閒著沒事幹。

然而，資源共享的危險是，一旦你提供了成果或資料，他人就會認為這部份的工作由你來做即可，不知不覺就攬下了他人的業務，從協助者變成主辦業務的角色，推也推不掉，這在同處室內或處室單位間都會發生，因此建議專輔教師可定期製作好各種成果或資料備存，若其他同仁有主動詢問時再予以提供，避免為自己增添不屬於自己工作內容的額外負擔；若想主動分享，則要視對象而為。

---

## 增加自己的工作曝光率

---

曾有專輔教師提到，輔導室內有一台影印機，經常會有老師需要進來印資料，因而看到專輔教師忙碌的樣子，也才瞭解到專輔教師並不是自己想像中的清閒。

另外也有學校一開始安排了很多瑣事要專輔教師去支援，有一次學生突然情緒崩潰，專輔教師立即介入處理，在輔導室花了一節課安撫學生，成功地穩定了學生的心情。學校主管們才意識到專輔教師角色的重要性，開始讓專輔教師的業務回歸到學生輔導工作為主。這位專輔教師成功地在他人的面前展現自己的功能與不可取代性。

也有專輔教師為每位個案製作一本「諮商聯絡簿」，每一次和學生晤談過後，都會和學生簡單回顧本次會談的內容並紀錄下來，要學生帶回班上給導師簽章，並邀請導師給予正向回饋。一來讓導師知道專輔教師和學生在談些什麼，另一方面則是邀請導師一同看見個案的變化，讓導師在學生輔導的過程中參與感，形成合作的團隊關係（註 1）。

---

## 找尋支持系統

---

即便校內僅有自己一個具有輔導背景的教師，但校內若有頻率相近的同事，亦可向其尋求支持。同時，也可以找自己系上的同儕分享與討論，獲得情感支持。在自己的同學、學長姊、學弟妹面前總是比較自在，可暢所欲言而不用顧慮太多，也比較能夠同理彼此的處境。除了聯絡感情及傾吐苦楚之外，也可以一起腦力激盪，思考如何因應種種困境（註 2）。

---

## 體認自己的限制，休息是為了走更長遠的路

---

專輔教師不是神，也會有自己的情緒與極限。工作的時候認真工作，該休息的時候就要休息。有的專輔教師夥伴會做上下班的切換，原則是不把工作帶回家，讓自己在工作之餘好好休息；有的夥伴則是「今日事，今日畢」，但每完成一項任務就會好好犒賞自己一番；也有夥伴壓力大的時候會找一些情緒出口，例如開車回家的路上在車內嘶吼高歌、找幾個好朋友聚一聚、大睡一覺……等。專輔教師平常都承載學生的負向能量，一定要好好照顧自己的身體和心理，定期清理心靈的垃圾，保持自己身心健康，才有辦法永續地照顧與貼近學生。

他人的言語或負面觀感或許不是一時半刻可以破除，但何必用他人的話語來懲罰自己呢？專輔教師應該試著放下別人的期待，站穩自己身為專輔教師的角色，肯定自己的用心與努力，你對學生所有的付出，終將會獲得學生善意的回饋，此刻將比任何人的讚美與肯定更為有價值。

以上各種面對他人期待的壓力調適與因應之道僅供各位專輔教師夥伴參考，你可以選擇適合自己的方式來應對各種壓力或期待。然而，我們也應該避免出現破壞性或衝動性的不適當行為，像是情緒失控而對同事惡言相向，或是採取錯誤的方式紓壓解悶，如喝酒、飆車、大吃大喝、失控花錢……等。當我們不斷地在教導學生正確的壓力因應方式時，我們更應該成為這些健康生活方式的實踐者才是。

---

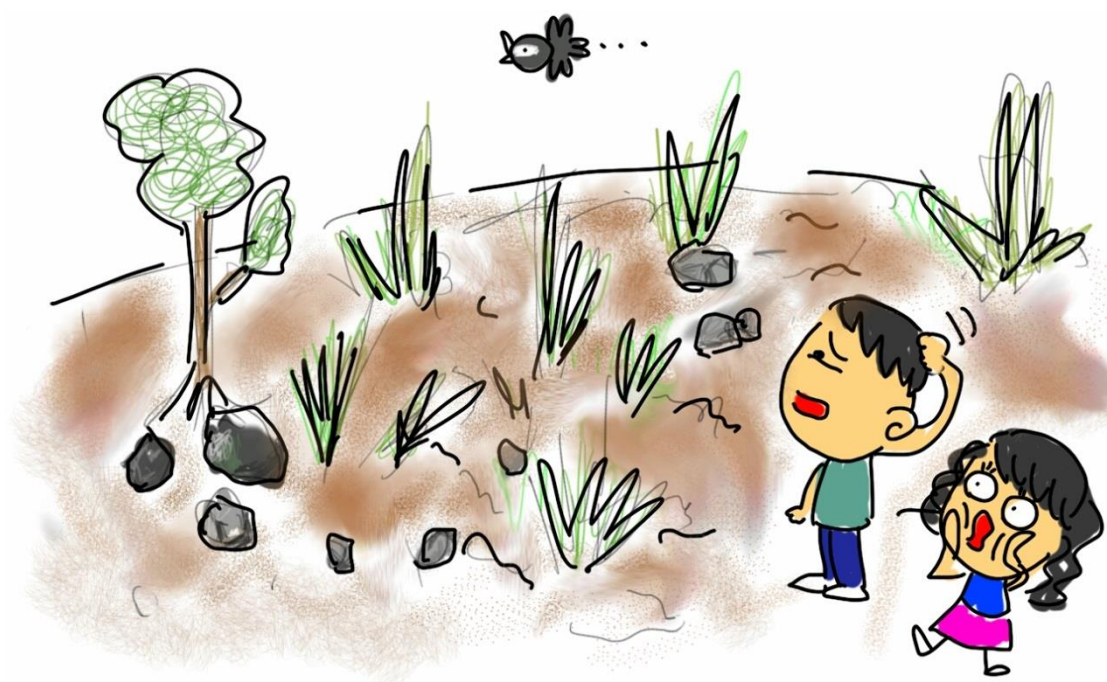
註 1 關於「諮商聯絡簿」的作法與相關概念，請參閱本書第二十章。

註 2 關於尋求支持系統的論述，請參閱本書第七章。

## 第三部份

---

# 資源匱乏下的國中輔導 導工作實況





## 第九章 /

# 專業輔導人力資源不足

---

### 實務現場 11：我還能夠撐多久？

---

小琳在一所班級數多達 65 班的大型國中服務，學校內有輔導專長的教師多選擇只擔任輔導活動課或其他科的任課教師，不願意擔任兼任輔導教師協助個案輔導或推動輔導工作。因此，全校所有個案輔導、帶領小團體等直接服務工作，全都落在小琳的肩上；輔導主任又希望她能不斷追蹤中輟生。即使花了很多心神與時間處理中輟生個案，弄得自己精疲力盡，卻還有很多個案在等著小琳一一晤談與關心。雖有縣內學生諮商中心的心理師協助接案，但因心理師駐校時間短暫，遇有緊急狀況仍需由小琳親自處理。此外，小琳還需要協助輔導室行政業務。正因為小琳為專任輔導教師，零鐘點不用授課，因此常會被主任、組長叫去「彈性」運用。每天晚上，等到辦公室的人都走光時，小琳才能靜下來好好完成一天的個案晤談記錄，忙到晚上七、八點才下班早已習以為常。這樣的生活，令小琳感到疲憊不堪、心力交瘁，不知道自己還能撐多久？

---

### 校園中專業輔導人力不足的原因

---

小琳的處境是現在很多學校的專輔教師常會遇到的情況。小型學校的人力原本就吃緊，一個人常要身兼數職；而大型學校人力資源豐富，但卻因為個案量相對龐大，且缺乏其他輔導專業人力，工作負荷也常令專輔教師吃不消。進一步探究會出現校園中專業輔導人力不足的現象可能有以下原因：

**(一) 輔導工作的性質：**上述案例中提到校內有輔導資格的教師沒意願擔任兼任輔導教師，這種現象雖然不是各校皆如此，但卻是常見的。國中具有輔導專長的教師都知道，個案輔導或輔導行政工作相較於輔導活動科的教學是困難與複雜許多，因此，即使擔任兼輔教師可以減授鐘點，多數老師還是敬謝不敏，於是許多學校常有在校內找不到兼輔教師的窘境。此外，從教師甄試的分發中也可以看出端倪，同縣市的國中輔導科教師甄試，若同時有專輔教師或輔導活動科任課教師兩種職缺，在分發時，輔導活動科任課教師的職缺常先被錄取分數高者選走。而學校文化、教職同仁對輔導工作的看法、上級政策以及輔導團隊的合作氛圍等，都會影響校內教師轉任兼輔教師的意願。

**(二) 學校地理位置：**有些學校因員額管控，兼任輔導教師會先暫時以代理、代課的方式聘請，但若是學校地處偏鄉，則聘請代理、代課教師會有難度，尤其因國教法修法後，這兩年國中專輔教師的正式職缺大開，代理代課教師更加難以聘任。

**(三) 法規制度：**法規規定依各校班級數需聘任專、兼任輔導教師。但目前不管班級數多寡，各校都只有聘任一位專任輔導教師，大型學校的第二位專輔教師須等到 103 學年度過後才會漸漸增置完成，這段過度時期的輔導人力確實相當匱乏。

**(四) 政策影響：**因各縣市政府的重視程度不同，有些縣市政府會嚴格監督各校須將兼任輔導教師聘足，達到法規該有的人力編制，如此一來，將有助於輔導工作的推行，但若縣市政府不重視，學校聘任兼輔教師的積極度也會打折扣。

**(五) 一般教師輔導知能不足：**在現行三級預防的輔導工作模式下，初級預防工作需仰賴全校老師協助，而輔導教師則在二、三級預防中發揮較多功能。然而，有些老師認為校園裡既然有專輔教師的設置，只要是難教、行為偏差的學生，不試著先自行處理看看，就直接轉介給專輔教師了。而導師將個案轉介給專輔教師後，就將學生輔導的責任完全交給專輔教師，不願意多花些心思去關心與瞭解個案狀況，或配合專輔教師做些什麼。國中專輔教師的設置似乎並沒有讓輔導人力更加充實，反而成為校內一般教師推卸輔導工作責任的理由。

**(六) 學諮中心轉介困難：**各縣市學生諮商中心的設立應是做為各校處理棘手個案處理的有力後援。但學生諮商中心接受各校轉介個案會有一些要求，例如在轉介前，校內輔導教師須與個案晤談一定的次數才能夠轉介，或是學諮中心需要一些準備時間才能夠決定是否開案，甚至在轉介流程上還有其他複雜且嚴格的規定，若學生諮商中心在接受各校轉介時不能有多一點彈性（特別是對危機或急性精神疾病發作的個案），對於學校專輔教師的支援功能便很有限。

**(七) 角色定位及工作內容不明確：**因為專輔教師的角色定位模糊，當學校主管認為專輔教師是零鐘點，時間運用最為彈性，且可以有很多時間處理行政業務時，便會出現案例中小琳的處境，除了要處理個案狀況，亦要協助行政，讓專輔教師分身乏術，很晚下班便成了專輔教師的家常便飯。

---

## 人多好辦事，人少也有因應之道

---

目前看來，有不少學校因以上因素面臨輔導工作專業人力不足的困境，專輔教師在處境艱辛下萌生退意確實可以被理解。在短時間內無法改善或補足人力的情況下，仍然可以透過各種方式因應：

**（一）培訓輔導志工：**目前，越來越多的國中輔導室開始著手培訓一群以校內學生為主力的輔導志工，經過基礎的助人技巧訓練後，輔導志工一方面協助輔導室整理資料及處理瑣碎事務外，還可以協助專輔教師關心、陪伴與支持校園內適應狀況欠佳的同學，發揮「同儕輔導」的功能。除了上述透過招募有助人意願的同學接受培訓成為志工外，也可以每學期訓練各班輔導股長協助輔導工作的推廣，如轉達訊息及協助各種交辦業務，也可以要求輔導股長每週至輔導室填寫「週誌」，反應最近班級動態與同學互動氣氛，並提報班上需要協助的同學，以利專輔教師在沒有授課之下仍能掌握各班的狀況，在需要時能第一時間介入提供協助。

**（二）提升一般教師輔導知能：**校內定期舉辦輔導知能研習或是指派一般教師參與輔導相關的課程；提供校外各種增能的心理健康課程資訊，鼓勵教職同仁踴躍參加；主動提供專業諮詢，讓教師知道如何協助和面對有狀況的學生，同時也讓教師們知道如何與專輔教師合作，如何正確且適當地使用輔導資源。

**（三）建立團隊合作：**我們一直強調，學校輔導工作需透過團隊合作的方式進行，包括個案輔導在內。除了輔導室的主任、組長與相關教師組成的輔導工作核心團隊外，也要將與個案有關的教師與資源人士納入個案輔導團隊中，讓第一線的教師們知道自己在學生輔導中可以發揮什麼樣的功能，與個案互動時該怎麼回應會是具有療效與助益的。要能讓校內教師願意與專輔教師成為合作的伙伴關係，專輔教師除了平時要積極經營校內人際關係外，還可以使用一些有創意的方式，如前面提到有專輔教師會對導師們提供「牌卡諮詢」的服務（註 1）。事實上，在校園中，理想的輔導合作團隊，應該是彼此之間理念一致且溝通順暢，並能互相補位，即使個案輔導的主要負責教師不在，當個案有突發狀況時，團隊內的其他老師也可以立刻介入接手處理。

**（四）推行認輔制度：**認輔制度在國中校園裡行之有年，但各校實施狀況不一。常見許多學校流於形式，待評鑑時才想辦法編造資料。顯見認輔制度本身有相當程度的窒礙之處令學校難以推動。認輔工作推行的本意是要讓校內熱心的認輔教師支援個案輔導工作，以減輕輔導教師負擔；然而，這制度的設計卻讓師長們誤將「認輔輔導」與專業的「個別諮商」劃上等號（同時還要填寫一本看起來很難的認輔記錄冊），以致於校園裡無人願意擔任認輔教師。事實上，認輔教師應是個案的資源人士，認輔教師能發揮影響力，是因為與個案之間有某種形式的特殊關係，如是個案較喜歡科目的任課老師、社團的指導老師、體育活動教練等。認輔輔導的介入方式可以很多元，認輔教師除陪伴、關心、支持與經驗分享外，



還可以與個案共同去做某些事情，其對個案的助益與一般專業的個別諮商是不同的。即使安排認輔輔導，個案輔導的主要負責人仍應是輔導教師，個案有心理諮商的需求，仍應由受過專業訓練的輔導教師或心理師為之（註 2）。

**（五）調整校內個案轉介難易度：**學校輔導工作是一件很弔詭的事，當你展現越好的效能時，你的工作負荷將不減反增。當你越受到信任時，尋求你協助的人將會越多。此時，你可以考慮從校內的個案轉介流程著手進行調整。通常，校內師長進行個案轉介時應有一定的標準流程，常見的作法是請師長填寫轉介單，轉介單上簡要敘述個案問題及相關訊息，輔導教師評估後受理並展開個案輔導工作。若能在表單設計上增加更多轉介者需填寫的內容，並堅持轉介者在轉介班上學生時，需要與專輔教師親自會談至少半個小時以上，以瞭解被轉介的學生狀況，轉介者將會因為感到「麻煩」而減少轉介的頻率，除非是真的很棘手，否則就先自己處理就好。

**（六）適度展現績效：**專輔教師因為受到保密的倫理規範，個案輔導的內容或狀況無法公開，容易被其他人誤解為很閒，也因為這樣常會被交辦一些與輔導工作無關的業務。因此可將自己預定的工作進度，例如當日和當週預計談的個案人數和後續需要處理個案的事情、待完成的事明確告知主任及組長，讓他們知道自己有需要完成的工作進度，並非他人所認為的沒事做。

同時，專輔教師也要適度地展現個案輔導的績效，這需要透過有系統地建立檔案資料來進行。專輔教師在晤談記錄外，可以用 Excel 建立一份個案基本資料檔案，內容包括個案代號、姓名、班級、性別、來源、問題類型、晤談次數……等。於期末做出一份個案晤談統計分析報表，呈給主任和校長核章，並讓輔導主任在會議中向全校師長說明本校諮商個案的統計分析情形，如此一來，專輔教師的用心與專業立刻被顯現出來，將能減少專輔教師被濫用的可能性。

---

註 1 相關概念請參閱本書第三章。

註 2 關於學校輔導工作中認輔制度的相關論述，請參閱林清文（2007）。**學校輔導**。台北：雙葉書廊。

## 第十章/

# 輔導工作經費缺乏、空間與設備簡陋



---

### 實務現場 12：那些在雜物堆中個別晤談的日子

---

小惠初次到一間偏鄉的國中擔任專輔教師，學校的教室及空間設備皆老舊不堪、年久失修。輔導室裡有一間勉強由資料櫃隔出來的會談空間，但堆滿了各種雜物。當與個案晤談時，常會因同事臨時需要拿東西而被打斷；若是遇到其他兼輔教師也約了個案，便需要一番協調或另找地方會談。除此之外，個案常被晤談室裡的雜物所吸引而分心，隔音不良也常使小惠和個案無法專注，晤談效果大打折扣。與附近其他學校的專輔教師談起此事時，發現各校多是如此。

小惠時常想起大學裡輔導中心的諮商室，不但布置溫馨、隱密，又有冷氣與舒適的座椅等，讓人感到放鬆與放心。小惠想著想著，心中不禁納悶：「怎麼會差這麼多？」

---

### 軟硬體資源不良不能做為輔導工作推行不力的藉口

---

在國中輔導工作現場，經費不足是造成資源匱乏最大原因。經費不足反應在輔導工作的空間、設備以及各項活動的推行上。由於輔導工作過去在國中長期不受到重視，再加上學校經費預算有限，各方面都要花錢，在排擠效應下，推行輔

導工作所需的經費自然不足。

許多學校的專任輔導教師是創校以來第一位具有輔導專長的人，過去學校裡一直沒有所謂的個諮室或是團諮室，有些專輔教師運氣好，剛好遇到學校空間翻修，因而新規劃了諮商空間；有些則是克難地用一些堆滿雜物及資料櫃的小房間充當諮商室。團諮室也是因陋就簡地借用其他教室或會議室空間，常要在帶團體前將桌椅搬開，經過一番清掃後才能使用，團體帶完再將桌椅復位。被學校教職同仁寄予厚望的專輔教師必須在這樣簡陋的空間中，克難地進行輔導工作，實在難以有一番作為。

另外，輔導室的其中一個功能在於資訊提供，特別是關於升學、就業或心理衛生等相關資訊。理想的輔導室裡應規劃一個專區，購置有各類圖書、雜誌、期刊、升學就業資訊以及電腦設備等，讓全校師生方便閱讀及查詢。但目前多數學校的輔導室裡，即使有多餘空間，也充斥著各種凌亂的資料與雜物，經年累月無人整理，積滿灰塵。一些輔導性質的圖書資料，也缺乏整理與妥善管理，年代久遠，凌亂地散置在儲藏室裡，與一些保密性資料散亂併存。而電腦等資訊設備，輔導室的老師們共用都不夠了，更別說是添購專用於資料查詢的電腦了。

輔導工作資源匱乏的問題還包括，許多學校因為心理測驗的題本及答案卡不足，一直以影印的方式為學生實施心理測驗，長期違反著作權及測驗倫理，相關業務承辦人涉及法律卻不自知。而且心理測驗的版本老舊，未能及時購置新版的測驗，一直使用過時的題目與常模參照，失去實施心理測驗的意義。而青少年諮商中常會用到的媒材，如各種牌卡、布偶娃娃、影片、繪本等，也沒有經費添購，許多專輔教師甚至得自掏腰包購買相關媒材來使用。辦理學生初級預防的講座或輔導知能研習也因為經費不足而需要精簡場次與內容；辦理品質也會因為經費限制的緣故，無法邀請到更好的講師，甚至有些講座或課程只能由專輔教師親自上場，義務支援。

空間設備的簡陋以及軟硬體資源缺乏不能做為輔導工作推行不力的藉口，無論實務現場中如何拮据，輔導教師都應該把現有資源的功能發揮到最大，並把握時機找到因應的方式。

---

## 積極開源，爭取推行輔導工作的經費

---

學校輔導工作不只是跟個案談談即可，三級預防中最重要的一環「初級預防」常需要透過各項活動的辦理或實施心理測驗來加以落實，這都需要經費來支持。因此，積極開拓財源，爭取相關經費，是輔導團隊必須持續努力的方向。

**(一)與主管積極溝通：**一般公立學校會在前一年度編列下一年度的預算(包括資本門與經常門)，通常輔導室所分配到的經費預算非常少。要從校內經費中爭取多一點預算用在輔導工作中，輔導主任的態度會是關鍵。專輔教師可以積極

與輔導主任溝通，努力讓輔導主任了解哪些活動的推行是必要的，需要多少經費，或蒐集各校的作法，將其他學校推動某些活動成功的例子讓主任知道，先得到處室主管的支持，以便輔導主任在相關會議中爭取更多經費。

**(二) 透過人脈與關係：**目前政府財政困難，校內經費本身就有限，亦可請輔導主任出面向家長會或校友會爭取經費贊助，但前提是輔導主任要有能力說服贊助單位，願意撥經費支援輔導工作的推行。曾有一位專輔教師想推動桌遊融入輔導活動中，但桌遊每套金額相當高，雖然得到校長及輔導主任的支持，但學校經費有限，不可能購置。一開始，專輔教師多自掏腰包，但實在感到吃不消；靈機一動，寫信給桌遊公司的負責人，表明希望在學校裡推廣桌遊活動，並融入與輔導相關的議題，但礙於經費吃緊，希望能得到桌遊公司的免費贊助。對方收到信後深受感動，二話不說，即根據專輔教師提出的需求，免費贊助多款桌遊。這是專輔教師積極向外爭取資源的成功例子（註1）。

**(三) 承接專案：**另一個開拓財源的方式是承接教育部或縣市政府教育局（處）的專案。如承辦全縣（市）教師研習活動、爭取成為中輟生輔導中心學校等。承接專案會有專款補助，儘管金額不多，且主要花用在專案活動上，但卻可以藉機為學校的輔導工作添購相關軟硬體設施。承接專案通常會受到校長的支持，但承辦人員卻需要投入相當的心思與精力，對輔導團隊將是另一大考驗。

---

## 節流與變通，在困局中走出一番新局

---

在國中輔導工作現場，儘管再努力，能爭取的經費或資源仍然有限，只能就現有的經費做運用。身為一位專輔教師，只能盡量與主管或學校進行溝通，說服相關人員認同輔導工作的重要性，或試著從學校重視的角度表達，以及盡量凸顯辦理相關活動後對學生與學校整體的好處，只要讓學校願意重視就是好的開始。

儘管經費與資源有限，空間設備缺漏不足，輔導工作的推動仍然刻不容緩。如何在有限、拮据的環境中發揮最大效益，有以下幾種因應方式：

**(一) 在有限資源下持續爭取空間設備：**利用學校增減班的時機，爭取空教室，或是了解學校目前有那些閒置空間，與管理單位協調挪做輔導工作使用，甚至畸零空間都可以加以整理使用。先求有、再求好。電腦資訊設備方面，縣市政府常常在歲末會釋出一筆費用給各學校單位添購設備；輔導團隊要很清楚目前缺什麼，最急需的資源是什麼，及早做準備，甚至在知道訊息前就先將設備型號都查詢好，以備補助經費下來時可以立刻將錢花在刀口上。

**(二) 靜候佳音：**若是較為老舊的學校，有改建或是增建校舍的需求時，可事先與相關處室商量，將輔導工作需使用的空間，如個諮室、團諮室、資料中心或專科教室等事先規劃進去。

**(三) 以多元方式進行個案晤談：**專輔教師不該受限於環境，沒有標準的諮

商空間就做不下去了。實施個別晤談的方式可以有很多種，如網路與書信等方式，都可以達到關懷與傳遞訊息的效果。需要面對面晤談時，可以利用學校裡一些較安靜的小角落，或是在校園中邊散步邊談話，在任何場合中都能給予個案溫暖與支持。重要的是人與人之間的會心交流，讓個案感受到我們與他同在。雖然在專業諮商心理人員眼中，這或許稱不上專業的做法，但這也是在資源有限的情況下，不得不然的變通方式。

**(四) 尋求免費資源：**多數專輔教師都有自己經營的人脈可運用，例如與活動或課程的講師交情不錯，講師費的部分也會比較好溝通；或是運用人脈詢問哪些講師較為熱心，願意以微薄的講師費義務協助。此外，民間有許多非營利組織與機構都有著免費的資源可以運用，如提供免費講座、書籍刊物等，專輔教師平日可與這些組織機構保持聯繫，需要時則相互合作辦理活動。

**(五) 校際合作：**為節省開銷，小校間資源共享，合辦專題講座或教師研習，也是不錯的方式。特別是在心理測驗方面，若是題本數量不足，或是缺乏某特定的心理測驗，可以與鄰近學校聯繫，借用測驗題本，千萬不可以自行影印使用，以免觸法。而答案卡由於是耗材，不宜重複使用，只能設法爭取經費購買。

---

## 擁有好口碑的工作成果是爭取資源的最佳保證

---

國中的輔導工作因為專輔教師的設置而正悄悄地萌芽，經費與設備雖然不完善，但羅馬也不是一天就建立的，輔導工作所需的空間、設備、媒材等資源不可能一次到位；只要輔導人員在點點滴滴中累積成果，相信有一天陋室也會光芒耀眼。而爭取經費最重要的關鍵在於是否能夠讓相關人員相信輔導工作的重要性，也看到輔導工作的具體成果。因此，專輔教師在埋首於各項工作中時，也要思考如何適時地展現輔導工作的績效，逐漸在校園內擁有好口碑。專輔教師一定要走出輔導室，在學校內經營良好的人際關係，並且透過各種機會展現績效以及進行輔導工作的行銷；或許哪一天，水到自然渠成，經費、設備與資源將越來越充足。

---

註 1 「桌遊」為「桌上遊戲」(table game) 的簡稱，泛指各種不需插電，而在桌子上或任何平面上進行的圖卡遊戲的總稱。



## 第十一章 /

# 校內外系統資源取得不易

---

### 實務現場 13：誰才能真正幫得上忙？

---

益華是一位專任輔導教師，任教的學校在工業區附近，學區內學生家庭結構複雜且問題類型多元，常常需要多方資源的介入幫忙。身為一個具有資源整合者角色的學校輔導教師，益華正面臨著重重挑戰。

益華服務的學校有一群中輟生長期在外聚集，跟著附近宮廟中的成年人一起出陣。男生跳八家將，女生負責打鼓。他們長期住在宮廟裡，常常因為廟會活動到其他鄉鎮，一連很多天甚至幾個月沒有回家也不到校。為了這些個案，益華找了警政單位協助，學區的偵查佐紀錄了幾個學生的姓名電話，告訴益華若學生家人沒有報失蹤，警察沒有權力利用電話追查學生的行蹤，只能在校外協尋時替益華多加注意。益華轉而尋求社政單位的協助，社會處的人員告訴益華，中輟生他們也找不到，只能偶而到個案家裡看看，請益華讓他們穩定就學時再通報社政單位。益華想到可以連結強迫入學委員會與鄰里鄉幹事，但真的有這麼容易嗎？益華問自己，雖然看似有許多資源可以利用，但似乎都使不上力。益華到底該怎麼做才好？

---

### 實務現場 14：俐君的為難

---

俐君自從當了專任輔導教師之後，學校安排她全權辦理高關懷課程業務，並管理高關懷學生。俐君發現這是一項需要各處室配合的大業務。不論是聘任教師

的鐘點費，以及課程所需的材料費，都需請總務處與會計室幫忙；辦理校外參訪或實習，還需要申請校車，當經費不夠時，便要向家長會申請經費。在排課的溝通上也需要與教務處協調，並設法因應原班任課老師因為學生被抽離而無法評分的困難。在高關懷的課程中，由於有較多活動，須協調學務處的同仁協助管理學生秩序。

如果一切都像俐君想得這樣順利就好了！俐君發現學校裡每一個處室單位都有其不便與困難，有時會有想幫也幫不上忙的困境，最後問題還是回到俐君身上自己解決。俐君常常一個頭兩個大，明知行政單位有配合上的困難，又希望能為高關懷學生多做一些事情，俐君能怎麼辦呢？

國中專輔教師在輔導工作實務現場，常常會遇到上述問題。俐君的困境涉及的是校內各處室與行政同仁的相互配合；益華所面臨的則是校外資源的整合，如警政、社政、醫療、司法與學生諮商輔導中心，甚至是一些非主流系統如社區鄰里幹事、宮廟與店家等。資源雖多，但卻分散並存，各自運作；看似可用，但卻時常使不上力或只能幫上一點忙。專輔教師如何將它們整合成一個可利用且固定的合作模式，以及形成合作模式之後，如何去有效運用它們，使它們成為一套緊密的網，以利學校輔導工作的進行？

---

## 校內外輔導資源雖多，合作起來卻大不容易

---

在校內資源方面，首先涉及的是各處室行政單位的業務執掌與合作協調。在學校中，各處室每個組別各司其職，工作繁雜，行政人員都自顧不暇了，還得撥出時間與精神給予輔導工作一些行政協助，可以想見專輔教師只會處處碰壁。由於每個單位對輔導工作的期待與認識都不同，願意給予的協助也不盡相同。而面對同一件事，每個單位、甚至每個人都有不同的立場，願意配合協助的方式或程度也就相當不同；如果是站在與專輔教師或輔導團隊相反的立場，而校內又沒有一套處室間互相支援的固定合作機制，輔導工作的推動將會困難重重。

導師也是一項校內重要的資源。專輔教師是否思考過，導師會是你推動輔導工作的助手還是「阻手」？導師管理的是一整個班級，思考的角度與行事作風勢必與單對一個個案工作的輔導教師有所不同，又或許導師曾經在與輔導室合作的過程中發生過不愉快的經驗，導致導師們不願意再配合推展輔導工作。如何取得導師的信賴，將龐大的導師族群拉攏成為輔導教師的合作伙伴，將是專輔教師必須努力的地方。

校外資源方面，包括警政、社政、醫療、司法與學生諮商中心等單位以及一些非主流系統資源。由於警政、社政、醫療及司法機構，服務的範疇不僅限於學

校，可能因運作體系的不同以及法律賦予權責的限制，需以與學校期待不同的方式介入學生問題，因此在合作上有時會感到力不從心。例如常有學校人員因發現學生受到家長家暴施虐而進行責任通報，但社政單位的社工家訪瞭解狀況時，因家長及個案均矢口否認家暴情事，即使個案身上有著明顯傷痕，接案的社工也無法做些什麼，更遑論緊急安置，學校人員也只能無能為力地空焦急。此外，這些政府單位畢竟都不在校內，當學校內有緊急狀況發生時，相關單位難以在第一時間立即介入或接觸到個案。

學生諮商中心內設有專業輔導人員，專輔教師須經過層層的申請與資料的審核才有可能獲得資源。但在過程中學生問題多變，審核程序又繁複耗時，阻撓了學生立即接觸到專業資源的機會。而學生諮商中心的心理師又常沒有學校輔導工作的概念，多著重在對個案本身工作，而忽略系統合作的重要性，觀念上的不同也令專輔教師感到合作起來相當無力。

非主流系統是社區內重要且常被忽略的資源，包括學生常駐足的宮廟、堂口、店家以及鄰里幹事等。非主流系統沒有協助學校處理學生問題的義務，但若善加利用，卻是一項瞭解學生行蹤，甚至促使中輟學生穩定就學的力量。例如大部分的宮廟陣頭雖然吸收青少年加入，但主事者也不希望青少年就此接觸幫派或荒廢學業，宮廟負責人對參與陣頭的青少年具有相當程度的影響力，確實是專輔教師可以合作的資源之一。

---

## 正式與非正式程序並行，整合校內外系統資源

---

前面不斷提到，學校的專任輔導教師扮演著是一種「穿針引線」的角色，功能是要將各種校內外資源加以整合，並根據個別學生的需求，串連起各項輔導措施，提供其最適切的協助與服務。因此，即使實務上困難重重，專輔教師仍然需要排除萬難，將校內外資源加以整合，佈成一張強而有力的輔導資源網。

**(一)校內資源整合：**就校內教師而言，專輔教師應先建立專業的輔導形象，適時展現輔導工作績效，加強輔導工作的行銷，讓校內教師對輔導工作有一致的認識與期待，當大多數的人對輔導工作是認同的，在輔導工作的推展上就會受到支持。在某些輔導工作的推展上若需要其他行政支援時，應同時透過正式與非正式的程序進行。正式的程序是在學校相關會議中公開發案，請求各處室提供行政協助，若有困難就在會議中討論解決方案，並將決議做成記錄，各行政單位便有提供行政支援的義務。但在公開會議前，輔導團隊不妨先私下至各處室進行協調，請求協助，先打聲招呼會讓人感受到你的誠意，這便是非正式的程序。甚至在平時就需與各單位建立良好的互動關係，如主動提供協助，給別人多一些方便等。學校是一個團隊，需常常站在不同的角度思考；凡事站在他人的立場想，互相幫助，主動支援，並抱持感謝的心，是長期取得行政協助的不二法門。



(二) 校外資源整合：可邀請單位主管或是校長，時常走訪各校外單位，建立良好的合作關係，也藉機了解各單位的運作模式，知悉我們能獲得的協助有哪些，在問題發生時我們第一個可以尋求協助的窗口為何，以及如何獲得協助等。而專輔教師可以與各單位的負責人保持聯絡，暢通溝通管道，時常互換資訊，形成一個固定的合作模式，以免在突發狀況發生時，一時慌了手腳而延誤了處理的黃金時間（註1）。

校內外系統資源的取得與整合相當耗時費力，需要長時間的經營，卻是專輔教師必須謹慎面對的問題。曾有國中校長為了解決學校中輟生問題，逐一親自拜訪學區附近的各個店家，或中輟生喜歡駐足的網咖、遊藝場與宮廟等場所。花了許多時間與店家負責人溝通，請求他們與學校合作，若有在上學期間發現青少年逗留，立即通報學校。如果店家承諾協助，便以學校名義發給一紙「青少年友善店家」的認證，並轉請於里民大會時公開表揚。如此一來，學校與店家之間便形成合作關係，緊密的中輟生通報聯繫網於是形成。一年內，該校中輟生的問題大幅減少，校長的努力功不可沒。

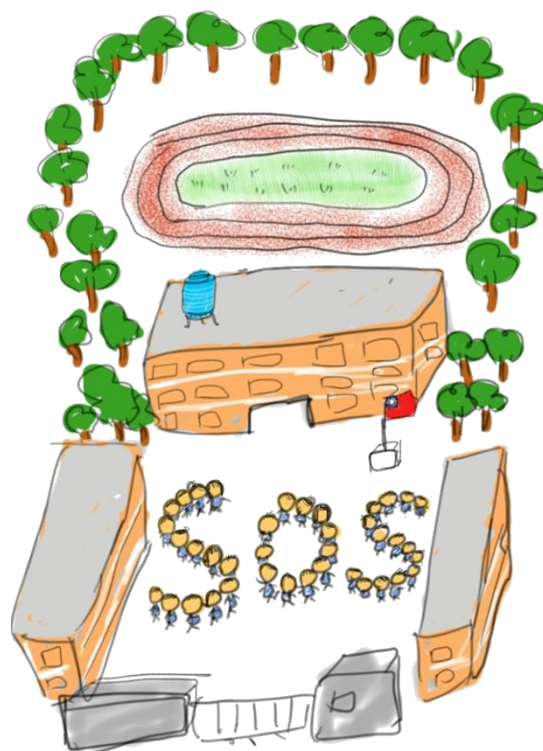


註1 關於校外資源的溝通與整合的具體作法，請參閱本書第十七章。

## 第四部份

---

# 校園特殊議題的處理 困境



## 第十二章/

# 校園危機事件



---

### 校園危機事件的種類多元，隨時都可能發生

---

校園危機事件隨時都有可能發生，既然是危機，必然有其影響性與擴散性，因此危機控管是首要工作，而專輔教師必須體認自己在其中的角色，適時發揮應有的功能。

校園危機事件的界定，小從學校有人被狗咬傷，大到校園集體霸凌、性侵害，甚至意外事件而有人死亡等，都是校園危機事件。依據教育部校安中心的資料，校園安全事件依性質可分為八大類，如表 12-1 所示（註 1），裡面的每一項都可能演變為校園危機事件。

---

### 校園危機事件的處理需以團隊方式分工介入

---

校園危機事件一旦發生，會帶給學校相關人員極大困擾，更嚴重影響學生的身心安全。校園危機事件的處理需要團隊介入，學校應有校園危機事件處理小組的組織，並在平時定期演練，小組成員需清楚知道自己的角色任務。

在事發的第一時間，校園危機事件處理小組應立即啟動，召開會議進行任務編組，包括公關媒體組（統一發言窗口）、行政組與輔導組等。與專輔教師較有關係的為輔導組的任務，需在第一時間將事件相關的高關懷群列出（包括學生、教職員與家長），並展開立即性的介入措施，對於不同對象有不同作法。

關於校園危機事件處理的流程與任務編組，請自行參閱教育部相關資料（註 2），本章將以案例分析的方式探討國中專輔教師在危機事件處理過程中扮演的角色與擔負的責任。

表 12-1 校園安全事件通報類別

類別	事件
學生意外事件	交通意外、中毒、自傷、自殺、溺水、運動休閒意外、實驗、實習與環境設施事件
安全維護事件	火警、人為破壞、失竊、校屬人員遭侵害、資訊安全、詐騙、性侵害（18 歲以上）、性騷擾（18 歲以上）
暴力事件與偏差行為	霸凌事件、暴力偏差行為、疑涉違法事件、藥物濫用、干擾校園安全及事務
管教衝突事件	親師生衝突事件、校務行政管教衝突事件
兒童少年保護事件	法定通報兒少保護事件、性侵害、性騷擾、高風險家庭、藥物濫用
天然災害事件	一般天然災害、環境災害
疾病事件	法定疾病、一般疾病
其他事件	校務相關問題

## 實務現場 15：一年 5 班集體自傷事件

曉華的爸媽對曉華的期待非常高，在一次段考中，曉華的成績不理想，壓力很大的曉華開始用美工刀割手來紓解壓力。一開始班上同學會阻止曉華，後來同學也因為好奇而模仿割手行為。慢慢地，割手成為班上的風氣，而傷痕就成為互相比較的戰績。一天下課，導師發現有一群學生，去廁所久久不出來，續問下才發現學生在廁所集體自傷，導師立即告知輔導室請求專輔教師協助。

專輔教師在得知事件後，立即報告輔導主任，並先討論此事的嚴重性、涉及層面以及可能的因應之道，確認此事件為一起校園危機事件，立即通報校長，並於當天召開危機處理小組會議。輔導主任接著召集該班導師、專輔教師、輔導活動科任課教師、學校駐校社工與輔導組長等學校相關輔導人員，一同進行輔導組的小組會議，具體擬定處理流程，危機評估及解決方案，並進行分工。

專輔教師也在當天立即協同學校護理師，針對參與集體自傷行為的學生，進行危機辨識與評估，了解學生是否有自殺意念、計畫或行動，評估自殺風險程度，以確保人身安全，並立即聯繫自傷高風險學生的家長到校。

第二天，學校召集相關同學的家長到校開會，向家長清楚說明事件始末，並說明學校的處理與應變措施，以及家長如何配合學校協助自己的子女。而專輔教

師除了持續對自我傷害高危險學生進行晤談外，也視狀況將學生諮商中心以及附近精神醫療機構的資源引入；同時，也安排後續的小團體輔導與班級輔導活動。專輔教師也與該班的輔導活動科任課教師討論，將在輔導活動課中安排一系列生命教育、情緒與壓力管理等主題的課程。

---

## 實務現場 16：三年 2 班霸凌暴力事件

---

在健康國中裡，三年 2 班可是有名的霸王班級。一天午休，這群小霸王從廁所提了一桶水，往一位熟睡中的同學身上倒下去。這位同學因為被水從頭到腳淋濕而驚醒，氣急敗壞地大聲吼叫，並失控衝出校外的大馬路。導師得知後，急忙跟著追出去，幸好該名學生被安全地帶回學校。

事後該名被霸凌的學生家長，對於學生可以自行衝出校門，及那些同學霸凌行為的囂張，感到憤怒不已；打電話至教育部，希望藉由上級的壓力讓校方有效處理，並且揚言要向各大媒體踢爆學校的無能。

這件校園霸凌事件，其危機不僅止於事件中受害者或其他可能也長期受霸凌的學生，其嚴重程度擴及學校校譽，相關人員亦可能被究責，而一旦媒體報導，將使得學校師生長期不得安寧；若無妥善處理，危機將無限擴散。而專輔教師在這件校園危機事件中，該扮演的角色及擔負的任務究竟為何？

首先是危機處理階段，在事件發生後，學校應立即啟動危機處理小組（危機處理小組平日即應建立，並定期演練，若無此組織，亦可採傳統做法，由校長召集各處室主任分工介入處理危機事件），並設置統一發言窗口，主動向相關師生、家長提出說明，並提供協助資源管道。而專輔教師於此架構下負責的是心理輔導工作，應立即篩選出與事件有關的高關懷學生群，包括本事件的受害者，或其他目睹事件的同學，立即介入與學生晤談，重點在瞭解學生目前的心理狀態與生活功能，必要時啟動其他輔導網絡資源介入協助。同時，專輔教師可協同輔導主任、及導師與家長互動溝通，安撫家長情緒，並說明學校的處理措施。

在後續的輔導工作方面，專輔教師除持續給予事件當事人個別輔導外，還將安排班級輔導，以及其他團體輔導措施，避免霸凌事件再度發生。

**（一）個別輔導：**不論是霸凌者或被霸凌者，都需要提供其心理輔導，但不宜由專輔教師一人同時對兩方工作，應由不同人進行霸凌者與被霸凌者的輔導。若學校輔導人力不足，應請縣內學生諮商中心提供協助。

**（二）班級輔導：**主要目的為針對該聲名狼籍的班級，實施霸凌防治教育。專輔教師可以先與導師討論班級情況，再設計班輔活動的內容與流程。霸凌防治的班級輔導建議以兩節課的時間進行，第一節課以「認知」為主，利用桃園縣政

府的反霸凌影片，讓學生了解甚麼是霸凌。第二節課以「情意」為主，以人生不設限影片與體驗活動引起學生同理心，並讓學生知道，最有能力對抗霸凌的是旁觀者，以增加學生互助能力。而在班輔進行中，專輔教師也要留意班上個別同學的狀態，篩選出需要進一步關心的同學，提供其必要協助。

**(三) 其他相關輔導活動：**霸凌事件的發生通常不是偶發，霸凌行為常是存在已久，未被揭露或早已是公開的秘密，也顯示學校的霸凌防治尚有需要加強之處。專輔教師應利用此一機會，與輔導室的輔導伙伴們討論，透過舉辦專題講座或刊物文宣等方式向全校學生加強宣導霸凌防治相關議題；同時與學務處及導師合作，透過生活適應問卷調查，篩選出可能受霸凌的高危險群，立即介入提供協助，或預防問題發生。

---

## 實務現場 17：校園意外身亡事件：驪歌與輓歌

---

國三的強強與好友於六月開心畢業，他們相約到河邊烤肉戲水。當天幾位膽大的同學於河邊跳水玩樂，不會游泳的強強禁不起同學的吆喝，也跟著嘗試跳水，卻因不熟悉水性而溺水了。岸上的同學試圖丟繩子救援，強強的好友浩浩跳下水欲施以援手，但被溪中暗流及漩渦捲入水中，兩人雙雙溺斃，為這個驪歌高唱的夏天留下了遺憾的句點。

強強與浩浩的故事，是每年夏天不曾缺席的新聞。意外，對家屬、目睹意外的同學、以及不在現場但與案主熟識的老師、同學及學弟妹們而言，都是難以平復的心理創傷，這些都是專輔教師要立即介入工作並提供服務的對象。

學生意外身亡後的創傷輔導，可視事件及服務對象與當事人的親疏遠近而採行不同方式，依據黃龍杰心理師提出的方式有安心演說、安心班輔、安心文宣(如給家長的一封信)、安心座談、安心電話及訪視等，前三者針對全體成員，後兩者則是針對受驚嚇較重的成員提供的服務。安心服務的目的不在為個案進行個別性或團體性的心理諮商或治療，而是在緊急介入，一般化服務對象的身心反應，並篩選需進一步提供更深入協助的對象。不論哪一種形式的安心服務都有其特定的流程與指導語(如同樣是減壓團體，語言模式與藝術模式的作法便相當不同)，專輔教師平日即應先熟悉安心服務的內涵，並且隨時備妥相關資料，待問題發生時才可以從容應對(註3)。

專輔教師需具備相當的敏感度分析及辨識學生、家長與教職員的反應，以提供恰當的協助。有些嚴重創傷且出現急性或慢性壓力反應症狀的個案，則須持續提供其較專業的心理諮商，陪伴其走過失落歷程。若創傷輔導過程中發現學生的嚴重程度或需要的服務超越自己的能力，亦可轉介學生諮商中心或精神醫療機構進行進一步的評估與治療。

---

## 專輔教師在校園危機處理中可能會遇到的棘手問題

---

在危機發生時，學校相關人員可能會亂成一團，尤其是涉及自殺、自傷或心理創傷有關的事件時，學校人員多會指望專輔教師能夠擔負起較多的責任，或提供專業的指導，這都讓專輔教師備感壓力。而在專輔教師實際進行危機處理的過程中，也會遇到種種困難，可能會發生的問題如下：

**(一) 校方急於滅火、草率處理：**許多學校在校園危機事件發生時，只想息事寧人，掩蓋事實，卻未細膩處理學生或教職員的創傷情緒。專輔教師可使用安心簡報向學校主管推銷你的服務，說明策略及流程，以及為什麼需要對學生提供這樣的服務，公開陳述事實，可避免謠傳造成親師生的不安。

**(二) 專輔教師個人出現替代性創傷：**專輔教師身為學校的一份子，可能也與事件當事人熟識，也可能在事件處理的過程中產生各種創傷反應，需要心理支持與自我調適。因此，一般多建議各縣市可以成立跨校性質的安心服務團隊，當某校發生校園危機事件時，由鄰近各校輔導專業人員組成臨時性的安心服務小組，進入該校提供服務，該校專輔教師僅需進行校內行政協調、聯繫與準備即可。安心服務團隊的成員多經過校園危機處理安心服務的訓練，且由有經驗的資深輔導人員擔任主要帶領者，其他輔導人員則從旁協助與觀摩學習。如果你不知道你所在的縣市是否有安心服務團隊，亦可向學生諮商中心請求緊急協助。

**(三) 分工不明，互推責任：**許多學校事前未有校園危機事件處理小組的組織，在事件發生當下亂成一團，很容易將緊急處理的責任全都推給專輔教師，認為專輔教師是校園內的心理專家，理應由專輔教師主要負責處理，使專輔教師被迫去做一些超乎自己能力或身份所及的事情。甚至輔導室的主任或組長也沒有正確的觀念，讓專輔教師獨自去面對情緒高張的家長或民意代表。請記住，危機處理需要團隊合作，絕對不要獨自一人承擔所有責任。在與外界交涉互動時，也不可單打獨鬥，需意識到溝通層級的對等性；必要時，一定要請求同事或主管協助。

- 
- 註 1 詳細內容請參閱教育部校園安全暨災害防救通報處理中心「校園事件程度劃分等級表」（網址：<https://csrc.edu.tw/LawRelation.mvc/FrontDetail/213>）
- 註 2 請參閱教育部出版之「災難（或創傷）後學校諮商與輔導工作參考手冊」（下載網址：<http://www.guide.edu.tw/molake.php>）
- 註 3 關於安心服務的更多資訊，請參閱黃龍杰（2010）。**災後安心服務（圖解版）**。台北：張老師文化。黃龍杰（2008）。**搶救心理創傷：從危機現場到心靈重建**。台北：張老師文化。



## 第十三章/

# 校園性侵害、性騷擾或性霸凌事件



---

### 校園性別事件調查與處理的本質為教育與輔導

---

校園性侵害、性騷擾或性霸凌事件（以下簡稱校園性別事件）近年來相當受到重視，不但是教育主管機關督導的重點，也是各校承辦人員最感頭痛的業務。「性別平等教育法」及「校園性侵害、性騷擾或性霸凌防治準則」對於學校處理校園性別事件的規定相當繁雜，一件校園性別事件的發生常常弄得學校人仰馬翻，令相關承辦人員苦不堪言。即使如此，每一件校園性別事件都應該受到重視，認真細膩地被處理。透過一次又一次校園性別事件的調查與處理，一方面使正義得以伸張，杜絕加害人再度傷害他人；一方面也藉此逐一檢視學校的性別平等教育是否落實，進而補強不足之處。

目前，大部分學校的性別平等教育委員會已設在學務處，執行秘書由學務主任擔任（這是較為理想的設置，過去性平會設在輔導室時，讓輔導室身兼執法與輔導的單位，常弄得輔導人員們角色衝突），校園性別事件受理窗口亦為學務處，專輔教師可以不用負擔太多調查或處理的行政事宜。由於校園性別事件調查與處理的本質是以「教育」與「輔導」為主軸，而非懲處，因此專輔教師對相關議題不可不熟悉。此外，專輔教師也可能需要全程陪伴當事人面對校園性別事件的處理過程，對於事件的調查與處理程序務必要熟知，才能清楚地向事件當事人及其家長說明。



---

## 實務現場 18：偷吃禁果的倩倩與小康

---

倩倩是位國三女生，與他校的國一男生小康，在朋友介紹下互相認識，並且很快地成為男女朋友。有一天放學，小康到倩倩家做功課，倩倩提到班上的同學在她的 FB 上留言，於是邀請小康到自己二樓的房間使用電腦，兩人聊著聊著，在彼此互有好感下，情不自禁發生了第一次的性行為。後來小康就常到倩倩家，趁著二樓沒有大人，發生性關係。幾次後他們為尋求刺激，也會在外面的旅館開房間。

一日放學後，倩倩因自己月經晚到而感到緊張，於是到學校附近的藥局買驗孕棒，剛好被學校的老師撞見，仔細一問才知道，倩倩與小康的關係，這名老師帶著倩倩來到學校的輔導室。

倩倩一開始面對輔導教師說要進行通報十分緊張，尤其要通知小康與雙方家人時。倩倩不斷拜託輔導教師，並說如果讓爸爸知道，爸爸一定會打死她。輔導教師在安撫倩倩的情緒後，告訴倩倩通報的用意是讓大家一起幫忙；並拿出紙筆一起討論要如何告訴小康與家人並說明通報的簡單流程。經過討論後，倩倩決定先把這件事告訴媽媽，並一起寫下要和媽媽說的話，包含輔導教師如何在電話中邀請媽媽到校，及媽媽到校後要如何和媽媽提及這事件。

告知小康的部分，倩倩覺得直接由輔導教師打電話給他校輔導教師，並由他校輔導教師告訴小康，以確保小康情緒反應。輔導教師在與倩倩媽媽談話過後，覺得爸爸對此事的態度大有可能會對倩倩動粗，因此在「關懷 e 起來」進行線上通報時，特別標註倩倩爸爸會有施暴情況。

由於是合意發生性行為，經兩校協調後，由女方當事人學校的性別平等教育委員會受理。而雙方家長也在性平會決定是否調查前已私下協調，確定互不提出告訴，因此學校性平會認定該事件適用刑法 227-1 與 229-1 條「兩小無猜」條款，依規定以**專案會議取代調查小組的調查**。會議中決議兩人需要接受 8 小時的性別平等教育，這件偷吃禁果事件才畫下句點。

此外，倩倩經由家長帶至醫院檢查後，證實已懷孕數週，學校立即啟動「學生懷孕事件處理小組」，討論如何就倩倩的懷孕過程予以協助，包括課程安排、彈性請假、身體保健與心理調適等方面。

---

## 實務現場 19：狼師在身旁

---

小美是個就讀美術班的國二學生，而指導小美西洋畫的老師，是位中年的男老師，平時很照顧小美。但男老師在和小美說話或是指導作畫時，常會摸摸小美

的頭，拍拍肩膀或是以手拍打大腿，小美雖然感到不自在，總是以尷尬的微笑回應，也覺得這只是老師對自己的關心。

有一天男老師在放學後，留小美下來佈置美術教室，並對小美說了一些甜言蜜語的話，然後抱了小美也親了小美，事後男老師要小美不可以說出去。回家後的小美雖然非常不舒服，但害怕說出去後，男老師會不讓她去參加全國美術比賽，因此並沒有和任何人提起。

隔天該名男老師又要小美午休的時候去找他。小美非常害怕，聲稱自己肚子痛，請病假回家。回家後媽媽發現小美並沒有肚子痛，詢問下才知道該名老師對女兒伸出狼手，氣急敗壞地在隔天中午要到學校反應此事。媽媽打來輔導室約時間，表明要談孩子的心理困擾，於是由專輔教師接洽。專輔教師找小美來了解狀況時，才發現這不僅是一件校園性別事件，還涉及學校的現任教師。

專輔教師警覺到此案件涉及校內教師，處理時必須更為謹慎，且避免單打獨鬥，便與輔導主任一同與家長會談。會談當中，專輔教師稱讚小美懂得保護自己，並向家長及小美說明學校的處理程序，保證該事件的處理過程中，小美會受到保護及保密。家長感受到學校願意積極處理的誠意，在充分了解資訊後，由輔導主任陪同其至學務處向校園性別事件的受理窗口提出申請調查。

在本案調查與處理的過程中，小美需幾次接受調查小組成員的訪談，過程中出現擔心、疑惑與恐懼等情緒，專輔教師盡可能給予陪伴與支持，關心其身心反應與目前學校適應狀況。經調查後，發現該美術教師除了向小美伸出狼爪，還有其他學生也受害。該美術老師平常即會對特定學生毛手毛腳，見學生沒有強烈反抗，便越做越過份；常藉故與學生單獨相處，上下其手，施予猥褻，並以學生參賽資格為要脅，要求學生不可以告訴他人。學校性平會調查結果為該美術老師性侵害行為屬實，依照教師法規定予以解聘。

---

## 專輔教師面對校園性別事件不可不知的處理重點

---

校園性別事件的處理與調查係由學校的性別平等教育委員會（大多設置於學務處）負責，但專輔教師卻常常是第一個知悉的人，且在處理過程中會與個案密切接觸，在實務中時常遇到許多兩難困境，以及判斷與決策的模糊地帶。以下幾點為專輔教師面對個案涉及校園性別事件時，可能面臨的困境以及需注意的事項。

**（一）個案不願意通報：**此處的通報可擴大解讀為讓相關人員知悉此事。第一個需要告知的便是家長，這也是涉及校園性別事件的當事人（不論是行為人或被行為人）首先最擔心之處。除此之外，專輔教師還可能要向學校的性別平等教育委員會提出檢舉，以及進行線上（關懷 e 起來）責任通報。多數個案均會出現

抗拒以及掙扎的過程，並且抱怨被專輔教師出賣了，不願意再信任學校的師長。因此，專輔教師通常需要花費相當心思與個案溝通通報這件事，可以掌握以下要領：

1. 正向解釋通報的意涵：「這件事對你有一定的影響，我們需要其他人一同來幫忙」。避免用「通報」一詞，而是讓個案明白此事需要其他人共同協助。必要時，也要讓個案知道專輔教師具有法律責任去做這件事。
2. 說明通報流程：「這件事我會向學校的性別平等教育委員會提出檢舉，目的是要讓學校來幫助你釐清事實真相，伸張正義，並且不要讓更多人受害。過程中會有一些老師來訪談你，你所說的內容都會被保密，我們也會保護你，不會被報復。」誠實為上策，清楚告知個案通報與處理的流程，適時同理個案的擔心，並透過澄清與解釋的過程，化解個案的疑惑。強調專輔教師會陪伴一起面對，且全程會受到保密。
3. 與個案一起討論如何告知家長：「我知道妳一定不願意讓父母知道，如果他們一定得知道的話，我們可以一起想一想，該用什麼方式讓他們知道，你會比較可以接受？」如果個案仍然相當擔心，應進一步詢問個案為何如此擔心？若被家長知道的後果是什麼？再與個案討論如何解決這些擔心。

**(二) 家長態度強硬：**過了孩子這一關，還得面對家長。原則上，學校進行責任通報及校內性平處理程序，不需要經過家長同意。但基於對家長的尊重，仍然會在通報及處理前，盡可能先告知家長。許多家長基於各種理由不願意此事進入校內性平處理程序，亦不同意學校進行任何通報動作，特別是行為人的家長，甚至會揚言找民代施壓。專輔教師應避免單獨面對立場如此強硬的家長，可由相關主任、組長以團隊的方式共同與家長溝通，仍然秉持著「通報是為了提供協助」以及「學校負有法律責任」的立場，溫和而堅定地與家長交涉。

**(三) 避免雙重身份：**專輔教師若為校園性別事件當事人的輔導人員，應避免成為此事件的調查小組成員。輔導人員的立場是案主中心，調查人員的立場為客觀中立，兩者無法並存。為避免角色混淆，務必不可身兼二職。

**(四) 避免重複詢問：**專輔教師常是第一個知悉校園性別事件的學校師長，在了解案情時，應避免過度詢問。專輔教師保持開放的態度，當事人願意說多少就說多少，專輔教師再根據當事人的陳述進行通報或檢舉。因為個案在進入性平程序後可能會接受調查小組的調查，調查小組基於釐清事實的需要，會探問很多細節，為避免個案重複多次陳述創傷經驗，專輔教師一開始知悉此事時，就應避免向案主過度探問案情細節。專輔教師可以多關心個案如何受到這件事情的影響，評估目前生活適應功能與身心狀態等，並提供必要協助。

**(五) 兩小無猜條款處理方法：**未滿 16 歲的雙方「合意」發生性行為，家長確定互不提出告訴，性別平等教育委員會可使用「專案會議」取代調查小組的調查，但並非不進入學校的性平程序。詳情請參閱教育部的函示。

**(六) 如何確定是否屬實：**專輔教師常由個案或導師處聽到校園性別事件，

但常陷入不知道傳聞是否屬實的疑慮中。貿然進行通報或檢舉，如果並不屬實，勞師動眾，豈不白忙一場，對當事人可能也有負面影響；但不按照程序做些什麼，又會面臨法律究責的問題。專輔教師要記得，確認事實真相的責任在性別平等教育委員會，專輔教師在知悉時不需要當偵探的角色，去確認事實是否確實存在，只需要按規定程序進行通報或檢舉即可。

**(七) 鼓勵當事人主動提出申請調查：**當個案向專輔教師哭訴受到性侵害、性騷擾或性霸凌時，專輔教師宜鼓勵當事人或其法定代理人主動向學校性別平等教育委員會提出申請調查。因為，申請人若對調查結果不服，可以提出「申復審議」；但若是檢舉案，檢舉人沒有提出申復審議的權利。即使當事人不願意自己提出申請調查，專輔教師也要盡量鼓勵，以免損及其後續權利。

**(八) 如何執行 8 小時的性別平等教育：**調查結果出爐後，性別平等教育委員會決議事件當事人（被害人或加害人）需接受八小時性別平等教育，通常責任又會回到專輔教師身上了。性別平等教育的實施方式可以很多元，除了找時間特別安排課程給當事人之外，透過個別晤談、結構式小團體等方式都可以進行。當事人亦可以至校外機構參與相關課程。曾有學校辦理教師性別平等教育知能研習時，要求當事人到場，透過協助辦理活動的名義，在場吸收相關知能，也是一種可行的方式。重點不在於實施性別平等教育的形式，而在於課程內容是否對當事人有所幫助。另外，若需接受性別平等教育的當事人為身心障礙學生，特別是智能發展遲緩的特殊學生，專輔教師在課程設計與教材教法上宜與特教老師合作，提供符合其心智程度的課程。

**(九) 專輔教師不宜同時擔任同一事件受害人及加害人的輔導人員：**若校園性別事件的當事人為同校學生，專輔教師負有輔導事件當事人的責任，但不宜同時擔任加害人與被害人的輔導人員；若校內輔導人員不足，應請求學生諮商中心或民間社福機構協助。

**(十) 面對師對生的校園性別事件：**校園性別事件若涉及學校同事，專輔教師千萬不可單打獨鬥。應由輔導主任出面與學校進行對話，專輔教師則在當中關懷個案，善盡其輔導與陪伴的角色便可。而行為人為維護自身權益，會想辦法和解，並設法與個案聯繫，在過程中要確保個案安全，有任何情況也要回報輔導主任，交由學校性別平等教育委員會統一處理。

## 第十四章/

# 兒少保護通報案件



---

### 實務現場 20：在暴力陰霾中長出堅強與勇敢的小雅

---

在炎炎夏日的周一早上，專輔教師潔欣正在建立認輔個案的檔案，突然一通電話打破了輔導室的寧靜。原來是學務主任通知輔導主任有名喝醉酒的學生父親到校找小孩興師問罪，原因是小孩報警說父親家暴。學務處立刻打電話請母親及警察到校協助將父親帶回，也請學生到學務處了解事發經過，請輔導室進行兒少保護責任通報。輔導主任請輔導組長立即上網至「關懷e起來」網頁進行兒少保護通報，並請潔欣了解個案的基本資料並介入輔導個案。

個案是八年級女生小雅，案家共四個小孩，個案排行老三。導師表示個案平常在學校文靜少話，雖成績不佳，但做事認真，未曾發覺案家有異狀，也未曾看過個案身上有傷。潔欣讓導師了解未來會介入輔導，並請導師持續關心個案，彼此保持聯繫。

下午社會處社工到校，由社工先與個案晤談，社工轉述案父昨天喝酒後看個案出去玩不在家，待個案返家後要個案罰跪，個案不服，案父用腳踹個案，案母及案弟也跟著遭殃。案母、個案和案弟三人趁隙逃出家門，等案父睡著了才進門，今天早上報警。

而後學務主任、輔導主任、社工、婦幼隊警察及潔欣一起到案家家訪，看到案父仍在客廳失控地大吼大叫，對著牆壁說話，而案家附近的親戚也來到案家。學校人員、社工與警察一行人向案母及親戚們了解案父的酗酒及暴力情形，知道案父從年輕時就開始喝酒，後來越喝越多。案母在家中一旦與案父有口角，便會遭案父毒打。個案的爺爺和奶奶經常勸導案父少喝一點，但也無法改善案父常年酗酒的習慣，後來甚至反過來責怪案母與案父起衝突，因此案母與夫家親戚感情

也不好。案家的孩子從小生活在暴力陰霾中，唯有大哥會在案父要打案母時挺身阻擋，其他小孩則盡快逃離案家。

社工先評估父親是否有再度施暴的可行性，並提供案母心理支持及討論後續處遇，包括是否離婚、申請保護令、培養職業技能等。並要學校與社工密切聯繫，若發現案父再度家暴，立刻緊急通報，社工會與警察配合加以巡邏及家訪。而導師則隨時注意且關心個案，如有異狀，則立刻通知輔導室或學務處，加強學校橫向聯繫。

潔欣開始定期與小雅個別會談。與小雅晤談初期，小雅十分抗拒，表示不想接受輔導，覺得這件事情被通報很丟臉，感覺有很多人知道此事，而平常乖巧的小雅對於輔導室也十分陌生，並擔心會被班上同學投以異樣眼光。潔欣先讓小雅瞭解輔導為何以及通報的保密原則，並同理小雅的擔心，與小雅討論當同學問起時可以怎麼回答，並使用情緒卡及畫圖讓小雅表達情緒。幾次晤談後，漸漸地，小雅開始信任潔欣，也願意談談從小成為家暴目睹兒及被家暴的創傷經驗。過程中，小雅回想起往事時，甚至害怕得發抖及哭泣，潔欣便會留一些時間讓小雅有機會可以好好地抒發與表達這些平常壓抑起來的情緒。小雅說自從大哥離家念書後，她就成為阻擋父親拳頭的人；雖然心中很恐懼，被父親打也很痛，但為了保護母親，小雅很願意這樣做。小雅一直期待能夠擁有一個屬於自己的家，與母親安全又自在地生活在一起。

在晤談過程中，潔欣除了提供小雅情緒支持與抒發外，也帶著小雅去理解暴力成因及代間傳遞，以及保護自己的方式。同時增強小雅的復原力（面對暴力時的勇氣及對未來的期望），提升小雅的自信；而導師也安排小雅擔任班上的幹部，讓小雅在功課以外有表現的舞台。小雅的臉上逐漸綻放光采和自信。

後來社工與案母多次會談後，案母仍不願離家。社工於是教導案母如何保護自己，並避免用言語去激怒案父，而案家小孩放學一回家就直接到房間裡，避免與案父有面對面的衝突。這次案父警覺到事態的嚴重性，開始減少喝酒的次數，並確實出席社會處要求其參加的親職教育課程。

潔欣與小雅的關係已進入晤談後期，小雅對未來生涯的期望而產生對課業的興趣，以及學習放下對父親的怨懟，將生活重心放在如何讓自己過得快樂。雖然家暴的傷痕仍烙印於心中，但隨著時間過去，小雅終於看見逃脫暴力監牢的美好未來。看到小雅在家暴陰霾中長出的勇氣和韌性，以及逐漸綻放的笑容，潔欣不禁想到當自己面對輔導工作的困難時，是否也能如此勇敢和堅強呢？

---

## 教育人員責任通報的意義

---

小雅是典型家庭暴力下的受害者，在校園中時常可見類似的案例。在國內，家庭暴力或對未成年人不當對待的事情，學校老師或醫療人員常是第一個知悉者。

因此，法律規定教育或醫事人員有責任通報的義務，就是希望藉由通報讓社會資源可以介入，協助及保護這些未成年人免於受到不當對待。已經有太多研究指出，家庭暴力或兒童虐待會不斷地在家中反覆出現，為避免兒童及青少年再次受到傷害，導致身體或精神上不斷受創，才會有責任通報以及後續介入措施的相關規定出現。因此，儘管在處理兒少保護事件的過程中，教育工者會面臨許多兩難或困境，選擇依法通報仍是必要的。

兒少保護事件的涵蓋範圍極廣，凡是對兒童或青少年施予不當對待，如虐待、疏忽、施予毒品、出入不良場所、性侵害、性騷擾、或誘拐其從事犯罪或不正當行為等均屬之。國中學生均為未滿 18 歲的兒童或青少年，而專輔教師時常是上述兒少保護事件的第一或第二個知悉者，面臨處理過程中的各種挑戰，以下分別討論常見的困境與解決之道。

---

## 處理兒少保護案件的常見困境與解決之道

---

**(一) 案件真實性：**專輔教師知悉兒少保護事件通常來自於兩種管道，個案在晤談中透露，或由其他老師或同學告知。專輔教師常會懷疑個案或他人所告知的情事是否真實，貿然通報或進一步處理，是否恰當？若是由個案透露，專輔教師可以進一步透過一些更細節的問話去評估或確認個案所述是否有矛盾之處，觀察個案的神情、外觀或是否有傷痕等，或向導師及個案同學等人了解個案平時的狀況。若是由校內師長或同學告知，則可進一步詢問消息來源，簡單地確認消息來源管道是否合理。然而，再怎麼樣我們仍無法百分之百確定事件的真實性；在此建議，除非你有相當的證據與自信判斷這件事並沒有發生過，依法通報及處理還是最為保險的作法。

**(二) 是否一定要通報：**法律規定教育人員知悉就一定要通報，沒有什麼討論的空間。但專輔教師時常會碰到一些矛盾或兩難，猶豫是否要進行通報。如上述的事件真實性問題，如果根本沒發生過，不就讓大家都白忙一場？最常見的是個案不願意專輔教師通報，表示若通報了勢必弄到家庭分裂，不希望家裡有人坐牢；或已經知道如何自我報護，保證不會再有下次了。而專輔教師可能會因而心軟，或擔心通報之後會破壞與個案之間的信任關係，後續無法進行輔導工作等。

面對這問題，專輔教師仍然要回歸到通報制度建立的本質，是為了保護兒童及青少年免於再次受到傷害，而太多證據告訴我們這些事情一就有二，家暴或兒童虐待事件在其他人知悉之前常已經存在許久了。因此，請秉持著「保護大於一切」的態度去做該做的事情。通報是為了讓個案獲得保護，讓案家得到協助，並非要懲罰任何人。保護個案的生命安全也比專輔教師與個案之間的信任關係還重要多了！

其實，在與個案第一次晤談時就要先讓個案瞭解保密的例外，教育人員的責任通報就屬於保密的例外。專輔教師恐怕得多花點時間去同理及討論個案的擔心

及害怕，並讓個案瞭解通報後即將面臨到的人、事、物，並給予個案心理支持，個案的自我揭露是基於信任，而專輔教師則要以同理與陪伴來回應個案(註 1)。

如果你選擇不通報，你得要了解你可能要負起的法律責任，特別是因為不通報而使個案再度受到傷害時，可能會面臨的懲處。同時，你需要有足夠的合理理由去說服他人你不進行通報的考量原因，並願意為自己的選擇負起責任。

**(三) 學校的通報人員：**法律僅規定知悉者有責任進行通報，但卻沒有規定若有很多人知悉，誰要代表通報。過去常有教育人員將通報視為燙手山芋，學校便要求「第一個知悉者」通報。但事實上，通報並不困難，且通報者的身份在法律上是被保密的。如果不是緊急事件，目前的通報方式是上衛生福利部保護服務司「關懷 e 起來」網站進行線上通報，流程已比過去簡便許多。學校可以指定一位兒少保護事件的通報專責人員，學校裡的任何教職員知悉兒少保護事件，就立即告知專責人員，由專責人員在 24 小時內進行通報。我們建議通報專責人員可以由學務處的人員擔任，以便同時進行兒少保護的責任通報以及校安通報。

**(四) 與社政單位的合作：**過去有許多學校的輔導人員會抱怨在通報之後，社工介入處理時，作法粗糙，且沒有與學校保持密切聯繫，因此難以與社工合作等。難以合作的原因常來自於不了解社政體系運作的方式。社政人員介入兒少保護事件，對事件嚴重度的評估與介入方式是門相當專業的學問。在介入作法上或許與學校的期待不同，但也是有其專業上的考量。社工人員是資源串連與整合方面的專家，我們建議專輔教師在責任通報後，應該多信任社政單位的專業，並且主動與接案社工保持密切聯繫。如果專輔教師不希望社工直接到家家訪，可以於通報表中註明，請接案社工先與學校聯繫。而專輔教師也可以直接詢問社工接下來的作法，以及學校方面如何與社工配合。在充分地溝通討論與訊息交換下，共同合作協助個案或案家。

**(五) 通報之後的後續處理：**學校在通報之後，為案主引入了社會資源，專輔教師後續要做的就是持續地關心與支持個案。有時候，個案會開始進入法律程序，或是面臨其他的安排，專輔教師最好能陪伴個案走過這些未知的路；另外就是持續或定期與個案進行個別晤談，可由專輔教師親自與個案會談，也可轉介學生諮商中心請求提供諮商服務。常見的是個案並不想接受心理諮商，或因為通報而對專輔教師不信任。專輔教師不用感到挫折，只要耐心等待，持續給予關心即可，不一定非得強迫個案前來晤談。別忘了，在這過程中需與個案相關的人員如導師或功能較好的家長保持密切聯繫。

---

## 在處理過程中別忘了自我保護

---

輔導工作永遠是團隊工作，在處理兒少保護事件時，一定要與隨時與主管討論，包括在通報之前，一定要知會輔導主任，並請輔導主任報告校長。當然，上



級長官可能會反對通報，專輔教師除了搬出相關法條與罰則向主管說明外，還可以舉一些因為未通報而有嚴重後果的真實案例，讓上級長官知道通報的重要性。而專輔教師務必要在處理的過程中，將處理經過詳細記錄下來，一方面備忘，一方面也會是將來若涉及法律問題時自我保護的利器。

其實，兒少保護事件的通報與處理會遇到的狀況五花八門，很多時候考驗著專輔教師的智慧與應變能力。如受到嚴重家暴、亂倫或涉及性交易的個案，通報後可能會被緊急安置，過程中可能還要驗傷、做筆錄，未來還有出庭等一連串的程序。專輔教師如何在這過程中，扮演著稱職的角色，並能仔細關照到個案的身心狀況，是專輔教師需要持續學習與努力的地方。專輔教師第一次接觸到兒少保護事件，一定會相當慌張，這是相當正常的；然而，一回生、二回熟，勇敢面對，從經驗中學習，幾次之後，你會感到越來越鎮定，處理起來也越來越純熟。



---

註 1 涉及保密及保密的例外問題，請參閱本書第二十章。

## 第五部份

---

# 輔導工作的系統合 作、溝通與資源整合



## 第十五章/

# 校內教師、處室單位的溝通 協調與合作

---

### 實務現場 21：別用我的課約談學生

---

孟孟剛進學校裡擔任專輔教師沒多久，其認真與專業深受導師們的肯定。導師們紛紛將班上的「牛鬼蛇神」交給孟孟處理，而孟孟也能一一擺平。

孟孟對個案輔導相當熱情，積極的程度令人感動。翻開孟孟的行事曆，可以看到每天的每一節課幾乎都排滿了預約晤談的個案。孟孟像超人般的體力，連輔導主任看了也覺得不可思議。

有一天，輔導主任接到一位導師的來電，以激動又高亢的聲音抱怨：

「我拜託你們輔導室，不要老是用我的國文課約談學生好嗎？每天我的課堂上，總會有人固定缺席，一問之下才知道是被輔導室約談，學生沒來上課，這樣我要怎麼打分數，令我很困擾耶！其他老師也有相同的困擾，不信你去問問看！」

輔導主任將該導師的抱怨告訴孟孟。孟孟發現來電抱怨的導師正是最近積極轉介個案來接受輔導的導師。孟孟不禁納悶：

「轉介那麼多班上的學生給我處理，又不讓我用你的課約談學生，叫我要怎麼做呢？」

孟孟遇到的困境，是所有專輔教師都感到頭痛的問題。導師們期望專輔教師協助班上的學生，但又不願意借用自己的課堂時間讓學生去輔導室晤談。每個老師都覺得自己的課最重要，都不希望有學生缺席，叫手上有大量個案、幾乎排不

出時間的專輔教師如何與學生晤談呢？

顯然，學校輔導團隊實施輔導工作的方式與校內老師們的期待有所落差。原因可能來自於校內老師的輔導概念不足，也可能來自於缺乏充分的溝通與協調；同樣的狀況也可能出現在與校內行政單位的互相配合上。專輔教師想推行對學生立意良善的輔導措施，結果卻窒礙難行，處處碰壁，令人挫敗不已。

本章將以個案晤談的時間安排、心理測驗以及生涯輔導等三大議題為主軸，討論專輔教師在與校內教師、處室單位溝通協調時，會遇到的實務困境以及可行的突破之道。

---

## 灌輸正確輔導概念，尋求輔導工作實施的共識

---

一般教師似乎從來沒有想過輔導教師會用什麼時間與個案晤談。

在某些學校，校長或教師們反對輔導室利用正課時間約談學生，認為是剝奪學生的受教權，因此輔導教師只能利用早自修、午休時間或放學後與學生接觸。而這些時段正是學生精神不濟、狀況最差的時候。不只是學生，輔導教師的精神也好不到哪裡去，尤其是午休時段。兩個精神狀況不佳的人，如何能夠有效率地討論重要的（甚至是沈重的）話題呢？輔導效果當然大打折扣。而有的學生希望能睡午覺，卻被輔導教師約談，更加重了學生的抗拒。此外，這三個時段的時間有限，能處理的個案數量也有限，如何能消化校園內各式各樣需要輔導介入的學生呢？

也有學校，老師們從不介意自己的課堂上有學生被約談，甚至向輔導室表達期望多利用自己的課堂約談學生，反正那些被約談的學生都是行為偏差或上課搗蛋、睡覺的學生，不在課堂上反而好。

多數學校對於輔導室個案晤談的共識是，可以利用課堂時間，但避免利用主要升學科目的課堂。輔導教師便多利用學生的體育、美術、輔導活動、音樂等非升學科目的時段。這似乎對非升學科目的老師不怎麼尊重，但這些任課老師也常摸摸鼻子認了，不多計較。

對於晤談時間應該安排在那個時段，學校裡的教師應尋求共識。輔導團隊可以透過校務會議全體教師都在的時段，公開提案討論這件事，以取得共識。然而，在這之前，輔導團隊應該要有自己的立場與內部共識。理想上，能夠開放所有課堂都可以約談學生，當然對輔導教師最為方便；如果不行的話，則退而求其次只利用非主要升學科目的課堂約談個案。原則上，每週同一位個案最多可至輔導室晤談一次，危機個案則除外。

輔導主任或專輔教師應該利用各種場合灌輸教職同仁正確的輔導概念。輔導不是魔術，也非特效藥，不會晤談一次就見效，不應該有錯誤的期待。輔導教師是透過與個案建立信任關係而發揮影響力，關係的建立往往需要長時間的醞釀，

尤其是非自願個案。有時候，對於一些有關係議題的個案，每週晤談時間的固定性與穩定性是很重要的。若是請學生諮商中心的心理師到校與學生進行諮商，也會被要求安排每週固定時段定期會談。

此外，輔導教師也要適度地讓老師們尊重其晤談時間的安排，而非有求必應。有些導師轉介學生至輔導室時，是直接將學生「拎」過來，請輔導教師現在立刻和學生晤談，但可能這節課早已與其他個案有約了。一般老師或許以為專輔教師零鐘點，就隨時都有空，卻不知道專輔教師的時間總是排滿滿。

專輔教師可以準備一本「晤談時間登記簿」，類似學生的功課表，將每一天約談個案的班級與座號填入各時段中，並適度地拿出來「不經意」地翻給老師們看，「無意間」讓導師們知道專輔教師不但手上需處理的個案量龐大，時間也卡得很緊，不可能隨傳隨到。

---

## 心理測驗的實施困境與因應策略

---

心理測驗的實施也是另一個涉及與校內教師們溝通協調，或請求其他處室支援的輔導工作項目。教育主管機關常要求學校要實施心理測驗，但全年級的團體施測與結果解釋相當不容易，牽涉到借課以及施測人力的問題。以下分別說明實施心理測驗可能遇到的困境以及因應對策。

**(一) 經費不足：**許多學校沒錢買新的或適合的心理測驗，甚至每年題本或答案紙都是自行影印，由輔導教師自行計分，或是請同學自己算分數，以致於錯誤百出，且學生也不知道如何對照常模。複印題本及答案紙絕對是違反著作權的行為，千萬要避免。學校的輔導團隊除了盡可能與學校相關單位溝通，編列經費去購置新版的測驗以及購買答案紙及計分服務外，也可以善用免費的線上心理測驗（註1）。

**(二) 實施心理測驗流於形式：**部分學校心理測驗的承辦人員（通常是資料組長）對心理測驗沒概念，上級要求便以形式化的方式進行，有做就好，未考慮到學生的需求，且實施過程草率，甚至對心理測驗結果無法保密或妥善保管。學校輔導團隊要好好檢討實施心理測驗的過程，而專輔教師也可以適時提供專業的意見，協助承辦組長改善心理測驗實施的嚴謹度與效果。

**(三) 實施與解釋的時間與人力不足：**心理測驗不論是施測或結果解釋，最好由受過專業訓練的人來進行。然而，全校只有一位專輔教師，他可能就是全校唯一有心理測驗相關知能的專業人員，在大校中難以每班親自去施測與解釋結果；就算有心要這樣做，也苦無入班的時間，通常需要借課，但也常遇到困難。商請導師或綜合活動科老師（常配課給導師）協助施測，就算有進行施測前說明，這些老師也未必按照標準化程序進行施測，解釋時更是草率，使測驗實施的品質大打折扣。小則使測驗結果無效，大可對學生造成負面影響。解決的方案有：

1.若要請其他老師協助，應詳列步驟與指導語，請老師配合著念與操作，並多強調測驗標準化施測流程的重要性。若老師不可信任，只好訓練輔導股長協助。

2.關於借課不易的問題，仍要多與老師們溝通，讓老師們知道心理測驗的重要性。把老師們當作伙伴，讓老師知道心理測驗的結果對其班級經營與教學會有所幫助；或請輔導主任在行政會議中提案討論，與教務處進行課務協調，安排各班專門時段讓輔導教師得以入班施測及解釋結果。

3.施測或解釋時間安排若無法逐班進行，可以多班集合起來一起進行（但須考量地點以及人數對施測效果的影響），並請導師隨班指導，輔導教師統一步驟進行標準化施測，以及解釋測驗。大團體解釋測驗勢必無法顧及細節，可以另行辦理小團體的說明會，告知學生若有興趣深入了解者，可自由報名參加，或自行前來找專輔教師個別討論。

**（四）學生填答時草率不認真：**這對測驗結果的準確性影響很大，與施測時的標準化與嚴謹度有關。施測者的態度越嚴謹，受測者的作答態度也會越謹慎。因此在施測說明時宜特別強調該份測驗的重要性，以及以慎重的態度進行整個施測流程。若委託其他老師協助施測，務必要向老師們強調這一點。

心理測驗的實施應考量到學生的需求，國一到國三分別安排何種心理測驗，應有邏輯且對學生有幫助，而不是有施測就好。不合時宜的測驗寧可不做。而學生接受了施測，就有權利知道結果，應排除萬難設法進行結果說明。測驗結果的作用很多，除幫助學生自我了解外，還可以篩選高關懷學生，幫助導師認識學生及班級經營，專輔教師可以考慮如何讓測驗結果為輔導工作發揮最大效益。

---

## 十二年國教重視適性揚才、多元發展的「生涯輔導」

---

因應十二年國民教育的推動，出現了「適性輔導」一名詞。依據十二年國教官網，適性輔導是要「協助學生探索其生涯最佳進路，依其特殊性給予最適的輔導，使其發揮潛能，進而達成自我之實現」，其定義為「透過適當有效的輔導措施，讓學生能夠瞭解自身的能力、性向、興趣等特性，及瞭解外在職業世界，以依此進行適性的升學與就業之進路選擇。」不管是目標、內涵與做法，都與生涯輔導大同小異。

目前國中學生人手一本「生涯輔導紀錄手冊」，在實務上產生最大的爭議是由誰來填寫裡面的內容，尤其是後面「生涯輔導紀錄」的部分。究竟是專輔教師、兼輔教師還是輔導活動科（綜合活動領域）任課教師來為學生填寫較適合。專輔教師不可能認識或瞭解每位學生，全部由專輔教師來填寫，難以對學生做出最適切的建議。若由導師填寫，部分導師卻認為加重其工作量，或以非專業推託不願配合。

理想上，為避免相關人員彼此互踢皮球，學校應開會明訂在這本手冊內容記錄上的工作分配，並確實執行。分工方式應依各校的屬性、文化或人員配置而定。手冊前半部分的資料性內容，可由導師協助填寫，或由輔導活動(綜合活動領域)任課教師於課堂上引導學生填寫。而在後面的生涯輔導記錄方面，在中型或大型學校中，專輔或兼輔教師不可能熟悉所有的學生，難以與學生一一晤談而做出適切的生涯建議，甚至輔導活動任課教師每週一節課也難以認識每個學生。因此，建議仍由導師主責填寫，但若學生選擇與輔導教師討論其生涯規劃，輔導教師仍有責任填寫。為避免導師認為這項工作繁重，輔導室應盡可能與導師溝通協調，提升導師相關知能，並且簡化記錄的內容與程序(如給予一些範本讓導師可以複製、貼上即可)，避免讓導師們覺得這是個沈重的壓力或負擔。

國中學生目前還被要求要製作一本生涯學習檔案，存置各種學習或競賽成果資料，雖然沒有固定格式或版本，但事實上其內容卻常與「生涯輔導記錄手冊」相當類似或重複(生涯學習檔案中放的是成果或證明文件，生涯輔導紀錄手冊則是純粹資料紀錄)。教育主管機關或許可以考慮將兩者合而為一。

此外，有些學校會辦理生涯學習檔案封面製作比賽，應盡量不要為了辦理而辦理。封面製作應與生涯發展的本質意義做結合，引導學生思考如何製做出可以代表獨一無二的自己的封面，辦理比賽才有意義。



---

註 1 目前常見的線上心理測驗，如：適性化生涯性向測驗、情境式生涯興趣測驗，網址：<http://career.ntnu.edu.tw/JUNIOR/>；或勞委會職訓局「全國就業 e 網」職業興趣探索測驗，網址：<http://www.ejob.gov.tw/navigate/institute02.aspx>

## 第十六章/

# 與家長合作及家庭訪視



### 實務現場 22：心情總是陰晴不定的小花

小花，一個有著漂亮外表以及甜美笑容的國中女生。然而，在活潑可人的外表下，卻有著陰情不定的情緒。小花的母親是個單親媽媽，常常因為小花的情緒起伏而感到困擾，搞不懂小花的情緒為何有時亢奮有時憂愁；有時候母女倆常上演激烈對罵的戲碼。母親對於小花不穩定的情緒狀態與失控的母女關係感到相當擔心，因此求助學校輔導室……。

學校專輔教師如青藉由與導師的討論、與小花的直接互動，以及對小花的間接觀察，初步掌握了小花的興趣、特質與校內表現。逐漸與小花建立信任關係後，如青開始得以陪伴小花面對自我情緒的起伏。如青發現，造成小花情緒波動的來源，一方面來自於學校的人際互動，另一方面是母親所給予的過度關心和注意，加上母親本身的情緒化特質，也是導致小花情緒壓力的主要原因。

如青認為，如果要幫助小花，母親是個關鍵人物，不能只針對小花個人進行工作。對小花的輔導過程中，除了引導小花透過自己最熟悉的日記形式記錄情緒狀態與指數，並且每週繪製情緒曲線圖之外，如青也與小花的母親透過電訪以及家庭訪視進行聯繫，瞭解小花與母親之間的互動狀況以及母親對小花的擔憂，同時也釐清小花母親對於學校輔導介入的期待。

如青與小花的母親保持聯繫的過程中，特別著重於肯定母親對小花的關懷，但也適時地將小花面對青春期自然有其情緒起伏的概念傳遞給母親，讓母親得以



用一般性的角度給予小花情緒處理的空間，避免誇大小花的情緒起伏反應。同時，在小花的同意下，將小花透過日記所記錄下的情緒指數和情緒曲線圖呈現給母親，協助母親更加理解小花的情緒狀態，也促成母女彼此在情緒上的溝通與調整。

---

## 與家庭系統合作是學校輔導工作不可缺的一環

---

家庭是一個人最早接觸到的環境，它提供一個人成長所需的物質與情感上的滿足。因為每一個家庭皆有獨特的生活價值及互動模式，會培育出不同人格特質的孩子，也會造成不同的問題。

由於每一位學生，都來自於不同的家庭環境，因著每個家庭所傳遞的生活價值與互動模式的差異，每個孩子帶著不同的個性和生命經驗來到校園裡。在實務中，我們常看到學生的種種問題來自於過去或現在施功能的家庭。即使到了國中階段，家庭始終對青春期的孩子擁有相當大的影響力。因此，家庭系統是學校輔導工作絕對不能忽略的重要環節。孩子的年齡越小，受到家庭的影響越大，越需要將家庭納入輔導工作的資源之一。若能將家長視為個案輔導中的合作夥伴，會比單方面對個案進行工作來得有效率。而家庭訪視，是一個得以和家長達成初步合作的重要媒介。

過去，輔導教師與家長的接觸常透過電話，或在孩子問題發生時，請家長到校面談。如今，專輔教師被期待進到家庭中與家庭工作，家庭訪視成為專輔教師的工作要項之一，但這部分在專輔教師的職前養成教育中是缺乏的。本章將逐一討論家訪前、家訪中及家訪後，專輔教師應有的準備及工作重點。

---

## 家庭訪視的注意事項與工作重點

---

家庭訪視的功能與單純請父母到校會談相當不同，除了能直接觀察學生/個案所生活的環境、分析個案與家庭成員間的互動關係、澄清需求和期待之外；最重要的是，透過家訪的過程，與個案及其家人或主要照顧者建立正向服務關係，以確保後續輔導工作的介入能獲得正向支持。

專輔教師進行家庭訪視，在家訪前、家訪過程中，以及家訪過後，皆有所需特別注意的事項，以下分項陳述之。

## (一) 家訪前

### 1.資料蒐集：

- (1) AB 表、各類心理測驗及學業成績資料等。
- (2) 與個案有相關的學校人員進行家訪前的討論，例如：導師、任課教師、輔導主任、資源班老師或特教巡輔老師、高風險家庭或兒少保護主責社工…等。
- (3) 與個案本人晤談，並進行家訪前說明，事先針對家庭狀況及家庭成員有初步的掌握。

### 2.確認陪同者：避免單獨前往案家，盡量安排其他教師陪同。

### 3.聯繫案家，徵詢家訪同意：

- (1) 確定家訪時間，盡量以上班時間為優先，約訪時間不宜過晚。若平日晚上時間較難配合，寧可安排假日，以避免過晚時間前往案家。若時間難以敲定或不便前往案家拜訪，再退而求其次請家長利用其方便的時間到校。
- (2) 確認案家住址，必要時先進行路線的勘察，選擇最安全的路線前往案家。
- (3) 事先告知案家欲前往家訪的學校人員及人數。

### 4.決定此次家訪的目標：

- (1) 家訪目標，包括：建立關係、蒐集所需資料、確認案家需求、解決案主行為問題、瞭解家庭成員互動情形、確認外部資源使用狀況……等。
- (2) 建議可先針對此次家訪目標，列出要處理的具體議題，以及非問不可的問題。

### 5.家訪前，務必讓在學校的輔導主任或輔導室的其他成員知道此行家訪的時程，包括案家的住址、電話與家庭成員姓名，排定家訪的時間，以及預定返回的時間。

### 6.避免攜帶過多現金或配戴不合宜的珠寶首飾前往案家。

## (二) 家訪中

### 1.穿著：衣著以輕便舒適、容易行動為佳，女教師盡可能穿著褲裝，避免繁複不合適的服裝打扮。

### 2.飲食：建議自行攜帶茶水，盡可能避免在案家使用餐點或飲水，也可先行避開用餐時間拜訪案家，必要時以委婉客氣的方式婉拒餐點或茶水。

### 3.會談注意事項：

- (1) 一開始須先說明家訪用意，盡量以輕鬆自然的方式與家長對話，避免以條列式的問句蒐集資料。
- (2) 以聽故事的心態進行會談，可閒話家常但避免無目標的漫談，在適當的時間提出問題，確保會談的方向與重心在掌握之中。

- (3) 過程中，允許家長在管教或教養上表達抱怨與負向情緒，同理與情緒反映的同時，盡量協助家長以正向角度看待學生的問題。
- (4) 避免不恰當地表現幽默，或其他有可能妨礙討論或減低信賴的言行。
- (5) 務必在經過同意後，才開始進行家庭環境的參觀。
- (6) 家訪過程中，避免給予不恰當的保證。對於家長對學校的抱怨或建議，專輔教師可以承諾代為傳達，但切勿承諾會改善。盡可能在立場上保持客觀中立，但在情感上能與家長同在。最後仍應將會談的焦點轉移回學生問題身上。
- (7) 盡可能營造安全無威脅的會談氣氛。透過同理、接納、鼓勵與正向肯定等溝通技巧，解除家長面對孩子問題的焦慮，協助家庭成員真誠表達他們的憂慮。讓家長感受到與學校老師互動是正向、愉快的經驗，以利合作關係的建立。

4. 會談架構與方向：專輔教師宜採用「生態系統」的觀點蒐集資料與理解個案問題。強調個案本身與其所在環境間的互動關係，以及交互作用下所產生的結果，亦即「人在情境中」(Person in the Situation) 之概念。從個案本身開始，逐漸擴展至個案所屬之家庭、社區，甚至是整個大環境。

(1) 個人系統：

- A. 生理方面：生理發展情形(是否有發展遲緩或其他發展障礙)、健康狀況、就醫情形、心智功能……等。
- B. 心理方面：內在特質、認知思考、態度與情緒、溝通表達、壓力反應……等。
- C. 社會方面：生活作息、學校生活、人際互動情形、外部資源……等。

(2) 家庭系統：

- A. 家庭結構：家庭成員組成、家庭次系統的關係特色、家庭凝聚力……等。
- B. 家庭功能：溝通模式、決策型態、角色執行、家庭習慣的因應機制、父母或主要照顧者的管教方式、父母的教養技巧……等。
- C. 家庭的發展：家庭所發生過的重要事件、家庭的根源與文化背景脈絡……等。
- D. 家庭的力量、優勢與限制。

(3) 環境系統：

- A. 物質環境：人造環境與自然環境。
- B. 社會環境：工作系統、娛樂系統、教育系統、健康醫療系統。

### (三) 家訪後

#### 1.分析家庭生態圖或家庭生活年代表：

- (1) 家系圖與家庭生態圖：可幫助我們了解家庭結構、家庭與外在環境的關係；得知這個家庭是如何運用資源使得家庭環境或家庭關係產生自然的改變，更可透過該圖發現家庭所缺乏的資源；亦可以了解一般家庭最常使用的相關資源系統，包含文化、宗教、工作、醫療健康、社會福利、親屬、朋友、鄰里、學校、休閒娛樂……等的狀況。
- (2) 家庭生活年代表：將家庭的發展歷史以圖表方式呈現，以幫助我們清楚了解夫妻建立家庭的一些重要階段資料，以及種種家庭重要事件發生的狀況。藉由瞭解過去一些有意義的重大事件，可以得知目前家庭轉變和功能降低的可能原因，例如：失業或轉業、家庭成員死亡或生病、搬家，以及有新的家庭成員加入等，都是造成家庭關係改變的一些有意義的事件。

#### 2.撰寫家訪紀錄：

- (1) 以「列點式」撰寫，盡量以整理過後的描述方式來陳述資訊，避免流水帳的記錄方式。
- (2) 依照「家庭狀況」、「學校生活情形」、「資源使用情形」、「家長期待」、「主述問題」……等面向進行有系統的紀錄，亦可針對每個家庭或每位學生的特殊狀況適時增減紀錄的面向。
- (3) 家訪紀錄最後，宜列入教師對於家庭及學生的評估，並據此擬定輔導目標與輔導策略。
- (4) 家訪紀錄應在家訪後盡快完成，避免因為時間而遺忘重要資訊。

#### 3.討論與分享：

- (1) 適時地將家訪的觀察與分析，分享給學生在校內的重要關係人，尤其是導師或認輔教師。
- (2) 若學生有高風險家庭或兒少保護之主責社工，亦可與其分享家訪內容，以確認在輔導團隊工作中的共識與分工。
- (3) 謹守個案資料的隱私保密，但也不矯枉過正，必要時仍須與相關工作者進行討論，以提供個案適切協助。

## 第十七章/

# 校外資源的溝通與整合

---

### 別一直活在「資源要用方恨少」的遺憾之中

---

我們不斷地強調，學校輔導工作是一團隊合作的工作，並透過三級預防的架構落實。學校輔導工作不能只是停留在一對一的晤談，諮商只是實施輔導工作的方法之一。我們需要將校內外的各種資源納入輔導工作中，形成一張強而有力的輔導工作資源網。在個案輔導方面，也要能以生態系統觀的角度，廣納與個案有關的周邊系統資源，除了對個案問題的發展脈絡能有更全面性的瞭解之外，也能提供個案更多元的協助。

專輔教師在輔導工作中扮演著穿針引線的角色，將校外各種資源引進並串聯起來。除了運用校內本身所存在的資源之外，也試圖連結並整合校外資源，讓家庭、學校、社區三大輔導層面得以密切配合，建構出以學校為中心的輔導網絡。專輔教師最常遇到的困境是「資源要用方恨少」，當想為個案引進校外資源提供協助時，卻不知道要找哪些單位或哪些人幫忙。因此，校外資源的整合以及輔導網絡的建構，在平常就需要逐漸經營與備妥，以備不時之需。

---

### 建構以學校為中心的輔導資源網絡

---

輔導網絡的建構，是達成學校輔導工作團隊合作的第一步。建構輔導網絡，必須同時兼顧橫向與縱向的連結。橫向指的是「學校—家庭—社區」的合作；縱向則是指「學校（社區）網絡—縣市網絡—全國網絡」三個層級系統的串聯。構

成一個由「點、線、面」的輔導網絡（註1），如圖 17-1 所示。

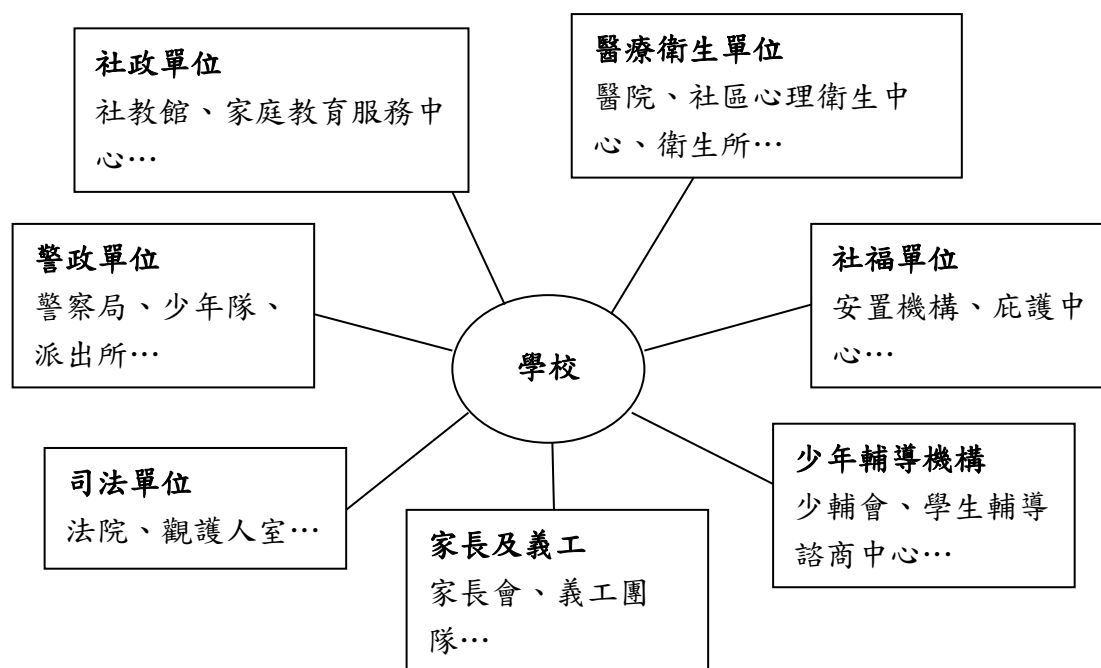


圖 17-1 以學校為中心的輔導資源網絡

---

## 資源類型彙整、資源盤點與資源開發

---

瞭解學校輔導網絡建構的面向之後，最重要的是，開始著手進行資源的盤點與開發，並依據不同的資源類型，進行資源彙整，以備需要時查用。

由於學校位於地方社區之中（國中尤其如此），專輔教師在進入一個新的學校後，可嘗試以社區特色的角度切入，進行外部資源的盤點。以南投縣魚池國中為例，位處於埔里與日月潭之間的魚池地區，以觀光發展、阿薩姆紅茶種植為主要地方特色，當地民宿、特色餐廳、紅茶種植產業、觀光景點…等，皆是學校可加以運用之外部資源。

（一）**資源類型**：無論人或社會機構，可提供物資服務，以維繫生活或成長發展者即稱為資源。可分為內在資源與外在資源，「內在資源」包括個人資源以及家庭資源，「外在資源」則包括正式資源與非正式資源。

表 17-1 資源類型的分類

內在資源		外在資源	
個人	家庭	正式	非正式
人格特質、智力、健康狀況、知識、態度…等	成員凝聚力、家庭氣氛、提供家庭支持的能力…等	政府資源、民間資源、機構、專業人員、營利團體…等	親戚、朋友、鄰居、志工、教會、休閒團體、職場團體…等

專輔教師在推動輔導工作的過程中，為了提供個案適切與多元的輔導策略與相關服務，除了評估個案本身的內在資源之外，尚可運用外在資源，協助個案本身以及其家庭系統。因此，對外在資源的掌握，其重要性亦不容忽視。

**(二)資源盤點與開發:**學校輔導工作除了提供個案所需的關懷與支持之外，尚可透過外部資源的引進，給予個案更多元的協助，更能夠在學校之外，為個案建立起更多正向的資源，避免因學校的功能有限，而無法提供個案多面向的協助。

引進外部資源，首先要進行的便是「資源盤點」(resource inventory)。資源盤點，是一種有系統地瞭解資源的方法，主要在分析特定地區內可利用的服務。在資源盤點之前，可以先依照學校所在社區地方特色擬定一份「資源盤點表」，表中依資源類型初步分類，詳細記載資源名稱、地址、聯絡電話、聯絡人、可運用的資源項目與盤點日期…等等，請參見表 17-2、17-3 的範例。

資源盤點表，可先透過網路進行搜尋，或者詢問校內人員，尤其是居住於當地的學校人員，甚至與社區內的店家、家長會、學生家長……等社區人士進行討論，皆可完成資源的初步蒐集與整理，再逐一向各資源單位洽詢或拜訪，亦即「資源開發」。

表 17-2 資源盤點表範例-1

資源類型：飯店、民宿						
編號	資源名稱	地址	聯絡電話	聯絡人	可運用的資源項目	盤點日期
01	朵麗絲的家	南投縣魚池鄉日月潭水社村中山路 123 號	049-2855221	游○○先生	民宿參觀、民宿工作實習體驗	102.04.09
02	雲品酒店	南投縣魚池鄉日月潭中正路 23 號	049-2856788	林○○經理	飯店參觀、創業與經營方法分享	102.04.21
03	左岸松湖營地	南投縣魚池鄉中正路 336 之 1 號	0931-167691	葉○○先生	活動場地借用	102.04.21
04						

表 17-3 資源盤點表範例-2

資源類型：社會福利團體						
編號	資源名稱	地址	聯絡電話	聯絡人	可運用的資源項目	盤點日期
01	良顯堂社會福利基金會	南投縣埔里鎮中山路三段 637 巷 9 號	049-2911811	徐○○ 督導	夏令營活動、親職教育講座、急難救助	102.07.05
02	南投家庭扶助中心埔里服務處	埔里鎮和平東路 100 號	049-2422313	汪○○ 社工	認養服務、暑期課輔、團體輔導方案合作	102.07.21
03						
04						

資源盤點表在學校輔導工作推動的過程中，可依照學校特性與學生需求，逐一進行增修和補充，除了協助學生連結適切的服務資源之外，長期針對資源進行彙整及掌握，也可作為學校特色發展的依據和參考。

## 實務現場 23：從不定時炸彈到溫和的軟糖

軟糖，是一個精力旺盛，總是很難自我控制盛怒情緒的七年級男生。在家長和老師們眼中，是顆不定時的炸彈。軟糖在家中常對母親和妹妹們動粗，在學校也屢次與同學發生口角和肢體衝突。導師與軟糖的父親幾次溝通管教策略均無效果，決定轉介至輔導室。

學校的專輔教師在陪伴軟糖的過程中，藉由家訪發現軟糖的母親長期受精神疾病困擾；父親為家中主要經濟支柱，每天早出晚歸，軟糖因而疏忽照顧，父母也缺乏有效的管教方法，使得軟糖出現性格偏差以及不擅表達、凡事暴力相向與注意力不集中等特質，其行為特徵明顯異於一般學生。

考量軟糖在家中與學校所展現的行為，恐需精神醫療介入，專輔教師於是聯繫地區的心理衛生中心與地方精神醫療院所，陪伴軟糖及其母親接受精神醫療評估。同時，考量母親精神狀態的不穩定，無法妥善給予軟糖及妹妹們妥適的照顧，也通報高風險家庭，藉由高風險家庭服務社工之介入，提供家庭內部經濟扶助，以及對軟糖母親的情緒支持等協助。

軟糖經評估後疑似有注意力缺陷過動症，專輔教師立刻聯繫教育處之學生輔導諮商中心，引進心理師介入協助，協同與校內教師團隊合作，透過個案研討會議，共同發展得以長期協助軟糖有效適應校園生活的輔導策略與方法。



現在的軟糖，雖然偶爾仍會因為他人的挑釁而脾氣爆發，但相較於以往，已多了一些關懷他人的溫暖特質，並會與同學們分享飼養動物的經驗，真的成為人人眼中的「軟糖」了。



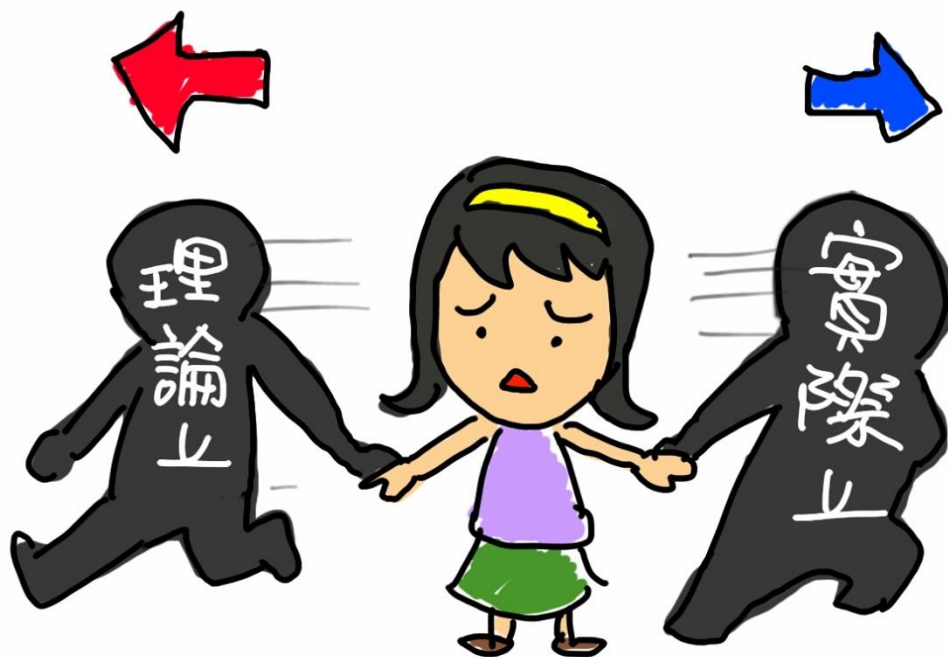
---

註 1 關於學校輔導網絡的建構相關議題，請參閱林萬億等（2010）。**學校輔導團隊工作－學校社會工作師、輔導教師與心理師的合作**。台北：五南。

## 第六部份

---

# 個案輔導的倫理議題



## 第十八章/

# 知後同意以及非自願個案的處理



---

### 實務現場 24：為什麼我要來接受輔導？

---

小萍擔任國中專任輔導教師的第一年，帶著滿滿的熱忱，期許自己可以幫助校園中弱勢以及有心理困擾的學生。然而，導師轉介上門的總是一些不守規矩、常不來學校、對師長不尊重、以及在校園裡作威作福的行為偏差學生。小萍對這些學生幾乎沒輒，完全不知如何進行輔導？

這天，某班導師轉介一位叫做慶宏的男生給小萍。導師告訴小萍，慶宏平時在班上安靜乖巧，但沒有什麼朋友，班上幾位同學常喜歡捉弄他。最近同學們不但捉弄他，還開始排擠他，不斷故意造謠慫恿全班同學一起討厭他。越來越多同學看到他就閃躲，或是露出嫌惡的表情，但慶宏總是默默承受。導師眼看慶宏被班上同學排擠得越來越嚴重，為慶宏感到很擔心，於是決定請專輔教師介入。希望一方面了解慶宏心裡在想什麼，一方面協助慶宏變得開朗一點，更懂得如何交朋友。

小萍心想，終於等到一位屬於弱勢且真正有接受輔導需求的個案了，決心好好把握這次的機會。小萍約談慶宏，說明了約談來意，並釋放善意表示想協助慶宏。但慶宏怎麼就是不說話，只是一直低著頭。

突然間，慶宏抬起頭，對小萍說：「為什麼我要來被輔導？為什麼不是那些欺負我的人？」

這句話似乎衝擊到了小萍，一時之間不知道如何回應，只能愣在那裡……。

---

## 實務現場 25：個案不想談，到底要怎麼談下去？

---

大直服務的學校剛發生學生之間性騷擾的校園性別事件。性平會調查結束後，建議加害人要接受心理輔導。於是，擔任專任輔導教師的大直就理所當然地成為加害人的輔導者了。

大直第一次與個案晤談時，個案擺出一副不耐煩的樣子，不斷問大直要輔導到什麼時候才可以回去，並且說自己知道做錯了，以後不會再犯了，可不可以不要再過來晤談了。大直心裡又急又氣，實在不知道怎麼談下去。問到關於個案對同學性騷擾的事情時，個案臉色一垮，開始不講話。不論大直說什麼，個案就是不回應。後續幾次晤談下來，總是這種情形。大直拿出各種牌卡或媒材想與個案互動，試圖降低個案的防衛，但仍然無法與個案建立關係。

大直感到好挫折，也很疑惑，這些並不想接受輔導的學生，到底要怎麼進行輔導呀？

---

## 未成年人的自主同意權常是有限制的

---

非自願型的個案指的是非出於自己的意願或是被他人強迫接受專業協助的人，在國中校園中，輔導教師所接觸的個案屬性，通常都是非自願型個案。非自願型個案是被師長強迫前來，本身沒有接受輔導協助的意願，也不認為自己需要輔導協助，甚至對輔導或輔導教師有著敵意；通常不會與輔導教師合作，難以建立有意義的關係，更不願意在晤談中自我揭露，只會令輔導教師挫折連連。

處理非自願型個案涉及到的一個輔導與諮商的倫理議題便是「知後同意」。諮商專業倫理守則規定人們有自主同意權決定是否接受諮商服務，且助人者需將諮商有關的資訊充分告知當事人，在當事人同意下才提供諮商服務。然而，國中學生屬於未成年人，其自主同意權是有限制的，法定監護人有權為未成年者做出適當的決定，包括是否接受諮商服務。

---

## 非自願型個案 VS. 非自願型輔導教師

---

在學校中，輔導與諮商服務屬於學校的教育措施之一，通常由學校提供學生的輔導與諮商服務，並不需要主動徵得家長的同意。然而，處於義務教育階段的學生是否有權利拒絕學校為其安排的輔導與諮商協助措施呢？既然輔導與諮商被視為學校教育措施的一環，學生理所當然得接受這樣的安排。但是，在實務上，

強迫尚在義務教育階段的學生接受輔導或諮商服務，學生即使沒有拒絕的空間，亦可能透過各種抗拒行為或消極配合來表達自己的意願。

強迫接受輔導的學生是非自願型的個案，而與非自願型個案工作的輔導教師，又何嘗不是非自願型的助人者呢？將兩個內心裡百般不願的人湊在一起工作，如何能有成效呢？因此，目前國中的專輔教師在個案輔導工作上多感到相當吃力與挫折連連。

---

## 「知後同意」是尊重個案的表現；停止諜對諜，真誠永遠是上策

---

在國中學校輔導工作中，即使個案並非自願前來求助，也沒有太多表達拒絕的空間，輔導教師也應該進行知後同意的動作，尤其是要邀請個案進入一段持續性且固定時間的會談時，更應如此。即使無法有太多讓個案決定是否同意的空間，也要盡可能做到告知輔導或諮商的內容與進行方式等。輔導教師可以準備一份「個別晤談同意書」，在個案充分了解晤談的程序與內容後讓個案簽署，以顯示這件事的重要性。知後同意是基於對個案的尊重，有時候反而有助於個案對輔導教師的信任與配合。

告知個案其接受輔導或諮商服務的相關資訊，要做到的就是盡可能資訊透明。許多輔導教師約談個案，從不跟個案說明約談用意、談什麼主題、談話對個案的幫助是什麼、以及個案可以怎麼配合等。個案在資訊不透明之下，只會感到莫名其妙，當然不願意與輔導教師合作。輔導教師要記住，真誠永遠是上策，別再與個案進行諜對諜的遊戲了。許多輔導教師想知道個案心裡的真正想法，但擔心過於直接詢問時，個案會閃避回答，於是不斷地旁敲側擊，個案也納悶輔導教師到底想做什麼？輔導教師想貼近個案的內在世界，並不需要當起偵探或調查員，這只是在浪費時間，且得不到個案的信任。

輔導教師面對非自願型的個案，可以真誠地告訴他：「今天會找你過來談話，是因為你的導師發現你最近上課總是精神不濟，成績也大幅退步，他很關心你，也很擔心你，希望我跟你談談，到底發生了什麼事，以及是否可以提供你什麼樣的幫忙。不知道你願意跟我說說你的狀況嗎？」在實務上，更細緻的作法是，在專輔教師約談個案之前，導師就可以先知會個案專輔教師即將約談個案以及約談的用意，讓個案有一定程度心理準備。

專輔教師評估個案有進一步接受定期會談或諮商的需要時，可以透過邀請的方式讓個案知道專輔教師的後續安排，並告知固定會談的用意、功能、時間、流程、內容、對個案的影響以及個案應如何配合，並且當下澄清個案的疑惑。當然，也要說明保密和保密例外等原則。

---

## 面對非自願型個案，化非自願為自願的策略

---

個案抗拒接受學校的輔導或諮商服務時，可能來自於對輔導室存在負面觀感、認為自己沒有接受輔導的需求、覺得被輔導很丟臉、認為被輔導是一種懲罰等。而輔導或諮商的療效奠基在助人者與個案之間的信任與合作關係，面對非自願型個案，若能化非自願為自願，將能增加個案與輔導教師合作的機會，信任關係一旦建立，輔導與諮商的功效才能逐漸展現。以下提供一些原則性的作法：

**(一) 開門見山，資訊透明：**誠如前述，真誠是最好的策略，充分告知個案被約談的原因，友善地讓個案知道接受輔導是要提供協助，而非是一種懲罰。有時候，導師或家長轉介個案後，會要求輔導教師不要告訴個案誰是轉介者。輔導教師一定要讓轉介者知道，任何的隱瞞只會讓個案心中充滿疑惑，不利於輔導關係的建立，如此輔導工作將難以進行。

**(二) 以個案的需求為主軸：**導師或家長轉介學生自有其希望個案接受輔導的期待，但往往與個案的期待不一致。輔導教師除了告知轉介者的期待與擔心外，也要關注個案的期待，並與個案討論屬於個案自己的輔導或諮商目標。輔導教師可以這麼說：「爸爸要你來輔導室與我談談，是因為你在家裡常會跟他大小聲，且會欺負弟妹，他希望你學習尊重長輩，並與家人和平相處。這是爸爸的看法，但老師想聽聽你的想法，你自己覺得呢？你的期待是什麼？你希望老師怎麼幫助你？」輔導或諮商服務的主體永遠是個案，聚焦在個案本身的需求上，會讓個案感覺到被尊重，甚至喚起個案求助的需求，願意開始與輔導教師建立合作關係。

**(三) 同理個案的抗拒，澄清個案對接受輔導的擔心與疑惑：**個案被迫前來接受輔導，一定是百般不願。抗拒的行為有顯性和隱性兩種，顯性的抗拒表現在遲到、約談未到或明顯表達不願意合作等行為上；隱性的抗拒則是消極配合，表面上順從，但常透過說「不知道」、「無所謂」、「沒差」等讓輔導教師沒輒。抗拒行為的背後必有其特定的原因，輔導教師可以以同理的方式跟個案說：「我知道你被要求前來輔導室與我談話，一定不是很開心。或許你覺得自己不需要被輔導；或者是來輔導室很丟臉，會被同學笑；又或者你覺得精神有問題的人才來輔導室，而你又不是。很多被叫來輔導的同學都有類似的想法。但事實上，輔導其實是……」。輔導教師可以在深度同理個案的抗拒後，向個案澄清輔導的用意與功能；並與個案討論如果一定得來接受輔導的話，如何可以讓自己比較自在一點。

**(四) 營造輔導室及輔導教師的正面形象：**在國中校園裡，輔導室長期被師生視為一個「不祥」的空間，唯恐避之不及。輔導室或輔導教師在學生心中的形象常常是負面的，到輔導室接受輔導的學生也常被負面標籤。學校的輔導核心團隊在平常就應該透過各種方式重新建立起輔導室的形象，讓師生知道輔導的功能在提供協助，使人發揮潛能、更有能量；輔導室是個溫馨的空間，提供各種資料。在平時就應不斷宣導，教育全校師生如何正確使用輔導資源。而輔導教師平時可

以透過高關懷個案的篩選，從新生入學起，就主動約談弱勢學生（通常會是潛在個案），釋出善意，提供關懷，先建立起初步的關係，並讓學生親身感受到接受輔導服務的實際狀況，輔導將再也不是一件神秘的事情。

**（五）提供多元的輔導措施：**諮商或談話式的輔導只是個案輔導的其中一種方式，我們往往過份強調它的功能，以為這就是輔導的全部。有些個案的狀態或議題並不適合進入晤談關係中，嚴重抗拒的個案若無法讓他有來談動機，即使談了再久也是浪費時間。輔導教師不妨採用其他的輔導策略，如安排認輔（請與個案關係較佳的師長提供關懷）、同儕輔導、小團體輔導、高關懷課程，以及改變個案周遭系統，如班級氣氛、師長管教態度或家庭功能等。正如前述案例中被全班同學排擠的慶宏，輔導教師優先要做的不是針對慶宏進行個別晤談，而是設法介入班級，改善班級風氣，與導師合作在班上為慶宏慢慢建立起具支持性的人際關係；再來才是與個案討論人際技巧等話題。然而，任何輔導措施的介入，都是基於對個案問題的充分理解，亦即輔導教師要能充分蒐集與個案問題相關的資料，形成個案概念化，並施以適合的輔導措施。



## 第十九章/

# 個案輔導紀錄的撰寫與保存

---

### 實務現場 26：校長的要求

---

致華是一所偏鄉國中的專任輔導教師，在學校裡負責的工作除了協助輔導室主任或組長交辦的業務外，主要就是個案輔導了。

致華走馬上任的第一天，就開始構思個案管理的流程，並且在與主任及組長討論後，逐一設計了各種文件與表單，以對個案輔導的狀況能清楚地掌握與管理。輔導主任對致華的能力很放心，因此很少過問致華個案輔導的情形。

有一天，輔導主任從校長室回來，告訴致華，校長要求每週檢閱個案輔導紀錄，請致華整理好後呈給校長。了解之後才知道，原來是有家長打電話到校長室投訴孩子受到同學霸凌，聽說該生是輔導室持續輔導的對象。校長找來輔導主任詢問，但輔導主任表示自己不太清楚個案的狀況，校長在盛怒之下便要求每週查閱致華的個案輔導紀錄，以掌握學校特殊個案的狀況。

致華感到很為難，雖然個案輔導紀錄都有確實撰寫，但這屬於保密性的資料，適合就這樣赤裸裸地給校長看嗎？

---

### 實務現場 27：上次到底談了些什麼？

---

敏琪自從考上教師甄試分發到這間國中擔任專任輔導教師後，感覺每天都有做不完的事，談不完的個案。初期敏琪會乖乖地每天撰寫個案紀錄，但到學期中，每天都忙到晚上六點多才能下班，根本沒空把當天的紀錄寫完，只好隔天找時間



再寫。逐漸地，敏琪開始累積越來越多未完成的個案紀錄，從一開始隔天再完成，到後來乾脆一星期寫一次。

敏琪發現，每次當有時間靜下來好好撰寫個案紀錄時，卻常常對某些個案的晤談內容毫無印象，或是跟別的個案的晤談內容混淆在一起，反而要花更多時間去回憶與釐清。有一次，敏琪約了一位個案晤談，晤談前，因為不太記得上次談到哪裡，於是查閱上次晤談的紀錄，卻發現這位個案的晤談紀錄已經有連續兩次沒有完成了。上課鐘聲響起，個案就要來了，敏琪卻對這位個案的近況一片空白，不知如何是好！

## 建立一套個案管理標準流程

個案輔導紀錄的撰寫與保存是個案管理機制中的一個重要環節。所謂「個案管理」(case management)就是針對來接受輔導服務的個案建立一套有系統的處理機制，這包括了如何開發個案、接受師長轉介、建立個案資料、個案輔導紀錄的管理與保存、輔導資源網絡的建構以及個案資料的統計分析等。

在一般的大學裡，自願性個案來談時都會先有一個「接案晤談」(intake)的程序，接著再由個案管理員進行評估，為他安排適當的心理師，或者評估後認為轉介其他資源對他更好，就再進行其他安排；諮商結束後還會請個案填寫回饋問卷，評估諮商成效。這是成人諮商的作法，一般中小學並不一定適用，但卻該發展出適用於個別學校情境的個案管理程序。

在國中由於沒有像高中職的分科或分年級責任班級制度，因此建立一套明確的派案與個案管理流程相形重要，尤其是學校裡同時有專輔教師與兼輔教師時，明確的個案管理機制能夠使輔導教師的個案晤談量得到合理分配。圖 19-1 是簡要的個案管理流程圖，各校可以自行依實際狀況略做調整。

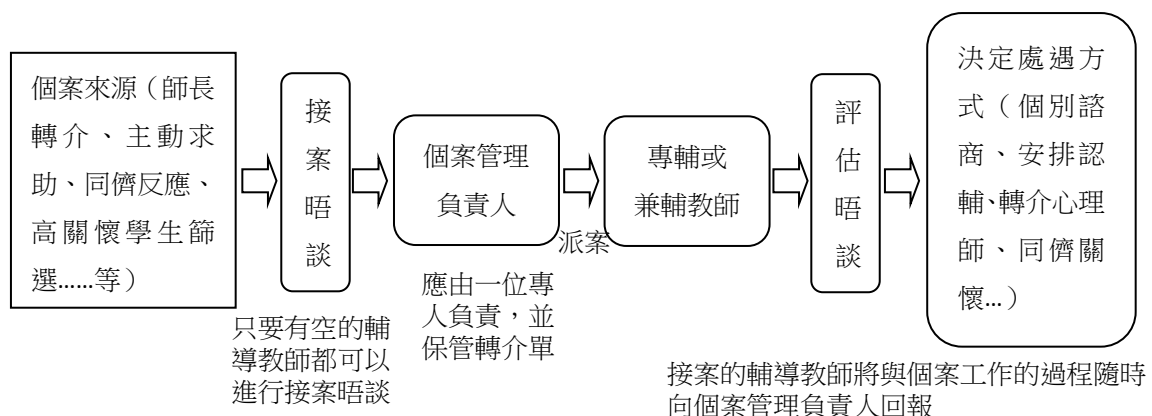


圖 19-1 個案管理流程圖

(一) **個案來源**：國中校園中的個案來源包括師長轉介、主動求助、同儕反應與高關懷學生篩選……等。其中以師長轉介為最大宗，卻也是最難處理及最不易建立合作關係的個案。在此建議專輔教師可以在一開學就主動開發個案，列出高關懷名單（單親、低收入、隔代教養、身心障礙、轉學生、復學生……等），一一找來關心晤談，從中發現較需要長期晤談的個案，邀請他們進入諮商程序。就算現在不需要提供協助，他們也可能是校園中較容易出狀況的潛在個案，當未來有需要接受輔導時，由於已經有一次接觸的經驗（且是正向經驗），輔導關係會較為容易建立起來。

(二) **接案晤談**：接案晤談（intake）是對個案狀況的初步了解，以利後續的派案與處遇。基本上輔導室裡有空的專業輔導人力都可以進行。如果是同學自行求助，接案晤談的對象便是該同學本身，接案者要將接案晤談的狀況以特定表單記錄下來；如果是由校內教師轉介，接案晤談的對象則是轉介者，在接案晤談的過程中，同時讓轉介者填寫轉介申請表。

(三) **個案管理負責人及派案**：個案管理負責人要負責掌握與統整全校所有個案晤談狀況，建議由輔導組長或專輔教師負責。輔導教師接案晤談後，將接案晤談紀錄表或轉介申請表等交給個案管理負責人。再由個案管理負責人就個案類型、議題，並考量專兼輔教師的目前個案量、專長項目、性別及是否有雙重關係等進行派案。

(四) **個案輔導**：專輔或兼輔教師接到派案後，便成為該個案的專責輔導教師，透過評估晤談，了解個案目前狀況以及適合提供什麼樣的處遇，包括定期個別晤談、安排認輔輔導、提供同儕關懷、轉介學諮中心、舉行個案會議或聯繫校外資源等。在個案輔導的過程中，輔導教師應確實撰寫個案輔導紀錄，定期向個案管理負責人回報目前輔導狀況直到結案為止。

要建構完整的個案管理機制，必須先設計好各種文書表單。從輔導申請表、轉介申請表、接案晤談紀錄表、個案輔導紀錄到結案報告……等，都需要文書表單，有些是輔導教師寫，有些是其他人寫，大部分的表單都需要有相關人員核章或簽名的欄位。這些全都要事先設計好，免得需要時缺東缺西。甚至連晤談通知單都要有，還要思考若在上課時間約談個案，要如何安排個案請假的事宜等。

---

## 個案輔導紀錄的形式與內容

---

撰寫個案輔導紀錄是輔導教師的職責之一。撰寫個案輔導紀錄除了是要符合專業倫理或學校規定外，最基本的功能在於備忘，並幫助輔導教師有系統地回顧、反思及分析其輔導服務的品質與後續輔導策略；而當輔導者換人或轉介其他單位或專業人員時，過去的個案輔導紀錄也是促成個案輔導工作能順利延續的重要關鍵。

個案輔導紀錄通常分為個案基本資料和輔導內容紀錄兩個部分。前者包括個案的代號、姓名、班級、性別、來源、問題類型、處遇方式、晤談次數……等基本資料，可以用 Excel 建立檔案，以便學期末進行統計分析，形成報表。後者則要記錄每次個案輔導工作的內容（包括個案晤談、家長聯繫、教職員聯繫、校外資源聯繫、個案會議……等），是機密資料，務必妥善保管。

上述提到諮商紀錄中有一類資料是個案基本資料，建議用 excel 建檔。這份資料做得越完善，對輔導工作的幫助越大。例如，當有人問起你目前手上談了幾個個案？你只要叫出檔案分析一下，便可以告訴他個案晤談的人數、人次、性別比例、年級比例，甚至分析出問題類型、個案來源等更為精細的資料。期末做出一份個案輔導統計分析報表，呈給主任和校長核章，並讓輔導主任在會議中向全校教師說明本校輔導個案的統計分析情形，輔導室的用心與專業立刻被顯現出來！輔導工作不能埋頭苦幹，要適時展現成果，這些文書報表就是輔導團隊的績效之一。

此外，我們也可以透過這些個案輔導的問題類型分析去發現學校裡學生普遍的困擾所在，未來要推廣各種心理衛生活動時就有個依據了！

---

## 撰寫與保存個案輔導紀錄的倫理原則

---

**（一）個案輔導紀錄應妥善保管：**個案輔導紀錄屬於個案的隱私，不論是電腦檔案或紙本資料，都應被安全且妥善地保存與管理。如果是紙本資料，應該放在上鎖的櫃子裡，有系統地排列擺放；若是電腦檔案，則要做好檔案管理，並定期備份。由於辦公室人來人往，輔導教師要謹慎處理尚在撰寫中的紀錄，離開座位時不應該就散放在桌上或顯示在電腦螢幕上，也要注意撰寫時是否有其他學生在場窺視。而個案輔導紀錄的傳輸與轉移都要相當謹慎，注意保密與安全，輔導教師應該在學校辦公室內完成紀錄，沒有正當理由，不可將紀錄攜離學校或帶回家中，以免增加紀錄內容被他人知悉的風險。

**（二）個案輔導紀錄應於當天撰寫完成：**不論再忙，個案輔導紀錄都應該堅持在當天完成。人類的記憶非常不可靠，尤其是個案量很大時。你應該趁你記憶猶新時，清楚地記錄下與個案互動的內容。只要隔日再寫，將會遺忘大半，或者幾個個案之間互相混淆。一旦開始拖延，就會越拖越久，越堆越多，直到完全失控。就算忙到無法在當天完成紀錄，也要先扼要記下重點或關鍵字作為備忘，待有時間時再補齊。個案輔導紀錄應該盡可能忠實呈現個案輔導的過程與內容，但專輔教師手中的個案往往很多，因此要練習精簡扼要地記錄下重點，一份紀錄最好能在 10 分鐘之內完成。

**（三）個案輔導紀錄保密的例外：**個案輔導紀錄可能因為上級長官查閱、司法機關調閱、資源轉介、教職員或家長查閱等因素被他人知悉內容，無法被保密。

輔導教師一定要體認到，個案輔導紀錄終究是無法完全被保密的，尤其是未成年者，對其隱私權的保護更是有限。因此，在撰寫時就應思考紀錄內容一旦被他人知悉時，對個案是否會造成傷害，如何呈現紀錄內容，才能夠使傷害降到最低，並且同時兼顧內容的忠實性與完整性。建議輔導教師在個案輔導紀錄中盡量陳述客觀性及事實性的資料，而非輔導教師自己的主觀判斷或分析。

1. 上級長官要求查閱：校長、輔導主任或組長等直屬長官基於業務督導的理由而要求查閱個案紀錄，以掌握個案狀況，是相當合理的，輔導教師不得以必須保密為由而拒絕提供。然而，輔導教師要能判斷長官的輔導知能以及查閱紀錄的目的，若輔導知能不夠或是有洩漏或濫用個案隱私的可能性，輔導教師在提供個案輔導紀錄時就要更謹慎。在此建議凡是呈給長官檢閱的紀錄，盡量不要呈現原始紀錄資料，應該是經過整理的重點摘要式或僅有統計資料的個案紀錄。
2. 教職員或監護人要求查閱：輔導教師遇到這個狀況的情形較少，但如有發生，一樣要先了解他們查閱個案輔導資料的動機與理由為何。如果是想透過紀錄了解個案狀況以知道如何協助個案等合理理由，專輔教師還是要盡可能用口頭報告的方式取代提供紙本資料；就算要提供紙本資料，也應是經過整理的摘要式版本，而非原始版本。同時，要幫助查閱者充分理解紀錄的內容，避免被誤解或濫用。此外，輔導教師應事先與個案討論過，最好能徵得個案同意後再提供相關資料。
3. 司法機關調閱：個案可能因涉及法律而面臨司法調查或審判，司法機關以公文方式要求調閱個案輔導紀錄，輔導教師亦必須依法提供。同樣的，盡可能提供經過整理的摘要式紀錄或個案報告，並思考紀錄內容的呈現對個案可能造成的影響為何。一切應站在個案最大福祉的立場來考量。

---

## 個案輔導紀錄為輔導教師的保命符

---

最後，撰寫個案輔導紀錄還有一個重要的功能，即幫助輔導教師自我保護。未來輔導教師若被個案或其監護人指控，或因故涉及訴訟而必須對簿公堂時，紀錄可以提供輔導教師在個案輔導過程中有適當作為的法律證據。特別是輔導教師常被主管命令去做一些不合理的事情，如未依法責任通報、未照法定程序處理校園性別事件等，迫於身份與地位，只能聽命行事。

凡是處理有關校園危機事件、兒少保護事件與校園性別事件時，輔導教師除了個案輔導紀錄外，最好還要每天記錄處理過程中的大事紀，內容類似流水帳，盡可能詳細且忠實地紀錄下人、事、時、地、物，特別是長官的交代以及你的回應等。學校輔導教師常被要求不按法律規定行事，但又常是交辦業務的執行者，因此最好是做紀錄以求自保。或許紀錄在法庭上的證據力不夠，但有紀錄總比沒有紀錄來得好。

## 第二十章/

# 個案輔導的保密原則與保密的例外



---

### 實務現場 28：這……我不方便告訴你

---

國一的怡婷是導師轉介來的個案，導師表示怡婷雖然功課還不錯，但是不喜歡和班上同學說話，也很少表達意見，開學以來在班上只交過一個朋友，可是這位同學上週因為搬家的關係，轉學到外縣市去了。現在怡婷連一個可以講話的朋友都沒有，導師和怡婷講話時，怡婷總是以點頭、搖頭或沉默的方式回應，很少表達自己的意見。因此轉介給專輔教師曉君，希望能協助怡婷改善人際關係。

曉君和怡婷談完後，導師立刻來找曉君，想要知道她和怡婷的談話內容。

曉君表示，怡婷的狀況還算正常，只是不喜歡講話。

導師問：「那怡婷還說了些什麼？」

曉君為難地說：「這……我不方便告訴你，唔談的內容是要保密的。」

之後幾次晤談，導師每次都會來詢問情形，希望知道更多有關怡婷的事情。

「你跟怡婷晤談時，到底都談些什麼？」導師問。

「實在不好意思，這……我不方便告訴你」曉君每次只能如此回應。

導師感到很不解：「是有什麼不能說的？難道我身為導師，沒有權利了解我們班上學生的狀況嗎？」

曉君表示能理解導師對於怡婷的關心與愛護，但是有關晤談內容，因為涉及保密的規定，無法多談。導師不肯放棄，直接找輔導主任來施壓，讓曉君覺得備感壓力。

---

## 實務現場 29：要是你說出去，我就死定了！

---

國三的智慧原本在班上前三名，最近上課總是心不在焉，段考成績更是大幅滑落。班上同學流傳智慧在補習班認識並交往的他校女友懷孕了。學校的專輔教師宏民聽到同學的「爆料」，立刻找來智慧了解到底是發生了什麼事情？

談話過程中，當追問到女朋友的事情時，智慧只是一直搖頭，不肯正面回應。更引起宏民的疑心，遂告知有關性別事件的學校規定與處理方式。當智慧聽到會告知家長與召開性平會時，突然緊張了起來，並表示絕對不能讓父母知道這件事。

「老師，你一定不能告訴我爸媽，不然我就死定了！」智慧情緒激動地說。

「這麼重大的事情，老師一定得告訴你父母的。」宏民回應。

「如果你說出去，那我也不想活了，我乾脆去自殺算了！」智慧丟下了這句話，令宏民感到既擔心又為難，該怎麼辦才好？

前述案例中，曉君與宏民遇到的困境，是在個案輔導中時常上演的戲碼，屬於諮商倫理中隱私權及保密的議題。一般而言，保密是確保晤談過程能順利進行的重要元素，根植於對個案隱私權的尊重。個案在受到保密的保護下，對晤談過程感到安全，對助人者感到信任，而願意進一步自我開放，使晤談的療效得以發生。不論是刑法、個人資料保護法及心理師法，都規定專業人員對服務對象的資料負有保密的義務。

---

## 造成專輔教師面臨保密困境與衝突的相關原因

---

然而，身為國中專輔教師，在從事個案輔導時，往往會遭遇到一些保密上的困境與兩難衝突。相關的影響因素包括：

**(一) 法律規定：**相關法律規定教育人員在知悉學生有某些狀況時，負有通報的責任，如兒少保護事件或校園性別事件等（註 1）。向外通報亦即無法為個案保密。

**(二) 未成年人：**國中生屬於未成年人，在法律上被視為僅有有限的自主行為能力，需要受保護，且權利義務多由其法定監護人代為決定。因此在會談的過程中，對個案隱私權的保護也會是有限度的。通常個案年齡越小，隱私權受到的保障就越少。且基於對監護人的尊重，晤談內容通常會適度地讓監護人知道。

**(三) 上級長官：**在學校，校長或輔導主任可能會要求檢閱個案的晤談紀錄。甚至督學或上級訪視時也會要求察看個案紀錄。面對上級長官的要求，個案紀錄到底該不該讓他們看，或讓他們看哪些內容，這也是專輔教師為難之處（註 2）。

**(四) 重要他人：**與個案有關的其他重要他人，如父母、導師、認輔教師或兒少保護個案的主責社工等，想要進一步了解專輔教師與個案晤談的內容；而個案不一定想將自己在晤談中對專輔教師透露的秘密讓別人知道。

---

## 在無法完全保密的體認下，細緻地回應個案及相關人員的期待

---

上述問題，都會讓專輔教師在進行個案輔導時陷入兩難。國中專輔教師必須體認到，儘管為個案保密是我們的責任，但永遠不可能做到完全的保密。且倫理守則或法律都有規定各種保密的例外，如預警、涉及法律、當事人同意、或接受督導時。問題是，當無法為個案完全保密，又需顧慮個案的福祉時，專輔教師如何面對個案以及其他相關的人呢？

**(一) 知後同意：**保密問題對個案與輔導教師的晤談關係是一大考驗，當你在未經個案同意下，將個案的秘密說出去，個案將不再信任你，個案輔導也將難以進行。因此，在會談之初，就要與個案討論保密以及保密例外的議題，讓個案清楚知道個案所說的內容不可能完全被保密，而個案可以自行決定要在晤談中說多少。當會談的內容不得不告知其他人時，一定會盡可能地先與個案討論過，並以個案可以接受的方式讓其他人知道。這是專輔教師對個案表達尊重的行為，打開天窗說亮話，反而會增加個案對你的信任感。誠實永遠是最好的策略，千萬不要對個案許下你無法實踐的承諾。

**(二) 與個案充分討論：**通常導師將個案轉介至輔導室，都會想知道個案的狀況以及輔導的內容。專輔教師不可能為了保密而隻字不提。但為尊重個案的權益，也不宜一股腦兒將個案所有透露的內容全部說出去。可行的作法是，在會談結束前，與個案討論這次會談中，哪些內容可以讓導師知道，哪些絕對不可以。專輔教師可以說：「你們導師請你來接受輔導，一定會很關心你的狀況，我也需要大概讓他知道你的情形，讓他可以放心。在我們剛剛談話的過程中，有哪些是你願意讓導師知道的？而哪些絕對不要說出去？」你會驚訝地發現，大部分的個案都會同意所有的事情都可以讓導師知道。因此，能保密多少不是重點，重要的是專輔教師對個案表達出來的尊重與誠懇，才是讓個案感到信任的基礎。

**(三) 有技巧地回應重要他人：**既然要將導師或家長納入個案輔導的團隊之中，沒有道理不讓他們知道個案晤談的狀況。當導師或家長問起時，專輔教師可先以一般性的描述做回應，例如：「根據我的評估，個案的問題來自於……」。如果導師或家長進一步探問個案還說了什麼，如果是個案同意可以說出去的內容，且評估說出去對個案不會造成傷害，或對個案的後續輔導有幫助，專輔教師便可以如實回應。這裡的回應相當需要技巧，有時候需要避重就輕，有時候要趕快轉移話題，有時候則要鼓勵導師或家長直接詢問個案。不管怎樣，絕對不要將諮商倫理或保密的相關法規搬出來，嚴肅地表達自己有保密的義務，這樣做只會讓人

覺得專輔教師高高在上，難以合作。

**(四) 敏察他人探問個案秘密的用意：**專輔教師要能夠敏銳地覺察到其他重要他人對個案秘密的探問，究竟背後的用意為何。常見的為專輔教師在接手晤談後，與個案逐漸建立起良好的關係，個案也願意在會談中自我揭露；導師便會疑惑專輔教師是如何與個案有如此好的溝通與關係，而自己卻與個案難以接近。導師或許會感到挫敗，或許會認為專輔教師搶走自己身為導師的風采，因此透過探問個案晤談的內容想重新對個案有所掌握。有時候，班上同學發生某些問題時，是由專輔教師告知導師的，這也會讓某些導師一時難以接受：「我竟然不是第一個知道的，班上同學寧可先去去找專輔教師談，也不願意先向我求助」。專輔教師若覺察到這種狀況時，一定要記得同理導師的心情，並且在後續的合作上表示出對導師的絕對尊重，將主導權回歸到導師身上，自己擔任配合與協助的角色即可，並不斷肯定與讚美導師的用心。

---

## 「諮商聯絡簿」小兵立大功，為個案輔導團隊合作的創意典範

---

前面提到有專輔教師發明了「諮商聯絡簿」來促進個案、導師、家長及專輔教師之間的交流。專輔教師為每位個案製作了一本諮商聯絡簿，每次晤談結束前，專輔教師會請個案填寫一頁諮商聯絡簿，內容包括：自己在這次晤談中的學習與成長，想對導師說的話，以及想對父母說的話。專輔教師鼓勵個案以正向陳述寫下自己想說的話，專輔教師也簡單地寫下在此次晤談中對個案的觀察與回饋（也是以正向陳述為主）。接著請個案拿回去給導師看，請導師也寫下簡單的回應；再拿回去給家長看，也請家長寫下簡單的回應。諮商聯絡簿的實施為專輔教師推展輔導工作帶來無限好處，導師與家長得以了解個案的晤談內容以及個案在晤談中的表現，晤談不再是神秘的事情了！導師與家長得到個案的正向回應，在管教上感到更有成就感，也引發導師或家長開始注意到個案的正向改變，透過導師與家長對個案的正向回應，對個案而言也是一種鼓勵與肯定。這正是個案輔導團隊合作的最佳例子。

我們永遠要記住，保密是為了當事人的福祉著想，而不是為了保密而保密。有時候無法保密是因為告知他人對當事人的福祉而言才是更好的。或許無法做到完全保密會對個案輔導的關係有所影響，但只要過程中曾細緻地討論過，將能把副作用降到最低。

---

註 1 請參閱本書第十三章、第十四章。

註 2 關於個案紀錄所涉及保密的倫理議題，請參閱本書第十九章。





## 第廿一章 /

# 個案輔導的雙重關係、性別 與界限議題

---

### 實務現場 30：放心，我跟老師很熟！

---

國二的雅倫是茵茵輔導的個案，因為憂鬱情緒晤談了一個學期。這學期學校中一位輔導活動科任課教師退休，學校拜託雅倫擔任兼課老師，負責教四個班的輔導活動課，雅倫他們班正好是其中一班。

今天在雅倫班上上課時，課程內容有分組競賽活動。各組無不卯盡全力爭取成績，雅倫那一組也不例外。進行小組討論時，雅倫竟然對同組組員說：「我跟老師很熟，這次我們贏定了」。比賽時，雅倫也表現出色；比賽結果也不出大家意料，由雅倫那一組以些微差距勝出。

下課後，茵茵準備回辦公室時，聽到其他同學抱怨：「輸了其實也沒什麼，只不過和老師比較好而已，也不知道是腦子壞掉還是精神不正常，每個禮拜都要去輔導室」。茵茵聽到這些話時，雅倫剛好也在教室中聽到了，突然衝出教室跑掉了……。

---

### 實務現場 31：老師，你可以當我男朋友嗎？

---

正仁今年剛從大學畢業，完成教育實習後就順利以高分考取這所位於都會區的明星學校，成為該校的專任輔導教師。正仁身高 180 公分，高瘦斯文，講話

風趣幽默，很能引起學生興趣；又因身為輔導教師，個性溫和，富有同理心，很快就受到學生的注意。

剛開學不久，就常有幾位女同學每節下課都來輔導室，說要找專輔教師輔導，下課時間紛紛圍在正仁的桌子旁邊，不是閒聊就是問正仁一些個人的問題。像是「老師你幾歲？」「有沒有女朋友？」「那一個星座的？」等問題。正仁雖然感到有點困擾，但又不好意思不理那群女學生。

最近，一位因為人際關係不佳接受正仁個別輔導的女同學，在會談中大膽告白：「老師，你好溫柔，很有耐心，別人都不會這樣對我，我好喜歡你，你可以當我的男朋友嗎？」正仁聽了嚇了一跳，一時之間不知道該如何接話，只好草草結束這一次的晤談，也不知道下次晤談該怎麼辦？

茵茵與正仁所遇到困境，都是在個案輔導中常常會遇到的雙重關係議題。雙重關係指的是在專業關係以外存在著其他的關係（如師生關係、親屬關係、親密關係、主從關係、朋友關係或商業往來關係），因而干擾專業關係的發展。凡是專業服務都會盡可能避免雙重關係。

---

## 學校輔導教師與個案之間難以避免雙重關係

---

然而，學校的輔導教師，很難像在外面執業的心理師，能以單一身份面對個案，往往同時擁有多重身份。最常見的就是兼具授課教師與輔導教師的角色。即使沒有授課，撇開助人者與個案的關係，在校園中，彼此仍具有師生關係，不可能視而不見，裝作不認識。雙重關係之所以對專業的助人關係有負面影響，是因為助人關係以外的互動可能會影響助人者對個案的客觀判斷。此外，雙重關係中也存在著權力議題，個案可能對助人者有所顧忌而無法放心地自我揭露，或者會在助人關係以外濫用關係特權（如案例中的雅倫），對助人者也是一種困擾。

事實上，學校裡輔導教師與個案之間存在著雙重關係往往難以避免。但雙重關係並非全然是不好的，在晤談以外的時間與個案有互動，有助於專輔教師瞭解個案日常生活的表現，對個案的認識不會流於片面。如果因為雙重關係的問題而使晤談受到影響，一定要此時此地的與個案討論這個問題，或許這牽涉到個案本身在人際互動上的議題；專輔教師也應該尋求專業督導（個案或助人者本身有關係議題時，特別會在雙重關係裡浮上檯面）。輔導教師同時擔任輔導者與輔導活動科授課教師，這種雙重關係尚可以接受，若是同時擔任導師，則較為不妥。只要評估雙重關係造成的負面影響太大，以致於晤談難以繼續進行，便要即時轉介給其他專業輔導人員。

另一種在國中校園裡常發生的雙重關係問題是，由於學校專業輔導人力的不

足，專輔教師必須同時輔導有特殊關係的雙方當事人。例如霸凌者與被霸凌者、校園性別事件的行為人與受害人，以及同儕衝突關係中的兩造當事人等。除非是同時進行晤談(例如伴侶諮商)，否則同時擔任有特殊關係兩造當事人的輔導者，會使專輔教師在判斷上失去客觀，或對某一方出現反移情，甚至因為無法兼顧雙方的需求，而出現角色衝突，最後弄到兩面不是人的局面。這樣的輔導型態必然是雙輸的局面，專輔教師務必要避免。

---

## 當個案愛上你時

---

雙重關係常伴隨著性別或界限(boundary)議題而發生。常見的為個案對輔導教師產生愛戀之情，不論是暗戀或是主動表白，都會對晤談關係產生影響。輔導教師可以與個案直接討論這個話題，一方面要明確地讓個案知道兩人不可能交往，另一方面也幫助個案去探討其在愛情或關係中的議題，特別是人際互動界限的部分。若是個案沒有主動表白，但言行舉止明顯流露出對輔導教師的好感，輔導教師也別裝作不知道，真誠地討論會是較好的策略。除此之外，輔導教師也要時時自我反思，自己平時與個案互動時，是否掌握了合宜且一致性的界限。

---

## 輔導教師與個案之間的性別問題

---

許多輔導教師與異性學生討論有關於性別相關議題時，會擔心是否因為自己與個案為不同性別，使得個案抗拒或逃避討論。輔導教師與個案的性別不同，可能是造成會談不順利的因素之一，特別是在討論與性別有關的話題時。然而，也有可能是其他因素造成的，輔導教師必須去釐清，並設法做妥善的處理。

**(一) 非自願個案：**若是校園性別事件的加害人被要求接受心理輔導，個案本身就屬非自願，又是被要求前來接受輔導，要個案在晤談過程中開口本就不易，要去描述與性別事件有關的內容，更是會讓個案抗拒。或許輔導教師的性別是個使個案不願配合談論的因素，但個案本身非自願前來的因素可能佔了更大部分。

**(二) 個案的人格特質：**有些個案對於性別議題可以毫不忌諱地大談特談，似乎有炫耀的意味；而有些個案則對此感到相當害羞，可以明顯觀察到其在晤談中感到相當焦慮、緊張。因此，個案本身的人格特質也會是在晤談中談論性別話題時，影響自我坦露程度的因素之一。

**(三) 個案的口語表達能力：**國中男生的語言發展程度較女生而言來得差，做得出來的事情不一定描述得出來，口語表達能力也會是在晤談中談論性別話題的影響因素之一。

**（四）輔導教師的年齡：**某些男性個案會指定要與年紀較大（媽媽級）的女輔導教師討論有關性別的議題，因此年齡也會是影響因素之一。

本來在晤談的過程中，助人者的性別、年齡、資歷、外貌、人格特質、說話風格與理論取向等，都會影響個案是否想與助人者對談。如果個案與助人者並不「速配」，就需要考慮轉介給適合的專業人員。但在學校中，如果只有你一位輔導教師時，轉介較不容易，可以考慮以下作法：

（一）若是被性平會要求前來接受輔導的校園性別事件加害人，通常配合度很低，輔導教師在與其會談時，可以暫時不要去討論事件本身，而是先同理個案被迫來談的情緒，與其先建立起較親和的關係；關心其因為這件事生活中所受的影響等。而若還是難以繼續工作，可以考慮以實施性別教育來取代會談，畢竟個案在接受性別教育時，就算不配合，多少也會聽進一點。

（二）個案因其他因素不想與你討論性別話題，而希望與其他性別或年齡的老師討論時，應先理解個案這樣要求背後的原因，並請個案試著先談談看。若還是認為不自在，輔導教師就應盡量協助安排校內適合的老師（即認輔老師）與其互動。若仍然不可行，可以與個案討論在生活中還有誰可以與其討論這個話題。

特別一提的是，討論性別話題，不只個案會不自在、不願意談，輔導教師本身可能也會感到尷尬或不好意思與個案討論。輔導教師應有一定的自我覺察，必要時要額外接受督導，或再充實相關知能。

---

## 師生互動界限的拿捏，考驗著輔導教師的智慧

---

會發生上述個案愛戀輔導教師的情形，一方面問題在於個案，另一方面可能也與輔導教師本身與學生互動時界限的拿捏有關。輔導教師在學校裡是一個很特殊的職位，是校內的一般教師，但有時也扮演著諮商心理師的角色，當然也有行政人員的味道。由於角色身分多元，因此在與個案或學生接觸時，界限的拿捏相形重要。界限的寬鬆沒有一定的標準，端視情境與關係的不同以及個人習慣而定。

過於寬鬆的界限等於是容許學生與你有較多的接觸，甚至是私底下的接觸；過嚴的界限，又會在你與學生之間築起一道無形的牆，讓學生感到你是難以親近的。因此，與學生互動時如何拿捏適當的界限，時時考驗著輔導教師的智慧，也是輔導教師必須時時反思的課題。

常見會面臨界限考量的情境包括，學生或個案想取得你的聯絡方式（如手機、FB 帳號等）、想與你私下接觸（如約你在校外一同用餐、聚會或出遊）等。

如果是面對一般學生，有些學生常會來輔導室走動，與輔導教師熟識，如輔導室的志工或小老師之類的。此時界限或許可以放得稍微寬鬆些，容許學生與你有較多非正式的接觸。而若是有著正式的輔導關係的個案，就要非常重視界限的

拿捏，盡量不要給個案自己私人的聯絡方式，也盡量不要與個案有學校情境以外的接觸（甚至在晤談以外的接觸都要很小心），否則容易影響輔導效果。當然，遇到有自殺危機的緊急個案則例外。但若是結案後的個案，或是已畢業的個案，專業的輔導關係已結束時，或許可以考慮視個案為一般學生，適度地開放其與自己有些私下的接觸，甚至當作追蹤與了解個案近況的途徑。

值得注意的是，有些個案本身的問題存在著關係/界限議題，特別是人格（personality）議題方面的個案，常會透過各種方式挑戰輔導教師的界限。包括：請求輔導教師給予私下的聯絡方式，或希望與輔導教師在晤談之外也可以隨時互動，希望與輔導教師像朋友般地相處，甚至透過各種管道設法取得輔導教師的私人聯絡方式或臉書帳號等。

由於這正是這類個案的核心議題，輔導教師要在晤談中，透過此時此地的互動，不斷與其討論這些問題，要求個案尊重輔導教師的個人界限，同時讓個案透過實際互動體會和學習人與人之間的界限與關係。甚至在結案後，或畢業後，都不能輕易地把他們當作一般學生來看待，仍要與其保持一定的界限關係。這不僅是在自我保護，也讓個案可以有所學習與體會。

---

## 輔導教師與學生在 Facebook 上的互動

---

現在，有越來越多的老師透過 Facebook 與學生互動。由於 Facebook 屬於個人的私領域，個人有權力決定讓誰來參與其個人私領域的互動以及參與的程度。輔導教師因為身份與功能不同，在 Facebook 上與學生互動時，應格外小心。

輔導教師夥伴們也逐漸發現，透過 Facebook 可以得知許多平時獲取不到的特殊個案訊息，特別是中輟個案；以及可以看到個案在學校以外的其他心情、想法或習慣；輔導教師甚至可以透過 Facebook 對某些同學「信心喊話」。

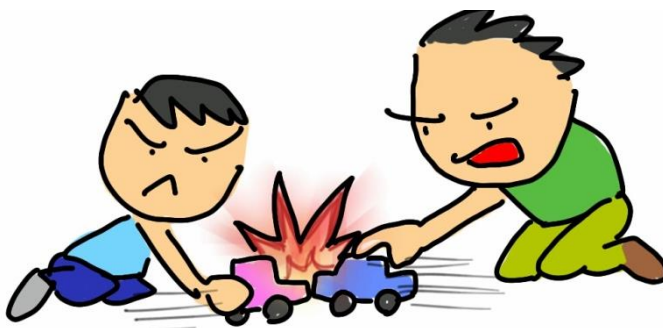
善用 Facebook 也許可以為我們的輔導工作加分，但若不想讓學生涉入個人私領域太多，可行的做法為另外開設一個與學生互動專用的帳號。若要讓學生加入個人的帳號，表示願意將學生納入個人私領域的互動中，就必須特別注意/確定自己在 Facebook 上的發言是嚴謹且不會造成誤會的。

以上是一些界限上互動的原則，每個人都有其必須被尊重的界限，你與個案或學生要如何互動，也取決於在關係中的舒適程度，別人有絕對的責任要尊重你。面對雙重關係、性別與界限的問題，難有絕對的標準作法。除了法律規定嚴格禁止的情形外，多半有賴輔導教師在面對各種情況時，拿出心中的那把尺加以衡量與判斷，並在這個議題上持續地請教督導或與前輩交流討論。



## 第廿二章/

# 個案輔導中的價值觀衝突 問題



---

### 實務現場 32：精神有問題才需要跟輔導教師談？

---

阿雄是今年剛到任的專輔教師，懷有滿腔熱情的他，在這所擁有悠久歷史的國中，期許自己能夠發揮專才，做好輔導工作。但是他漸漸感到不對勁，輔導主任雖然對老師們表現得很有禮貌，但是對待學生，卻動不動就破口大罵，或是叫學生蹲下或罰站。而學校裡的老師對待學生，往往也是斥責多於鼓勵。

曉琳是被轉介來輔導室的學生之一，在學校裡屬於大姊型的人物，時常蹺課，也有許多朋友圍在她身邊，還會聯合其他同學欺負班上同學，因此被轉介到輔導室。前面幾次，阿雄與曉琳談得還算順利。今天，曉琳翹課又被捉到，被帶到輔導室。輔導主任要曉琳選擇，要罰站還是跟專輔教師談，曉琳說要跟專輔教師談，結果輔導主任竟然說：「精神有問題的才會跟專輔教師談！」，這句話讓阿雄愣住了！而曉琳經過輔導主任這麼一說，也不想再和阿雄談了。這件事在學校中傳開，學生和老師也對輔導抱持負面的看法，讓阿雄不知道該如何是好？

---

## 實務現場 33：我就是請你幫他變正常！

---

今年剛考上國中專輔教師的怡君，在這間學校服務了一個學期。新學期剛開學時候，國三的雅君由導師轉介而來，說雅君是個同性戀，與校外的一位同學有親密行為，希望能讓怡君輔導，怡君答應先了解狀況。

怡君接下這個輔導工作，與雅君晤談後，知道雅君的確有同性戀傾向，於是和雅君討論有關親密交往以及在戀愛中自我保護的問題。幾次晤談後，導師與怡君討論雅君的狀況。當導師聽到雅君的確是同性戀，以及怡君與雅君晤談的內容時，突然生氣，指著怡君的鼻子說：「妳既然知道她是同性戀，但我就是希望妳改變她的同志傾向，讓她變正常。妳竟然接受她的想法，還支持她！」突如其來的指責，讓怡君一時驚覺，自己與導師之間對於同志的觀念竟是如此不同。

---

## 學校輔導工作中常見的價值觀差異與衝突

---

價值觀指的是我們對事情的觀點以及所重視的層面，是個人在成長過程中逐漸形成，受到家庭背景、社會文化、學習經驗以及生命中重大事件的影響。在學校輔導工作中，輔導教師的價值觀常常會受到挑戰。最常見的是輔導教師認為重要的議題，學校主管或其他老師並不一定認同，或學校主管及老師的某些作為，對輔導教師而言很難以接受。這些觀念的衝突由許多因素造成，在第一章已有深入討論過。

本章要討論的是在個案輔導的過程中，輔導教師面臨與導師、家長及個案之間價值觀的差異。案例中的阿雄面臨了對輔導工作充滿敵意及不友善的學校文化，學校師生間普遍認為接受輔導就是「精神有問題」的人，甚至把接受輔導視為一種懲罰。怡君所遇到的狀況，是在對性取向的看法上與導師不同，而造成在對個案的輔導目標上有所衝突。一般而言，在學校輔導工作中常遇到價值觀衝突包括：

**（一）性與性別議題：**在輔導教師的養成教育中，對性或性別相關議題的訓練與探討相當多，大多對這些議題抱持著較為開放與尊重的態度。而現在的青少年，接觸到各種文化刺激比大人還要多，面對性別或性取向的問題，也已有別於傳統。但多數家長或一般教師對這些議題的觀點還是相對保守，因此常常期待輔導教師能夠「矯正」個案的性取向，或希望個案能夠陽剛點或秀氣端莊點，以符合傳統性別刻板印象。其他諸如國中學生是否可以談戀愛、對懷孕學生的處理等議題，至今仍然爭論不休。

**（二）宗教：**許多輔導教師本身有自己的宗教信仰，個案當然也可能有，如果輔導教師因為自己的宗教觀點而無法認同個案的宗教觀點時，如個案喜歡

參加廟會陣頭活動，以及進香或繞境活動，但輔導教師並不苟同，輔導教師該如何應對？學校裡也常有帶著宗教色彩的教師團體，在教學及學生管理上也免不了有些宗教價值觀的涉入。雖然出發點都是善意的，但作法確實很不同，輔導教師該如何因應？常見的例子是，輔導教師在處理棘手個案的過程中，有熱心的老師認為個案一定是卡到陰，不斷建議家長帶去某宮廟裡收驚或拜拜，輔導教師該如何看待這些作法？

**（三）接受精神醫療及使用藥物：**現代精神醫療的診斷與處遇模式即是一種看待個人心理健康的價值系統，雖然至今仍存在著爭議，但一般輔導教師還是多半接受這樣的觀點。然而，有時候評估個案的狀況需要精神醫療介入，但個案或其家長卻表示反對，認為是瘋子才要去看精神科，接受了藥物治療更等於承認自己是個瘋子。這反應出學生或家長不希望自己或自己的子女被冠上精神疾病的負面標籤，也害怕精神科藥物的副作用會傷害身體。

**（四）生涯抉擇：**國中是義務教育，學生不得不來，但國中畢業後是否升學，國家沒有強制力，即使 12 年國教實施在即也是如此。主流的價值觀均鼓勵學生繼續升學，但某些學生會有不同的觀點，認為自己不是讀書的料，先到職場去歷練比較容易闖出一片天。此外，國三畢業後，選擇升普通高中或高職，學生、家長與老師各有其看法，而輔導教師的看法如何呢？目前教育政策推動的是「適性輔導」，期望學校透過一系列評估的過程，幫助學生做出最適合自己的生涯選擇，但這過程中也免不了受到家長、老師、同儕與自己價值觀的影響。

---

## 面對價值觀衝突時的應對之道

---

在輔導過程中，輔導教師與個案帶著各自不同的價值觀來到晤談室中，輔導過程本身就是一種價值觀的討論與交流。諮商與輔導的倫理守則要我們盡可能避免將自己的價值觀強加在個案身上，但實際上確實不容易做到。即使保持價值中立，也是一種價值觀的涉入。在個案輔導中，價值觀的涉入並非不行，而是這種價值觀的涉入對於個案的福祉真的是好的嗎？因此，輔導教師對此議題一定要先有深刻的思考，才能在實務現場面臨價值衝突時，能夠妥善應對。

**（一）自我檢視：**輔導教師應充分認識自己的價值觀，對於道德、性別、宗教、生涯抉擇等議題的看法為何，不斷透過與他人對話來自我澄清，唯有了解自己的價值觀，才能覺察到價值觀如何在輔導過程中對個案產生影響。

**（二）保持開放態度：**面對與自己有價值觀差異的學生、老師或家長，應保持開放的態度，接納價值觀的多元性與差異性，即使不認同對方的觀點與作法，仍能保持同理與了解。「只有差異，沒有對立」，在民主社會中本來就可以存在各種聲音，輔導教師這種開放的態度對個案而言會是未來成為一位民主社會公民的最佳示範。



**(三) 價值澄清：**面對與個案之間價值觀的差異，可以透過價值澄清的方式進行討論，而非灌輸強加，更不可以假裝認同個案的觀點。在這過程中，或許個案的價值觀會有所改變，或更加堅定，輔導教師當予以尊重。輔導教師若要與個案討論某些議題的價值判斷時，輔導教師盡可能要先對該議題有一定程度的了解，並清楚自己的立場或觀點。

**(四) 自我決定、自我負責：**輔導與諮商是民主社會下的產物，尊重、接納與包容都是在民主社會中被讚揚與提倡的。輔導教師在輔導學生的過程中，當秉持著一種「自我決定、自我負責」的觀點（這也是一種價值觀）。我們向個案分享自己的價值觀，也與個案充分討論其價值觀，引導個案看到各種價值選擇的利弊得失。在充分討論後，尊重個案的決定，並要個案為自己的決定負起責任。然而，要注意的是，身為輔導教師，對於未成年的國中生青少年，仍然有一些必須堅持的主流價值，如不可違犯法律、避免自我傷害等立場應堅持。除了對個案有一定的尊重外，也要將個案視為保護的對象。

**(五) 適當回應教師與家長：**面對個案的問題，與導師或家長之間有價值觀衝突時，應透過不斷溝通來取得共識。但實際從事實務工作就會知道，要取得共識並非那麼容易，常常流於各說各話。而且專輔教師大部分都很年輕，除非專業能力已被相當認可，否則自己的觀點通常難以被校內老師或家長認同。面對難以說服的教師或家長，應避免硬碰硬，要有技巧性地回應。例如，家長希望你幫忙將其子女的性取向「矯正」成「正常」。當你試探後發現家長的立場堅定，不容易改變（通常同志父母面對孩子的出櫃都難以接受，立場會特別堅定），可以委婉告知，目前主流的教育政策是接受社會上有多元性取向，學校的教育方針也是如此，身為教育人員實在難以違背教育政策，對於家長的期待實在愛莫能助；但會與孩子討論戀愛交往過程中的自我保護等問題。同時，試圖同理家長的為難，提供家長一些同志父母的網路或書籍資源。

如上述方法仍然無法化解價值觀的衝突時，只能選擇轉介給其他適合的專業人員。社會文化與個人價值體系會不斷地變動，今日的主流價值，到下個十年可能就被打入冷宮了。因此我們對價值觀應保持著開放的態度，並不斷提升自己面對多元價值的因應能力。

結語/

# 迎接未來的挑戰： 這是最黑暗的時代，也是最 光明的時代



當你將這本「國中專任輔導教師的實務挑戰與生存指南」讀完後，你會發現，不管談到那個議題，這本書中不斷來回強調的就只有幾個重點，包括：

- (一) 專任輔導教師扮演著學校輔導工作中穿針引線的角色。
- (二) 推動學校輔導工作重要的是系統合作、溝通協調與資源整合。
- (三) 學校輔導工作是一團隊工作，專輔教師要避免單打獨鬥。
- (四) 學校輔導工作重視績效展現、行銷與正面形象的建立。
- (五) 專輔教師要承認自己能力的極限，懂得自我照顧，避免專業枯竭。
- (六) 專輔教師有能力透過經營校內人際關係，發揮影響力以形塑新的學校輔導工作文化。

雖然專任輔導教師在國中校園裡負有推動學校輔導工作的神聖使命，但我們希望所有專輔教師體認到，輔導工作的成功不必在我。我們希望專輔教師成為一個懂得運用及整合系統資源的人，而非想當一個永遠打不死的個人英雄；個人英雄只存在於好萊塢電影中，輔導工作的推行需要納入更多夥伴一起投入。

---

## 百花齊放，輔導工作處處展現新風貌

---

過去，輔導工作在學校裡長期不被重視，輔導室位在校園的偏僻角落，資源最匱乏、人力最不足。輔導室的主任或組長被視為是涼缺，長期讓人感到沒功能。學校師生對輔導室的觀感是負面的，認為只有精神異常或嚴重行為偏差的人才需要去輔導室被輔導。

而 101 年國中專任輔導教師倉促上路，踉踉蹌蹌中，也為國中學校輔導工作開啟了新風貌。一年來，這些輔導新手在各自服務的學校裡展現熱忱，投入精力，為國中輔導工作注入活水，帶來了新契機。儘管挑戰不斷，專輔教師們仍堅守崗位，且戰且走，見招拆招，關關難過關關過，為國中輔導工作點燃了希望。

因為大環境的艱困與不友善，也才提供了改變與革新的機會。這一年來，專任輔導教師進入校園中，開始展現輔導專業；儘管人微言輕，歷練不足，但靠著一點一滴的努力，正逐漸影響著學校的輔導工作文化。這群新血，任勞任怨，積極投入也願意學習，正悄悄地改變學校輔導工作的氛圍。慢慢地，校園裡的老師們看到了輔導室的功能，學生對輔導室開始改觀，不再唯恐避之不及。輔導室從一個長期被汙名化與負面標籤的地方，逐漸轉型為提供校園師生正向能量的幸福發電廠。

這一年來，我們看到國中輔導工作開始處處展現新風貌，專輔教師們運用專業知能與堅毅精神，迎接一系列的挑戰；也善用創意與智慧，在輔導工作中創造出令人驚艷的新作為。我們發現國中輔導工作的多元性與新的可能性，也深深為這群輔導新手的彈性與創造力感到讚嘆。

---

## 永遠保持彈性，迎接新的挑戰

---

儘管如此，國中輔導工作場域中仍處處存在著困境與挑戰；既有的困局尚未完全突破，新的挑戰可能立即來臨。隨著時間的推移與人類生活方式的日新月異，我們不知道下一個一年、五年或十年，輔導工作會長成什麼樣子。社會上隨時有新關注的議題，教育政策永遠會推陳出新，輔導工作也將會順應大勢所趨，在主軸、重點與作法上有所調整。

可以想見的新挑戰（或許已經是現在進行式），首要的當是 12 年國民教育政策的實施。國中教育生態將會產生重大轉變，學校輔導工作被期待發揮的功能也會有別於以往，工作重點也將隨之轉移。此外，少子化下的學校生態，學校教育勢必走向精緻化與個人化。配合個人媒體時代與客製化服務時代的來臨，學校輔導工作的理念應是走在前端的。輔導工作的特色本來就是同中存異，適應個別差異。學校輔導教師要如何應用各種測驗工具、調查與研究報告，為每一位學生

打造專屬於個人的客製化輔導服務，這也是當今 12 年國教政策推動中，適性輔導所強調的重點。

此外，這幾年，國中學校學生的組成結構也將開始轉變。新住民子女陸續進入國中校園中，不同背景的學生齊聚一堂。單一主流的校園文化將不再存在，取而代之的是多元的觀點與思維。在多元文化下，隨之而來的問題可能是歧視、權力與機會不公的問題，這些都是學校輔導工作需要面對的挑戰。而身為一位國中專任輔導教師，身兼友善環境倡議者的角色，當思考如何透過積極創造校園中正向友善的氛圍，幫助每一個學生在機會均等與資源充沛的環境下，獲致個人成就。

---

## 歡迎實務經驗分享、交流與對話

---

我們希望這本書的問世對學校輔導工作的成長是個開始，而非結束。這本書中還有許多不完備之處，有許多重要且常見的議題並沒有被納入討論，包括特殊類型個案的介入策略，如弱勢/高風險家庭、身心障礙、中途輟學、嚴重偏差行為以及精神疾患的個案等，尚來不及在這本書中呈現。希望在更多基層輔導實務工作者參與分享、討論與對話下，未來若有機會改版時，這些議題都能被納入討論。

謝謝你的閱讀，也謝謝你願意關注、投入及參與學校輔導工作。同是為學校輔導工作努力的夥伴，有你真好！





---

## 國中專任輔導教師的實務挑戰與生存指南

總編輯/ 陳志恆

校閱/ 陳志恆、李宛芸

作者/ 王漢君、吳彥緯、林映綺、陳志恆、陳姿仔、許純宜、黃建發、  
傅郁馨、黃湘尹、詹嫻如、趙中平、劉怡伶、鄭純琪、謝佳穎

內頁插圖/ 光光

讀者服務/ 對本書有任何高見或指教，敬請來信賜教

E-mail: heng711@hotmail.com

發行方式/ 非賣品，僅以電子檔於網路分享與轉傳，需閱讀紙本請行列印

發行日期/ 中華民國 102 年 8 月 26 日

版權聲明/ 純粹分享，歡迎轉傳；尊重著作權，引述請註明出處

---