

國民中學學校輔導工作 參考手冊





部長的話

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

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

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

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



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

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

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

教育部部長

蔣偉寧

謹識

目錄

部長的話

【輔導理念篇】

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



目錄

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



表目次

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



表目次

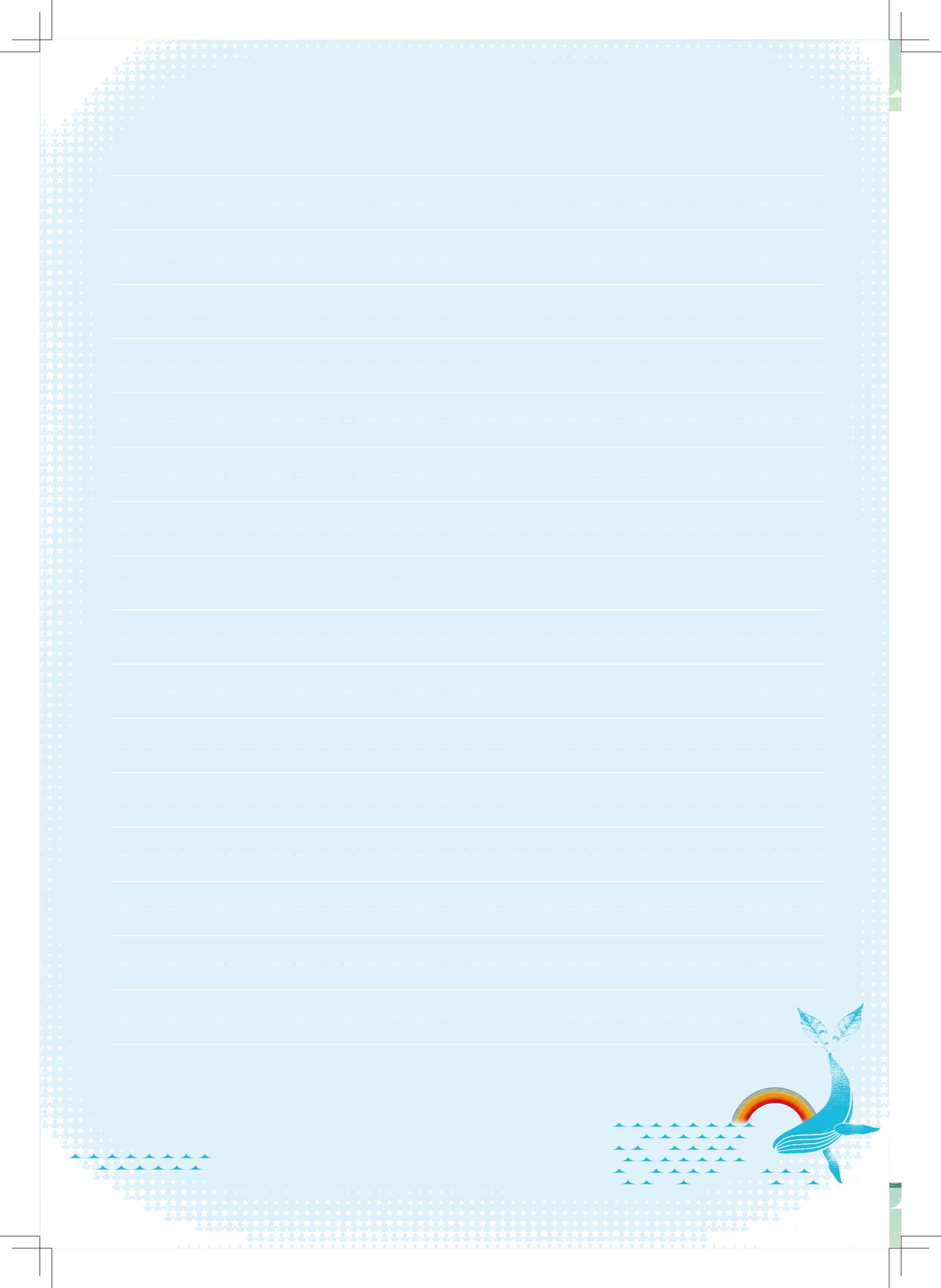
表 6-6 多元教育輔導措施之招生對象 -----	176
表 6-7 自殺高風險評估：簡式健康量表(BSRS)-----	181
表 6-8 學校與警政及法務系統的合作方式 -----	182
表 6-9 校本資源一覽表(範例)-----	184
表 7-1 職前訓練的課程規劃-----	187
表 7-2 個別諮商提案報告 (範例) -----	193
表 7-3 專任輔導教師工作自我檢核表(範例)-----	199
表 8-1 各處室在適性輔導中的主責工作分配表-----	203
表 8-2 生涯小團體輔導實施計畫書 (範例) -----	218
表 8-3 小團體活動設計表 (範例) -----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



圖目次

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







第一章 緒論

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

本章內容涵蓋如下：

第一節 共創國中輔導工作的新里程碑

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

第二節 WISER 三級學校輔導工作架構的內涵

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



第一節 共創國中輔導工作的新里程碑

壹、手冊編製的緣起

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

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



- 協助發展健全的學校三級輔導體制
- 整合輔導人力資源，以發揮學校輔導工作效能
- 提供各縣市規劃學生輔導工作運作模式之參考原則
- 協助學校規劃輔導工作內涵，以供輔導實務工作者參考
- 以教育部規劃的學校三級輔導體制為依據
- 重視校園生態系統合作和整體學校觀點
- 考量城鄉區域、文化與學校規模等差異狀況
- 以適性輔導、霸凌、危機處理等議題為例，說明學校三級輔導體制的作法

圖 1-1 本手冊的目的、功能和編輯原則



貳、手冊編製的背景脈絡

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

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

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

參、手冊編製的歷程

具體而言，本參考手冊的編製歷程大致可分為三個階段，如圖 1-2 所示。

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

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



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

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



圖 1-2 本手冊的研究與發展歷程

肆、三級學校輔導工作架構的建構

如前所述，參考手冊的編製是以教育部（2011）「國民中小學三級輔導體制之角色分工建立與強化計畫」研究成果，以及「學校三級預防輔導模式與輔導教師之角色功能表」與「學校三級輔導體制中教師、輔導教師及專業輔導人員之職掌功能表」為基礎，再輔以本研究三階段的結果共同整理而成。

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

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



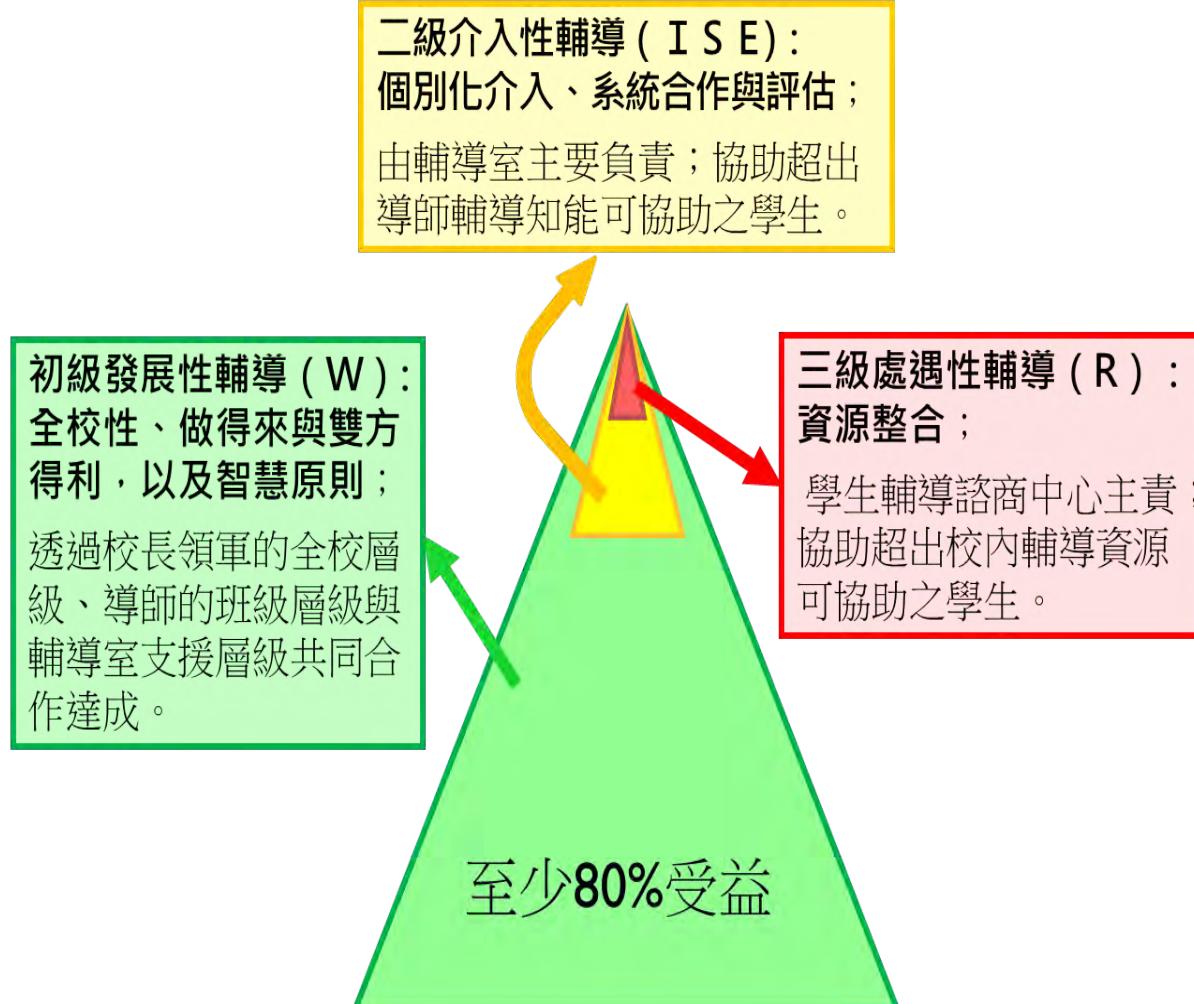


圖 1-3 WISER 學校三級輔導工作架構圖

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

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



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

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

不同於過去的三級輔導工作的分工方式，是將一個大三角形切割為三個區塊，WISER 模式更強調三級輔導工作間的累加關係，達到合作與補位的效果；缺乏任何一個層級，都無法達成學校輔導工作的成效。例如，輔導教師若只執行二級介入性輔導工作、忽略初級發展性輔導工作的推動，等同只有執行 ISE 輔導工作，當然無法形成 WISE 的輔導工作成果；同理，學校只重視初級發展性輔導工作的推動，欠缺專業的二三級輔導工作介入，就如同空了心的學校輔導，也無法落實學校輔導工作的成效。

所以，學校輔導工作者若能把握初級與二級輔導工作的關鍵要素，推動學生輔導工作，就如同把「W」加上「I-S-E」，成為「有智慧的 (wise) 」學校輔導工作推動者；如果在落實初級與二級輔導工作之後，又能成功整合校內外輔導資源，有效地推動三級輔導工作，就如同把「WISE」再增加了「R」，代表一種「更有智慧 (wiser) 」的學校輔導工作者。而這正是 WISER 模式想倡議的精神，希望學校輔導工作者，不再只是埋頭苦幹、單打獨鬥，還要動動腦、運用策略掌握全局，做一個既專業又有智慧的學校輔導工作者。

總之，本手冊編製團隊誠摯希望透過 WISER 模式的建構，提供一個簡要易懂的概念，以利學校輔導工作更加容易推動；手冊也希望能協助初任的學校輔導工作者及早上路，掌握學校輔導工作的精髓，並能在較短的時間內，回應學校對輔導專業的期待，發揮輔導效能。





第二節 WISER 三級學校輔導工作架構的內涵

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

壹、WISER 模式與學校輔導生態系統

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

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

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



貳、WISER 的初級發展性輔導工作內涵

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

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

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

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

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



參、WISER 的二級介入性輔導工作內涵

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

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

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

肆、WISER 的三級處遇性輔導工作內涵

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

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



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

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

伍、WISER 的輔導實務

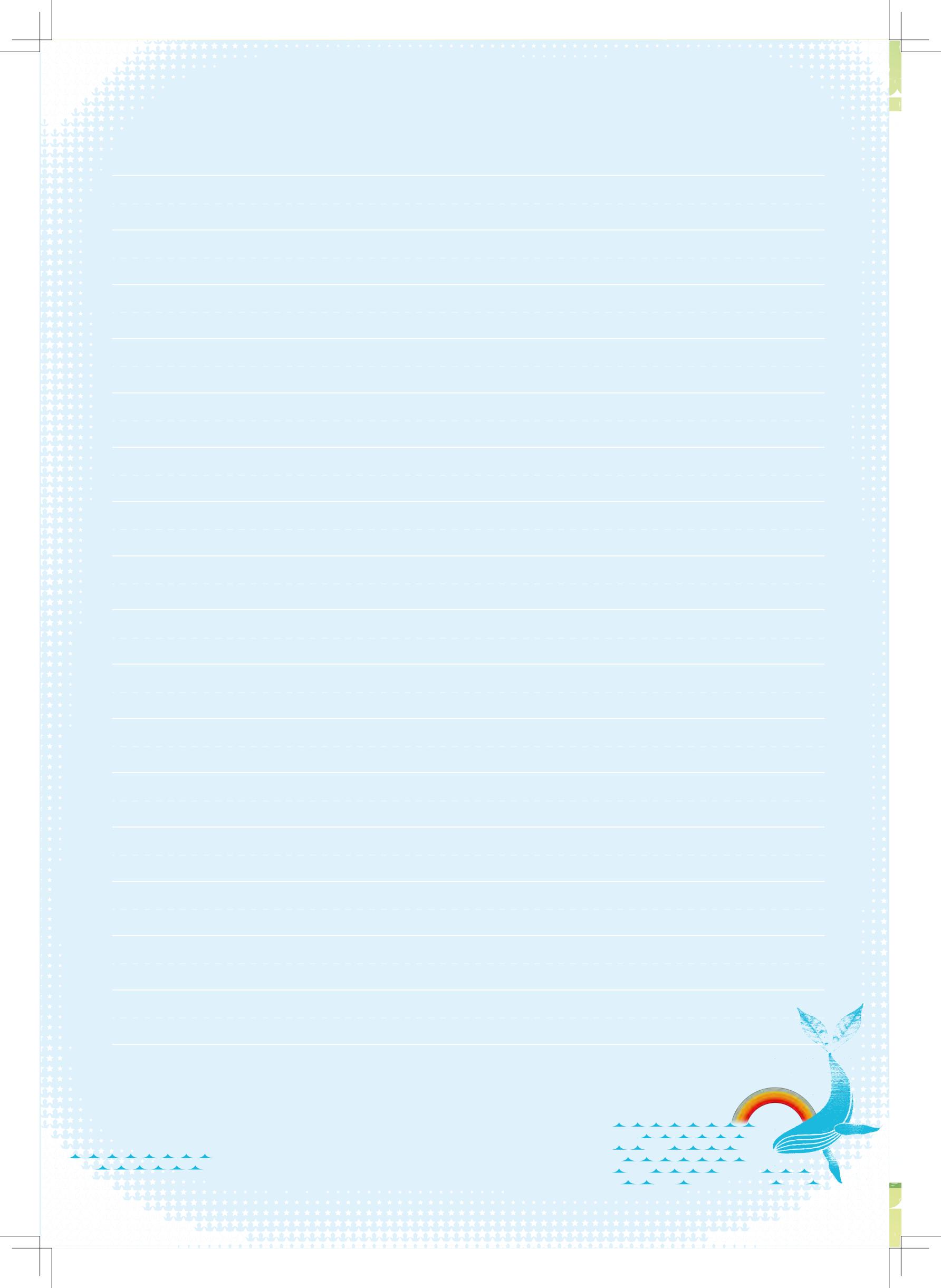
適性輔導是 12 年國教政策啟動後備受重視的議題，此外，校園危機事件頻傳，校園霸凌事件層出不窮，危機處遇與反霸凌是目前教育現場最迫切需要回應的重要輔導議題。因此，本手冊特別針對這三項備受關注的輔導議題，提出 WISER 模式的具體作法，協助學校落實三級輔導體制。這三項重要輔導工作將在第八章、第九章和第十章討論。

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

結語

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







第二章 學校的輔導工作人力資源

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

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

本章涵蓋內容如下：

第一節 生態系統理論與學校輔導工作

壹、生態系統理論簡介

貳、生態系統觀的學校輔導人力資源

第二節 學校組織裡的輔導人力資源

壹、學校組織

貳、行政單位的輔導人力資源

參、教師系統的輔導人力資源

第三節 學校規模與輔導人力資源

壹、學校規模與輔導組織編制

貳、輔導處（室）之主要工作



第一節 生態系統理論與學校輔導工作

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

壹、生態系統理論簡介

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

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

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

貳、生態系統觀的學校輔導人力資源

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

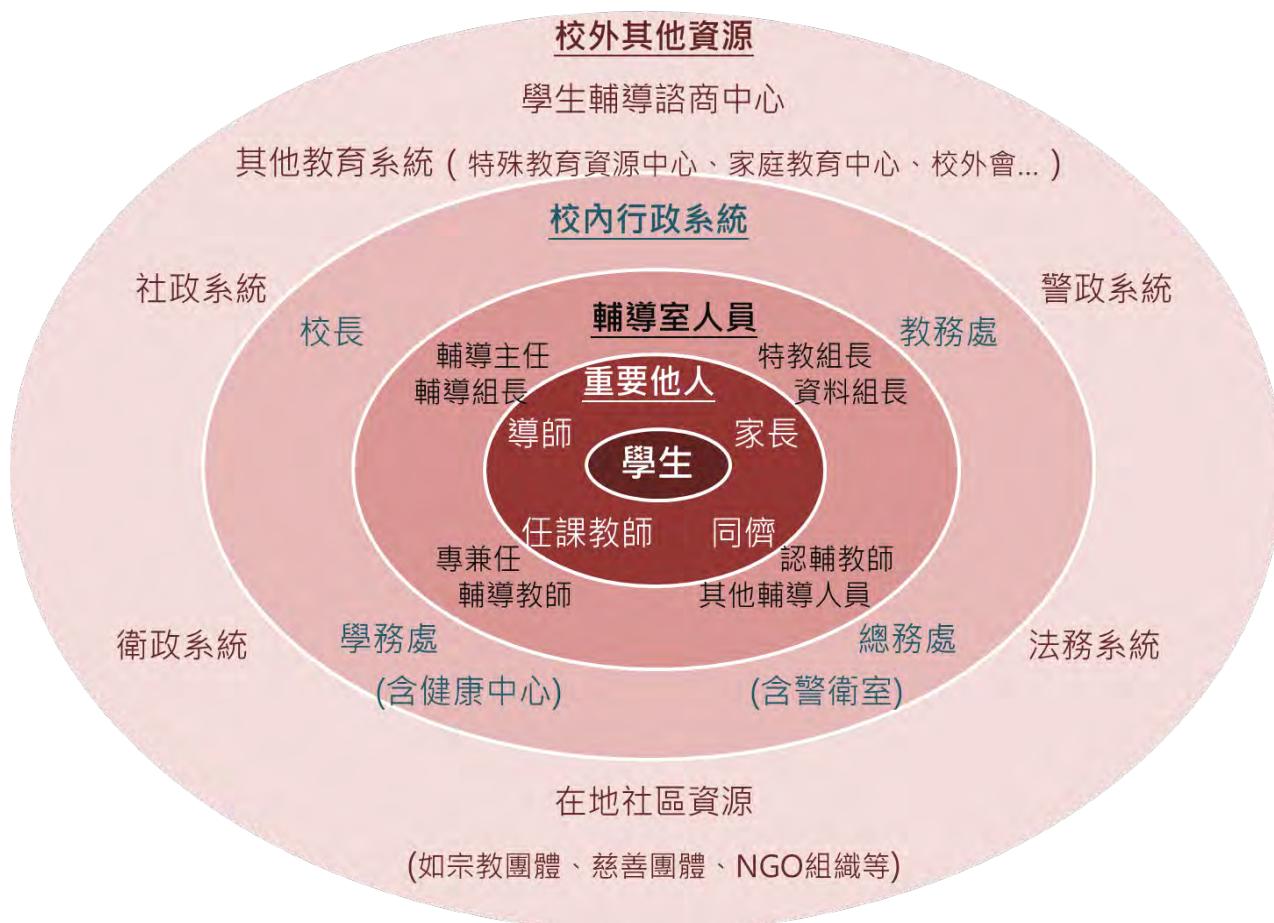


圖 2-1 以「學生為本」的輔導人力資源生態圖¹

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

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

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

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



第二節 學校組織裡的輔導人力資源

壹、學校組織

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

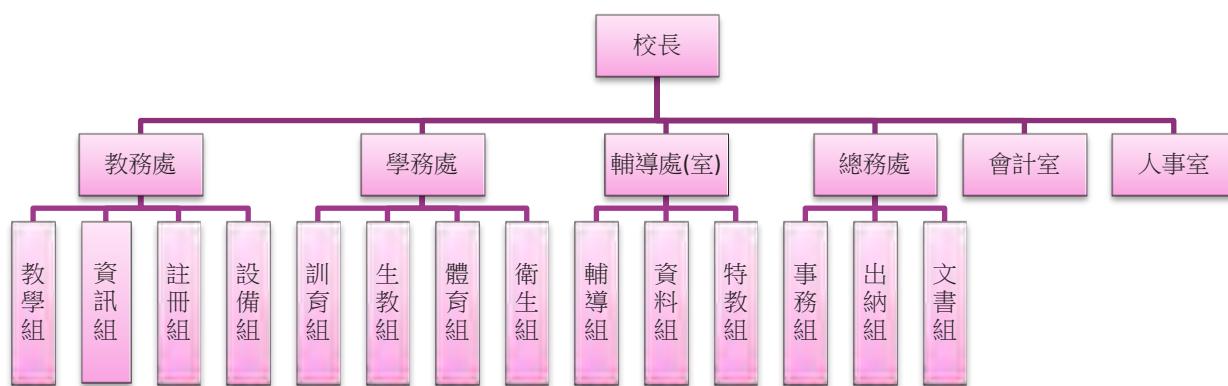


圖2-2 國中基本行政組織架構圖

註：本表係參考附件2-1「國民教育法」中人員與行政單位編制的法規繪製。

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

貳、行政單位的輔導人力資源

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



一、校長—學校輔導工作的領航者，經營與提升友善校園氛圍。

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

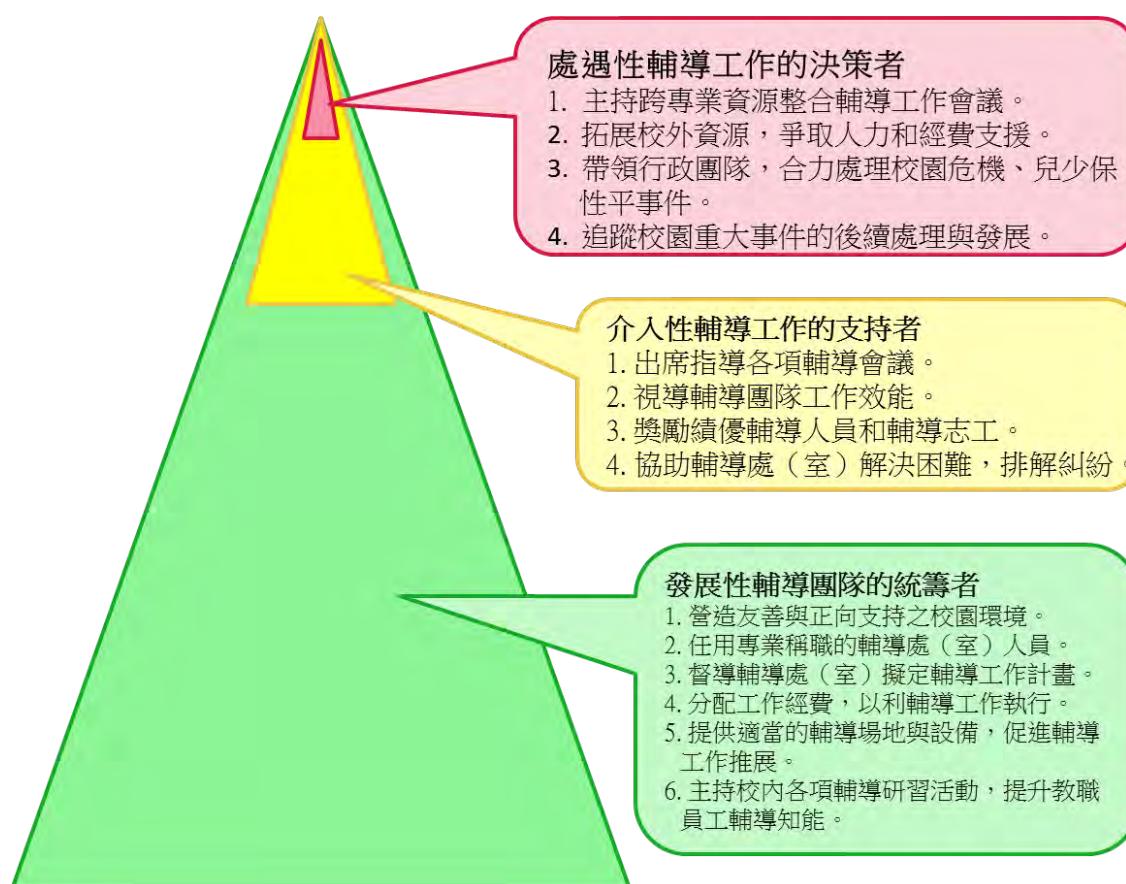


圖2-3 校長在學校三級輔導工作中所扮演的角色

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

二、教務處²

(一) 教務處的職掌

依據「國民教育法施行細則」第十四條第二款規定（可參考本章附件 2-1），教務處應辦理：課程發展、課程編排、教學實施、學籍管理、成績評量、教學設備、資訊與網路設備、教具圖書資料供應、教學研究、教學評鑑，並與輔導單位配合實施教育輔導等事項。其中，部分業務可與輔導處（室）合作，或輔導處（室）可尋求其協助，透過雙方合作，讓彼此業務發揮更大效益，例如：

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

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

(二) 輔導處(室)與教務處在適性輔導的合作

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

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



智慧小提醒：綜合活動領域輔導課程的功能

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

三、學務處

(一) 學務處的職掌

依據「國民教育法施行細則」第十四條規定，學生事務工作包括公民教育、道德教育、生活教育、體育衛生保健、學生團體活動及生活管理，並與輔導單位配合實施生活輔導等事項。其中，部分業務即可透過與輔導處(室)合作，或向其尋求協助，透過雙方合作，讓彼此業務發揮更大效益，例如：

³關於適性輔導之有效運作在本書第八章有更詳細之介紹。

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

（二）學務處與輔導處（室）在實施輔導與管教學生工作上的合作

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

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

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

(三) 輔導處(室)與學務處在校安事件⁴的合作

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

(四) 輔導處(室)與學務處衛生組的合作

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

四、總務處

(一) 總務處的職掌

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

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

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

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

(二) 輔導處(室)與總務處在校園安全的合作

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

參、教師系統的輔導人力資源

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

根據教育部對學校三級輔導人力的規劃，教師在初級發展性輔導的功能至為重要。國民教育法施行細則第 13 條：「校長及全體教師均負學生事務及其輔導責任」。教師法第 17 條也規定：「教師負有輔導或管教學生，導引其適性發展，並培養其健全人格之義務」，以及依據民國 101 年 12 月 25 日臺訓(三)字第 1010226902C 號令--教育部國民及學前教育署補助置國中小輔導教師實施要點，全體教師皆為初級發展性輔導工作的主要人員，其工作目標即為「提昇學生正向思考、情緒與壓力管理、行為調控、人際互動以及生涯發展知能，以促進全體學生心理健康與社會適應」。

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



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

除此之外，在教師系統中，導師更在學校生態的小系統中具有舉足輕重的地位，是與學生接觸最密切、也是影響最深遠的角色。依據教育部民國 101 年 8 月 9 日臺國(四)字第 1010134056 號函頒布「國民中小學聘任班級導師注意事項」的規定，各校導師聘任辦法經校務會議通過後，由校長依聘任辦法聘任各班導師。其工作職責經校務會議決定或於教師聘約中協商定之，工作範圍得包括：

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

從三級輔導的體系來說，導師與任課教師都是學校三級輔導工作的核心人力，不只透過授課與學生有頻繁的接觸，也透過班級經營與管理、融入教學、與帶領學生參與學校活動的種種互動時機，直接或間接的影響學生的人格養成、人際關係、與身心健康。因此，在推動輔導工作時，如何與導師、以及和任課教師密切合作是件很重要的事，透過彼此尊重的溝通與討論，不僅能即時留心與掌握學生狀況，也能激盪出對受輔學生最有助益的輔導計畫。有關班級層級的初級發展性輔導工作具體內容，可參考本書第四章初級發展性輔導工作。導師若希望獲得更為詳盡的班級經營策略，也可參考教育部輔導計畫叢書電子書的「國中導師手冊—班級經營達人」
(http://www.guide.edu.tw/book/book/book_01.html)。

第三節 學校規模與輔導人力資源

壹、學校規模與輔導組織編制

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

<p>一、班級數 10 班以下者，除依目前置專任者 1 人外，置兼任者 1 人。</p> <pre> graph TD A[輔導主任] --> B[輔導組長] A --> C[特教組長] B --> D[專任輔導教師1名] B --> E[兼任輔導教師1名] C --> F[特教老師] </pre>	<p>二、班級數 11 班至 20 班者，除依目前置專任者 1 人外，置兼任者 2 人。</p> <pre> graph TD A[輔導主任] --> B[輔導組長] A --> C[特教組長] B --> D[專任輔導教師1名] B --> E[兼任輔導教師2名] C --> F[特教老師] </pre>
<p>三、班級數 21 班至 35 班者，除依目前置專任者 2 人外，置兼任者 1 人。</p> <pre> graph TD A[輔導主任] --> B[輔導組長] A --> C[資料組長] A --> D[特教組長] B --> E[專任輔導教師2名] B --> F[兼任輔導教師1名] D --> G[特教老師] </pre>	<p>四、班級數 36 班至 50 班者，除依目前置專任者 2 人外，置兼任者 2 人。</p> <pre> graph TD A[輔導主任] --> B[輔導組長] A --> C[資料組長] A --> D[特教組長] B --> E[專任輔導教師2名] B --> F[兼任輔導教師2名] D --> G[特教老師] </pre>

(續下頁)



<p>五、班級數 51 班至 65 班者，除依目前置專任者 2 人外，置兼任者 3 人。</p> <pre> graph TD A[輔導主任] --> B[輔導組長] A --> C[資料組長] A --> D[特教組長] B --> E[專任輔導教師 2名] B --> F[兼任輔導教師 3名] D --> G[特教老師] </pre>	<p>六、班級數 66 班至 80 班者，除依目前置專任者 2 人外，置兼任者 4 人。</p> <pre> graph TD A[輔導主任] --> B[輔導組長] A --> C[資料組長] A --> D[特教組長] B --> E[專任輔導教師 2名] B --> F[兼任輔導教師 4名] D --> G[特教老師] </pre>
<p>七、班級數 81 班至 95 班者，除依目前置專任者 2 人外，置兼任者 5 人。</p> <pre> graph TD A[輔導主任] --> B[輔導組長] A --> C[資料組長] A --> D[特教組長] B --> E[專任輔導教師 2名] B --> F[兼任輔導教師 5名] D --> G[特教老師] </pre>	<p>八、班級數 96 班至 110 班者，除依目前置專任者 2 人外，置兼任者 6 人。</p> <pre> graph TD A[輔導主任] --> B[輔導組長] A --> C[資料組長] A --> D[特教組長] B --> E[專任輔導教師 2名] B --> F[兼任輔導教師 6名] D --> G[特教老師] </pre>
<p>九、班級數 111 班以上者，除依目前置專任者 2 人外，置兼任者 7 人。</p> <pre> graph TD A[輔導主任] --> B[輔導組長] A --> C[資料組長] A --> D[特教組長] B --> E[專任輔導教師 2名] B --> F[兼任輔導教師 7名] D --> G[特教老師] </pre>	

圖 2-4 輔導室組織架構圖

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

貳、輔導處（室）之主要工作

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

結語

依據「教師法」第 17 條規定：「教師負有輔導或管教學生，導引其適性發展，並培養其健全人格之義務。」此辦法，由各校校務會議定之。所以本章從全校性（Whole school）的概念，討論生態系統觀中每一層系統（小系統、中介系統、外系統及大系統）中所蘊含的輔導人力資源，這些人力資源都相當寶貴且實用，在適當的時機與適當的夥伴合作，將可輕鬆展現輔導專業成效；與您合作的人也會因為這樣的合作經驗，更加了解輔導在學校這個生態系統中不可或缺的角色與功能。





附件 2-1

學校人員與行政單位編制

國民教育法（民國 100 年 11 月 30 日修正）

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

國民教育法施行細則（民國 100 年 11 月 07 日修正）

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



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

附件 2-2

班級與教職員額編制

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

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



附件 2-3

國民中學逐年增加專任及兼任輔導教師進程一覽表

年度	班級數	專任(各年度八月)	兼任(各年度一月)
一百零一年 至一百零二年	十班以下	一人	一人
	十一班以上		二人
一百零三年	十班以下	一人	一人
	十一班至四十八班	一人	二人
	四十九班至五十班	二人	二人
	五十一班以上		三人
一百零四年	十班以下	一人	一人
	十一班至二十班		二人
	二十一班至三十五班	二人	一人
	三十六班至五十班		二人
	五十一班至六十五班		三人
	六十六班以上		四人
一百零五年 以後	十班以下	一人	一人
	十一班至二十班		二人
	二十一班至三十五班	二人	一人
	三十六班至五十班		二人
	五十一班至六十五班		三人
	六十六班至八十班		四人
	八十一班至九十五班		五人
	九十六班至一百一十班		六人
	一百一十一班以上		七人

註：教育部國民及學前教育署補助置國中小輔導教師實施要點

第三章 輔導處（室）的人力與軟硬體資源

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

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

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

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

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

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

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

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

具體而言，本章包含內容如下：

第一節 輔導處（室）的人力資源

壹、輔導主任

貳、輔導組長

參、資料組長

肆、特教組長

伍、專、兼任輔導教師

陸、認輔教師

第二節 輔導處（室）的軟硬體資源

壹、常用心理測驗及媒材設備

貳、空間配置





第一節 輔導處（室）的人力資源

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

壹、輔導主任

一、初級發展性輔導工作

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

二、二級與三級輔導工作

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

三、其它

其它交辦事項或各縣市規定之輔導主任工作事宜。

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



貳、輔導組長

一、初級發展性輔導工作

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

二、二級與三級輔導工作

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

三、其它

其它交辦事項或各縣市規定之輔導組長工作事宜。

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

參、資料組長

一、初級發展性輔導工作

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

二、其它

其它交辦事項或各縣市規定之資料組長工作事宜。

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

肆、特教組長

一、初級發展性輔導工作

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

(九) 辦理特殊教育學生教材之研發工作(可依縣市或學校需求訂定)。

(十) 簽畫特殊教育的相關研究(可依縣市或學校需求訂定)。

二、二級與三級輔導工作

辦理特殊教育學生個別諮商、班級輔導與團體輔導之事項。

三、其它

其它交辦事項或各縣市規定之特教組長工作事宜。

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



智慧小提醒：綜合活動領域輔導活動專長教師的功能

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

伍、專、兼任輔導教師

根據民國 101 年 12 月 25 日臺訓（三）字第 1010226902C 號令「教育部國民及學前教育署補助置國中小輔導教師實施要點」，對輔導教師在三級學校輔導工作的執掌規定，如表 3-1 所示：

表 3-1 輔導教師在學校三級輔導工作的執掌

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

(續下頁)

		<ul style="list-style-type: none"> 7. 重大事件發生後之心理復健與團體輔導。 8. 校內輔導團隊的聯繫與整合。 9. 協助建構輔導資源網絡。 10. 幫助中輟學生之輔導。 11. 個案之家庭訪視及約談。 12. 特殊家庭的訪問協調與輔導。 13. 提供親師輔導資訊與輔導策略。 14. 適應不良、行為偏差學生之個案建立與輔導。 	
三級預防	<ul style="list-style-type: none"> 1. 針對偏差行為及嚴重適應困難學生，整合專業輔導人力、醫療及社政資源，進行專業之輔導、諮商及治療。 2. 在學生問題發生後，進行危機處理與善後處理，並預防問題再發生。 	<p>專業輔導人員 (諮商心理師、臨床心理師、社工師及精神醫療人員等)</p>	<p>輔導教師 (含主任、組長、專兼輔教師)</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 個案管理。 2. 支援重大事件發生後之心理復健與團體輔導。 3. 學生嚴重行為問題之轉介，及依個案學生狀況適時與專業輔導人員進行合作之輔導與追蹤。 4. 精神疾病及心理疾病學生之轉介，及依個案學生適時與專業輔導人員進行合作之輔導與追蹤。 <p>資源機構及網絡 (精神醫療團隊及機構、專業助人團體等等)</p>

註：參考修改自「教育部國民及學前教育署補助置國中小輔導教師實施要點」(民國 101 年 12 月 25 日)。

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

一、專任輔導教師

(一) 專任輔導教師之核心工作

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

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

(二) 專任輔導教師之必要性工作

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





常性行政業務，且以不影響輔導教師個案輔導工作為前提。

6. 全學期輔導工作量等同每週減授課節數 * 18 至 20 週次。

（三）專任輔導教師之特殊性工作

1. 依據學校本位之輔導需要，針對全校或班級提供宣導服務，每學期實施節次，建議至少進行（減授節次/2）節次。
2. 負責個人輔導個案之個案管理工作（含個案轉介、追蹤輔導、資源整合、跨專業合作、成效評估、紀錄與建檔管理）；全校性個案管理工作（個案轉介、派案、建檔管理、資源聯繫）可依各縣市或學校編制任務規劃，由專輔教師或輔導組長執行。
3. 每週完成輔導週誌，以供行政主管簽核。每月協助彙整全校個案輔導月報表並進行校本分析，再由承辦輔導工作業務處室送至地方教育主管機關登錄。
4. 參加輔導專業知能研習每年至少 18 小時。
5. 每學期至少接受 3 次專業督導；每年接受專業督導時至少應提乙次個案報告。
6. 協助建構以學校為本位之輔導資源網絡。

二、兼任輔導教師

為充實校園內的輔導人力，教育部對於兼任教師之選任與授課時數，亦有規定。

依據臺訓(三)字第 1010226902C 號令「教育部國民及學前教育署補助置國中小輔導教師實施要點」，兼任教師每週減授 8 節至 10 節課，唯各縣市政府所提報補助所轄國民中學各校之兼任輔導教師減授課節數應一致。此外，對於兼任輔導教師的專業背景亦有優先順序選任的標準。

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



(一) 兼任輔導教師之核心工作

實施與減授時數相當的個別輔導、小團體輔導或班級輔導工作。建議如次：

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

(二) 個案管理與系統合作工作

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

(三) 其他輔導工作

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





智慧小提醒：

授課才能與學生建立關係、推動輔導工作嗎？

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

陸、認輔教師

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

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

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



法規補給站：認輔教師遴選辦法與實施對象

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

(一) 認輔教師遴選辦法：

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

(二) 實施對象：

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

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





智慧小提醒：

輔導工作的合作夥伴—學生輔導諮詢中心的專任專業輔導人員

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

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

（一）任用資格

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

（二）服務內容

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

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

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

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



法規補給站：

現行法令涉及國民中小學輔導組織、人員編制條文彙整

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





第二節 輔導處（室）的軟硬體資源

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

壹、常用心理測驗及媒材設備

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

一、常用心理測驗

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

（一）心理測驗使用時機

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

（二）選擇心理測驗之注意事項

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

以及適用對象，以瞭解是否適合擬施測對象使用。

(三) 心理測驗使用之倫理

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

1. 施測

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

2. 測驗解釋

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



智慧小提醒：

專業人員不足時兼顧測驗解釋的專業性的方法

1. 由綜合活動領域輔導專長教師融入課程的方式進行：

綜合活動領域輔導專長教師可以將測驗施測與解測工作融入課程，讓學生有時間進行充分地探索與討論，而綜合活動領域教師亦可觀察學生的反應狀況，辨識需要進入二級介入性輔導的學生。

2. 視訊解釋：

教室資訊化程度較高的學校，可以透過E化教室，以視訊的方式，由專兼任教師進行統一施測與解測，導師則著重在班級經營秩序、並留意特殊狀況。

3. 瞭解各縣市學生輔導諮詢中心的資源與可能協助方案。

4. 瞭解各縣市就業服務中心的資源與可能協助方案。

(四) 心理測驗解釋過程之技巧與注意事項

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



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

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



(五) 常用心理測驗

1. 性向測驗

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

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





2. 興趣測驗

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

測驗名稱	出版/日期	適用對象	測驗簡介	測驗內容	所需時間	題數
國中生涯興趣量表	2000 年 09 月 (2011 年 重新修訂) 心理 出版社	七年級到 九年級	1. 協助學生對自己 興趣方向探索。 2. 藉由興趣類型 的分類而對工作 環境類型有初 步、概略以及整 體的認識。 3. 提供國中輔導 教師具體可用之 生涯輔導工具。	測量結果可得六 個分數，分別代表 受試者在農工、數 理、文藝、服務、 法商、文書等六個 類型的偏好程度。	20-30 分 鐘	96 題
生涯興趣量表	2007 年 01 月修訂 中國行為 科學社	水準一： 國中 水準二： 高中職以 上及一般 成人	1. 協助受試者決 定其升學、就業 及生涯計畫。 2、協助受試者瞭 解自己，並進行 生涯探索。 3. 測量企業員工 之興趣，協助選 擇適合之工作。	包括 15 個職業群 組，如社會科學、 藝文工作、交通運 輸、客戶服務、文 書內勤、數理科 學、市場行銷等。	約 40 分 鐘	152 題
生涯彩虹探 索	2007 年 10 月 心理 出版社	九年級至 成人	1. 協助人格及價 值觀初步掃瞄。 2. 根據探索者興 趣，了解生涯資 訊，針對個別需 求提供諮詢或 諮詢。 3. 可分次使用本	該測驗內容分為 人格類型、需求與 價值觀、反應風格 及行動三大部分。	35-40 分 鐘	

(續下頁)

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

◎個別施測

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



3. 生活及學習適應測驗

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

4. 人格測驗

測驗名稱	出版/日期	適用對象	測驗簡介	測驗內容	所需時間	題數
基本人格量表	1999 年 08 月 心理出版社	國中以上	描述一般人及異常者的行為症候，評量人格與精神病理學上多面向特質。	涵蓋個人內在與人際之間重要的心理功能。共有 10 個分量表，包括慮病-健康、抑鬱-開朗、人際問題-人際和諧、迫害感-信任感、焦慮-自在、虛幻感-現實感、衝動-穩健、內向-外向、自貶-自尊、異常-正常，並可分為個人焦慮、社會焦慮與情緒不穩 3 個向度。	約 35 分鐘	150 題
賴氏人格測驗	2000 年 10 月 千華出版社	國中以上	輔導教師可依據測驗結果，協助學生瞭解自己的人格特性以及可能的人格扭曲。	含 13 個分量表，可據此分析 3 種主要人格特性，如內向及外向性、社會適應性及情緒穩定性，共可歸納出 5 種人格類型。	20-30 分鐘	130 題
「我的人生」量表-學生自我傷害行為篩檢	2004 年 11 月 心理出版社	國中、高中/高職	1. 篩選具有自我傷害傾向的學生。 2. 偵測隱瞞自殺意念的學生。 3. 作為有關生命教學成效檢核之用。	此測驗包含「人生寫實」和「心橋園地」兩部分。	約 30 分鐘	48 題



5. 其它測驗

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

二、媒材設備

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

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

貳、空間配置

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

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



一、辦公區

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

二、會客室（依各校輔導工作需求設置）

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

三、諮詢室

國中輔導設施 / 理想設備標準										
項目	班級數	數量標準								
		1-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	90 以上
諮詢室	間數	二	二	二	二	三	三	三	四	四
	茶几	二	二	二	二	三	三	三	四	四
	椅子	四	四	四	四	六	六	六	八	八
	電扇	二	二	二	二	三	三	三	四	四
	窗簾	視窗戶的數量而定								
	個別測驗桌椅 (套：一桌二椅)	二	二	二	二	三	三	三	四	四
	※冷氣	二	二	二	二	三	三	三	四	四

四、團體輔導室

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



五、觀察室（依各校輔導工作需求設置）

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

六、資料室

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





法規補給站：諮詢室空間設置

因應目前各縣市學生輔導諮詢中心的成立，其所聘任之專任專業輔導人員之一的心理師在執行業務時需在合格諮詢場所執業，因此對於需要心理師到校服務之學校，建議在建置諮詢室設備時，能以符合「心理師法」所規定之空間設施規範為宜。

※依據心理諮詢所設置標準（民國93年4月2日訂定）

第1條 本標準依心理師法（以下簡稱本法）第二十條第五項規定訂定之。

第2條 心理諮詢所之設施，應符合下列規定：

- 一、有明顯區隔之獨立作業場所及出入口。
- 二、總樓地板面積，不得小於二十平方公尺。
- 三、應有心理衡鑑室或心理諮詢室，其空間應具隱密性與隔音效果，且合計不得小於十平方公尺。
- 四、應有等候空間。
- 五、應有保存執行業務紀錄之設施，並有專責人員管理。
- 六、其他
 1. 心理衡鑑室或心理諮詢室，應在明顯可及處設置警鈴。
 2. 心理衡鑑室或心理諮詢室及等候空間，應明亮、整潔及通風。
 3. 應有緊急照明設備。



重視諮詢室的隱密性



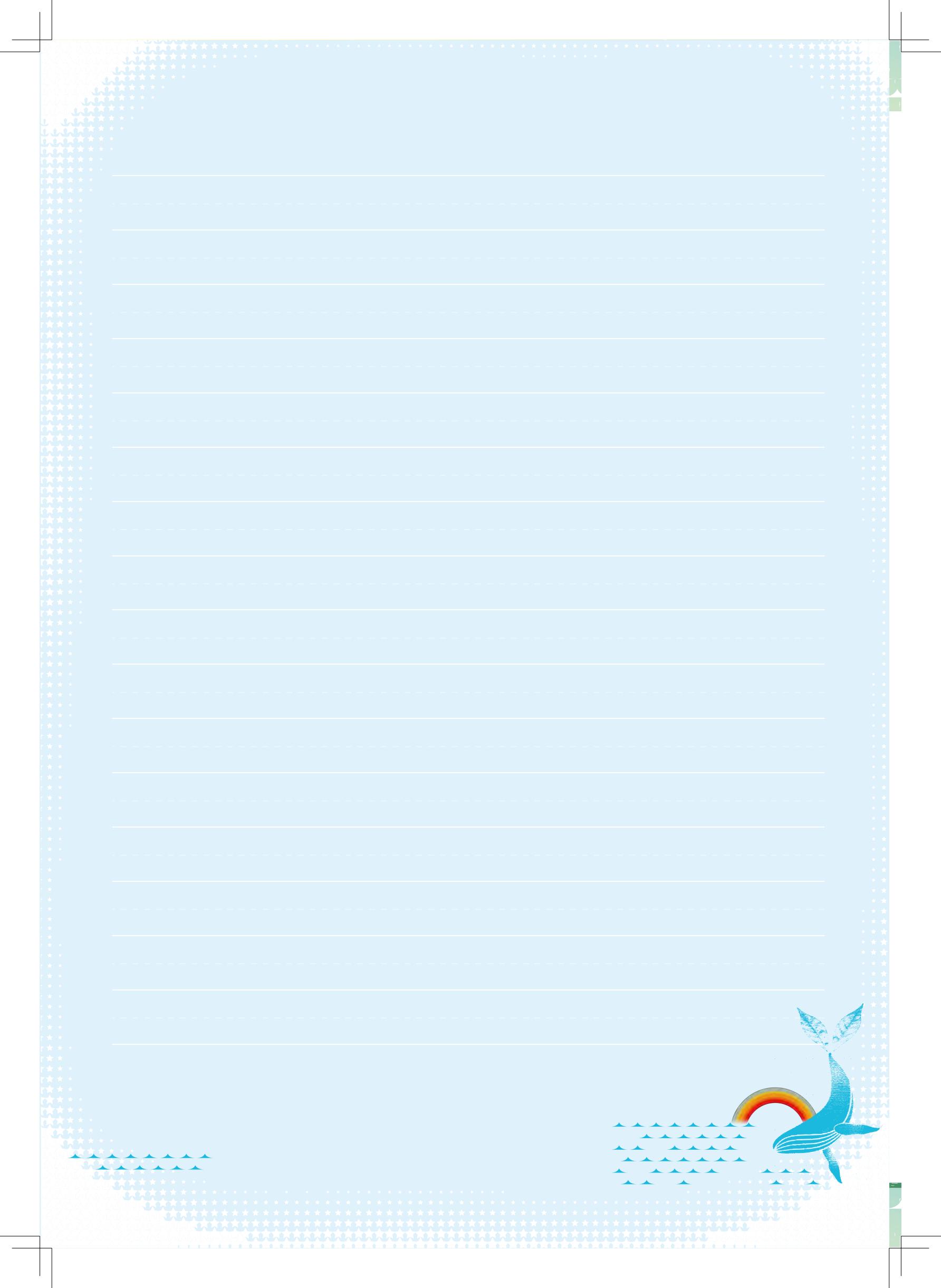
緊急警鈴



獨立出口通道

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





第四章 初級發展性輔導工作

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

依據國民教育法施行細則第 13 條：「國民小學及國民中學之學生事務及輔導工作，應兼顧學生群性及個性之發展，參酌學校及學生特性，並依相關法令之規定辦理。**校長及全體教師均負學生事務及其輔導責任。**」WISER 即是依循這樣的教育精神，建構全校性的三級輔導體系，期望能協助校長與全體教師運用輔導知能於教學工作，實踐他們的教育理想。

根據教育部學校三級預防輔導模式，初級發展性輔導工作的功能是為了提昇學生正向思考、情緒與壓力管理、行為調控、人際互動以及生涯發展知能，以促進全體學生心理健康與社會適應。有鑑於此，WISER 的初級發展性輔導工作的規劃與實施即特別側重在運用全校性、人人能做與雙方獲益，以及智慧策略的原則來推動。

➤ 全校性原則 (Whole School Principle)：

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

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

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





➤ 智慧策略 (Wise strategies) :

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

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

第一節 全校層級的初級發展性輔導工作

第二節 班級層級的初級發展性輔導工作

 壹、班級經營與師生關係

 貳、人際衝突與申訴事件處理

 參、親師雙向溝通與家庭聯繫

 肆、個案輔導與適時轉介

第三節 支援層級的初級發展性輔導工作

 壹、規劃和推動學校本位的輔導工作

 貳、適時支援校內的輔導需求

 參、宣導和行銷輔導工作

 肆、善用認輔教師資源





第一節 全校層級的初級發展性輔導工作

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

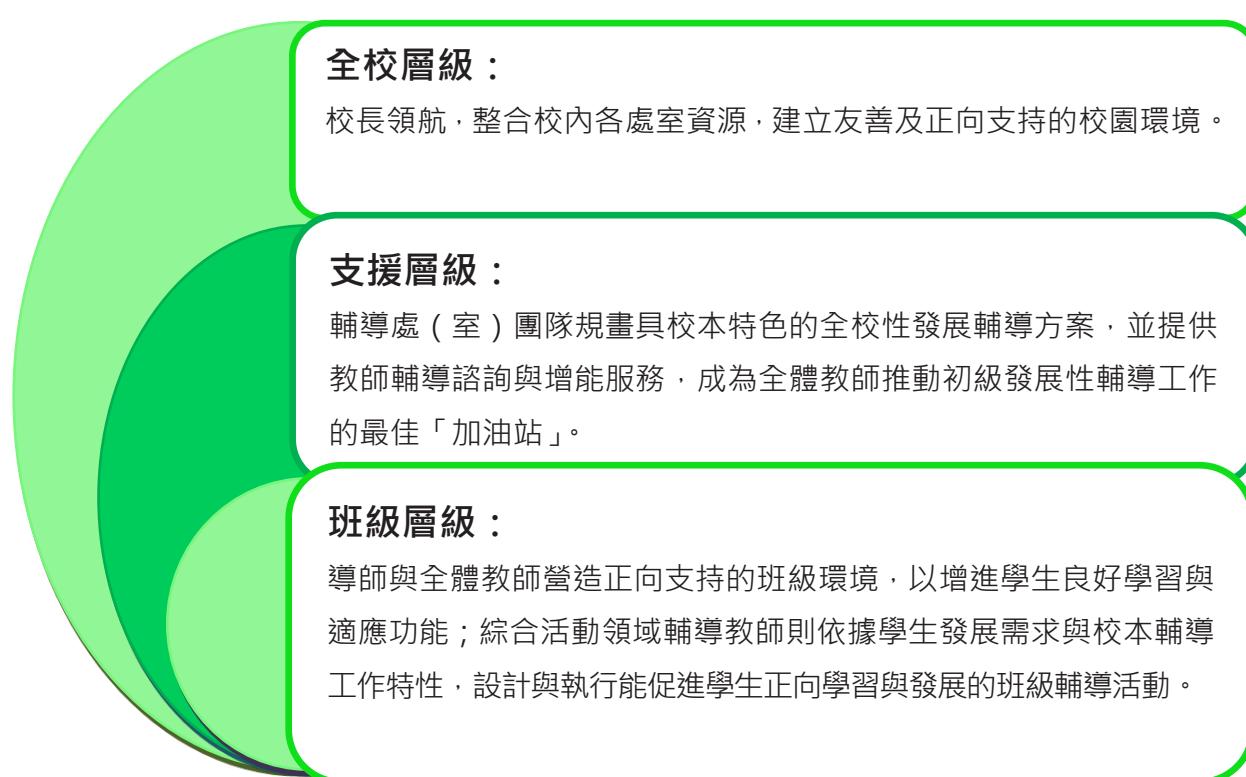


圖 4-1 初級發展性輔導工作的推動理念

一、全校層級

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





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

二、班級層級

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

三、支援層級

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

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



打氣小站：初級發展性輔導工作的經驗分享

萬里國中校長 施青珍 2012/11/08

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



效果呢？棒透了！

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

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



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

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





打氣小站：這怎麼做到的？！萬里國中校長的省思

萬里國中校長施青珍 2012/11/08

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

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



✓ 要先建立關係

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

✓ 相信多元智慧

這對「一路考上市」的教師而言，是非常困難的。

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



✓ 好玩的是，肯定孩子，要發自內心，否則，他們會知道。

✓ 凡事，正向思考

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

這不就是發展性輔導工作想帶給學生的嗎？我們從照顧全校學生的角度出發，各處室善盡自己的責任，

導師將班級層級的效能發揮的淋漓盡致，輔導處更是扮演稱職的支援性的角色，支援教師帶領學生達成任務。每一參與者都能從中獲益，也符合智慧性原則，實踐我們對教育的理想！

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

第二節 班級層級的發展性輔導工作

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

班級層級的發展性輔導工作，除了綜合活動領域輔導課程外，導師及全體任課教師亦為重要的發展性輔導工作執行者，本節將提供一些可用來增進班級經營、協助學生處理人際衝突，以及經營親師溝通的輔導策略，協助教師更容易實踐教育愛。依據國民教育法施行細則第 13 條--「國民小學及國民中學之學生事務及輔導工作，應兼顧學生群性及個性之發展，參酌學校及學生特性，並依相關法令之規定辦理。校長及全體教師均負學生事務及其輔導責任」，以及教育部民國 101 年 8 月 9 日臺國（四）字第 1010134056 號函頒布「國民中小學聘任班級導師注意事項」，導師的功能經校務會議決定或於教師聘約中協商定之，工作範圍可包括：

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

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

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



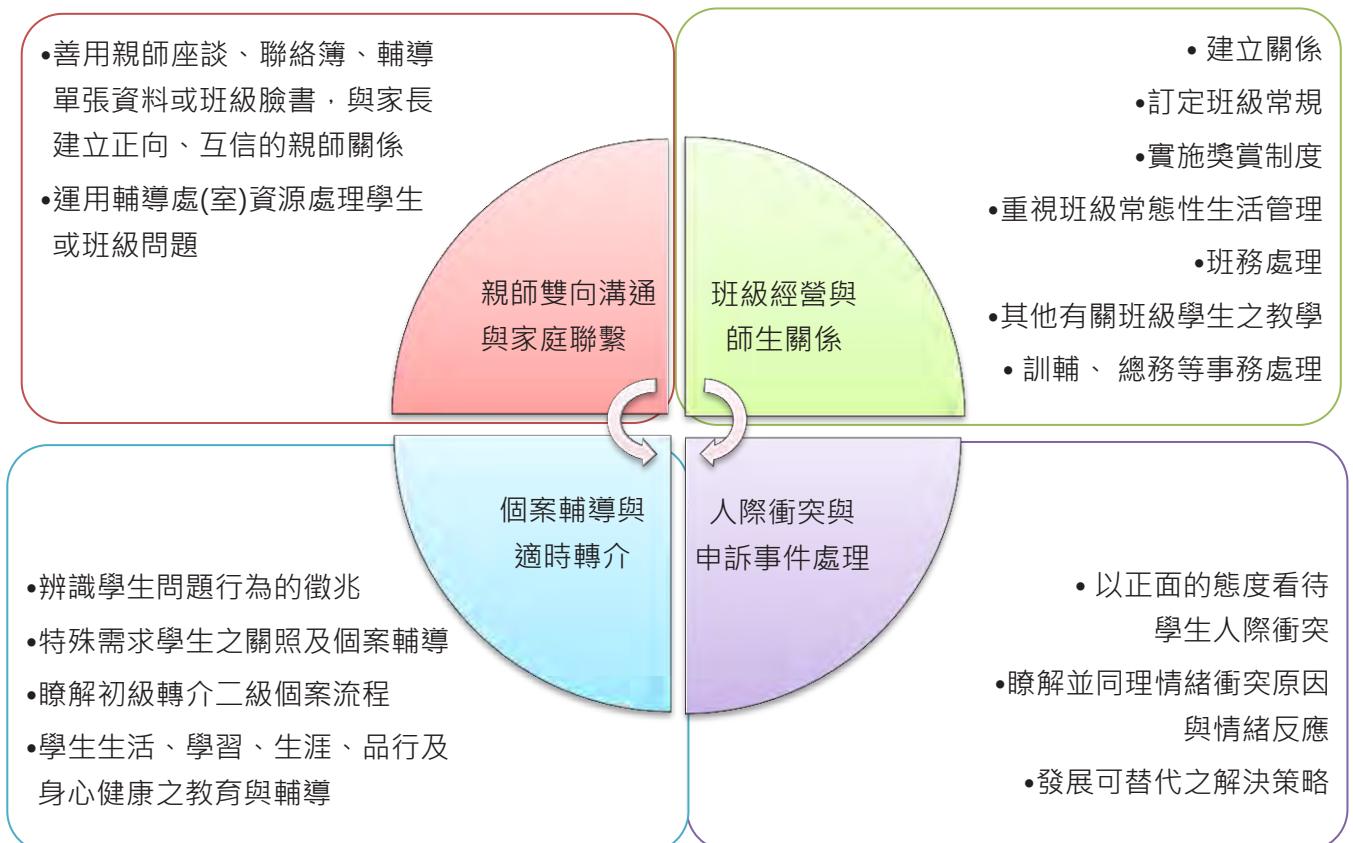


圖 4-2 教師在初級發展性輔導工作的任務



法規補給站：導師的支持系統「法」有明訂

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

（一）直轄市、縣（市）政府：

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

（二）學校：

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

壹、班級經營與師生關係

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

一、關係(Relationships)

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

(一) 真誠一致、主動關懷學生

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

(二) 運用正向的語言進行溝通

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



表 4-1 正向溝通語言範例表

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

(三) 以同理心與學生互動

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

表 4-2 同理心語言與行為範例表

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

(四) 尊重學生是日漸成長 (on-becoming) 的個體

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





表 4-3 尊重行為與語言範例表

不尊重的行為與語言	尊重的行為與語言
<p>「你站起來，你愛講話、愛出風頭，我就讓你出個夠，你到中庭去罰站，讓所有人都知道你很了不起。」(情緒化行為，可能激起對立反抗、引發報復)</p>	<ol style="list-style-type: none">1. 可以請他上課唸課文、擦黑板、或其他讓他知道你在意他干擾的狀況，但仍願顧及他的面子、自尊。若學生也幫忙了，老師「不視為當然」的謝謝他的幫忙！「謝謝你唸課文，唸得很清楚！」2. 可以直接請他自我控制：「OO，你一向很有活力、反應很快，表達能力強，很有自己的看法，也願意和同學們分享，謝謝你願意有回應（從正向角度來看學生的問題行為）！如果你發言前先舉手，那就更好了！不過，有時老師可能不會點你，因為我希望別的同學也有機會發言，像你一樣能表達的這麼流暢！」 <p>原則：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 為學生保留顏面，不公開批判學生的錯誤行為。老師要以誠摯的態度來說，而非用嘲諷的語氣說話！2. 當學生做到舉手發言，或不再那麼喧鬧、不亂講話時，老師要「不視為當然」，立刻正視學生好的改變，謝謝、鼓勵他們正向的改變。在鼓勵中做「要求」，常常比較有效。
<p>「你這樣像是個學生應有的行為麼？這科的成績能看嗎？妳根本不在意，對不對！」</p>	<p>「成績不理想，是會讓我們心情不好，甚至不想唸，想放棄，這是常有的現象。你願意與我一起討論你的學習困難嗎？」</p>
<p>「你就很了不起嗎？」</p>	<p>「你好像很生氣！你願不願意告訴老師，你為什麼要這樣做？我相信你一定有你重要的理由這麼做！」</p>

(續下頁)

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

二、班級規則 (Rules)

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

(一) 建立「安全」、「尊重」和「負責任」的班級規範

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

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

(一) 建立班規時的注意事項

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





避免學生訂出太離譜的班規。

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

（三）處理違規行為

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

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

4. 教師應仔細覺察自己的情緒狀況，避免在過度情緒激動時進行違規行為的處理。

此時，可以簡單的說：「這件事我非常的生氣，但我不想在生氣的時候處理這件事情，你們先回去坐好和反省，並且想想你們對這件事情有什麼話說。我們等中午休息時間再討論。」

5. 以最小干擾教室及課堂的狀況來處理違規行為。例如，學生在課程進行中發生違規行為，在考量課程進行、不影響全班同學權益的狀況下，老師可以先做口頭提醒、下課約談、或將他送交訓導處等方式。中斷課程處理違規行為除了可能影響全班同學權益，或讓違規學生引起眾人注意而反增強負向行為外，也可能讓全班學生陷入空轉、無聊或尋求注意情況而發生更多違規的狀況。
6. 避免在眾人面前處理或面質違規的學生，以適度為學生保留顏面，維持彼此信任關係。同時，私下和他討論需要改進之處，學生的接受度會比較高，容易理解老師的用心。
7. 運用一點幽默處理違規行為。當師生關係到達一定程度的了解與信任時，教師可以發揮創意，運用幽默的方式來處理違規行為。例如學生在上課時私底下寫東西，老師就可以說：「我知道○○同學很愛慕我，但是不該利用上課時間寫情書喔！」學生可能會作勢嘔吐，但肯定會把東西收起來，專心上課。

三、常態性活動的管理 (Routines)

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

(一) 提早公布學校與班級重要行事曆

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

(二) 做好班級的時間計畫，避免閒置時間

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



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

(三) 適當規劃早自修和自習時間

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

(四) 安排打掃工作、值日生與營養午餐負責同學

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

(五) 善用班級幹部達成班級經營的目標

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

四、獎勵系統 (Rewards)

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

(一) 設計一個結合正向行為與班規的獎勵系統

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

表 4-4 正向行為獎勵系統參考表

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

（二）設計能引發學生參與的獎勵系統

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

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

（三）幫助學生獲得正向獎勵

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

（四）同組獎賞、避免連坐懲罰

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





(五) 賞罰明確、恩威並濟

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

(六) 及時獎懲，言出必行

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

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

貳、人際衝突與申訴事件處理

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

一、人際衝突解決技巧

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

(一) 讓衝突的雙方冷靜

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

(二) 維持中立客觀立場，避免「選邊站」

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

(三) 協助雙方瞭解教師衝突處理的原則與程序

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

(四) 協調雙方的意見，避免強迫任一方妥協

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

(五) 處理時機的評估

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

(六) 是否需要引入其他學生的評估

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

(七) 正向語言溝通的使用

教師處理時使用正向溝通的語言，對衝突雙方更是溝通的最佳示範。



(八) 處理衝突後，應與學生討論後續可能的處理措施

例如，如果這個事件必須告訴家長，最好讓學生事先知道。

(九) 必要時，尋求校內行政資源協助

當衝突難以解決時，教師可尋求校內系統合作處理，例如學務處、輔導處(室)等。

二、處理學生申訴與對立情緒的技巧

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

(一) 正面看待事件

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

(二) 覺察與管控自己情緒

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

(三) 適時中斷

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

(四) 傾聽

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

(五) 澄清反映

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

(六) 回應

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

(七) 持續努力

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

參、親師雙向溝通與家庭聯繫

在班級經營的過程中，如果能得到家長的配合與支持，將會是一股莫大的助力。因此，教師應主動與家長聯繫，彼此了解學生在家及在校的情況，溝通雙方管教的背後理念與策略，以形成相互尊重與理解。

一、親師座談的功能

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

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

二、親師座談時回應提問的原則

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



- (三) 除非個別學生問題影響全班，否則不公開討論該學生的個別問題以維護學生隱私。
- (四) 盡量以全班性的問題形式，回應個別家長的提問。
- (五) 當你不贊成某位家長的意見時，可以詢問在座其他家長的意見，以避免陷入爭執。
- (六) 避免在一位家長身上花過多時間，適時切斷，考慮這是與所有與會家長溝通的時間。

三、與家長溝通的原則與技巧

以下列出幾點教師與家長溝通時，適合與不適合做的事：

表 4-5 與家長溝通適合與不適合做的事

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

四、與適應欠佳學生家長的溝通

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

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





肆、個案輔導與適時轉介

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

一、辨識需要介入性輔導的學生

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

(一) 學生問題行為的徵兆

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

(二) 導師/任課教師轉介學生至輔導處(室)的簡要原則

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

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

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

二、輔導教師主動進行的預防性輔導

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

(一) 轉銜的新生：

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

(二) 轉學生：

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

(三) 首次被記過學生（非認輔個案）：

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



智慧小提醒：導師的班級經營有「撇步」

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





第三節 支援層級的初級發展性輔導工作

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

壹、規劃和推動學校本位的輔導工作

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

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



多元文化大補帖：多元文化融入初級發展性輔導工作

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

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

一、支援導師或任課教師執行班級層級的發展性輔導工作

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

（一）成為導師輔導與管教學生的「加油站」

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

（二）協助導師及任課教師增進人際衝突技巧或處理班級內突發事件的能力

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

（三）協助導師及任課教師增進處理學生申訴或對立能力，以處理師生或親師衝突

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

（四）協助導師及任課教師增進親師溝通技巧，必要時陪同教師進行家訪



(五) 協助導師及任課教師增進班級輔導的技巧

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

二、與其他處室的合作

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

(一) 與教務處合作：輔導處 (室) 與教務處可以合作之處相當多，例如：輔導室可列舉校內學生意常見的適應問題，提供綜合活動領域作為課程規劃與教學設計的參考；透過課程發展委員會 (簡稱「課發會」) 提供相關素材，以方便各領域融入生命教育、性別平等教育、生涯發展等議題；結合可提供學生適性發展的相關資源，協助教務處規劃補救教學、差異化教學、潛能開發課程，以及課後或寒暑假輔導方案，共同推展初級發展性輔導工作。

(二) 與學務處合作：輔導處 (室) 可以和學務處共同合作的活動也相當多，例如，協助學務處以正向管教方式處理學生校園安全事件、制定學生意生活公約、獎懲辦法，或與輔導處 (室) 合作，運用輔導思維辦理新生訓練。



表 4-6 全校性初級發展性輔導人力與輔導工作內涵一覽表

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

(續下頁)

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

輔導主任 / 輔導組長 支援層級	<ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃和執行全校性輔導工作。 2. 宣導發展性輔導工作。 3. 強化全校親師之輔導知能，例如：舉辦與輔導相關的教師訓練與研習活動。 4. 定期召開輔導團隊會議。 5. 擔任全校性的個案管理者。(部分縣市係由專輔老師擔任個管，各校可依據現況自行調整。) 6. 規劃認輔工作。 7. 協助全校教師解決學生困難問題。 8. 辦理適性輔導，協助升學及就業。 9. 彙報各項輔導業務統計資料事項。
(一輔導處 / 室) 資料組長	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實施及運用各類心理測驗與問卷。 2. 辦理學生資料之建立、移轉、保管、分析及應用等事項。 3. 蒐集及提供升學與就業相關資料之諮詢。 4. 建立及管理學生輔導資料。 5. 輔導活動教具製作、保管及推廣運用。 6. 辦理生涯發展教育與技藝教育課程(部分縣市規劃為輔導組組長工作，可依縣市或學校編制任務規劃調整)。 7. 出版輔導相關刊物。
特教組長	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理特殊教育學生推薦、觀察、施測、評估、鑑定、安置、教學與輔導之事項。 2. 辦理教師、家長特殊教育知能研習之事項。 3. 辦理特殊教育學生個別諮商、班級輔導與團體輔導之事項。

(續下頁)





支援層級 （兼） 任輔導教師 ／輔導處	<ol style="list-style-type: none">宣導發展性輔導工作：輔導專欄、輔導信箱、講座、活動、影片、入班宣導等方式，推展性別平等教育、生命教育、家庭暴力防治及性侵害防治之教學與輔導活動。主動或因應教師需求，提供輔導專業支援。例如：辦理及協助導師辦理團體心理測驗之施測與解釋、以及協助教師從事學習輔導或規劃班級輔導活動課程。適時運用輔導專業，提供校內系統服務。例如：可以主動要求加入綜合活動領域會議討論。與校內、外資源建立關係。展現輔導績效與自我推銷。提供家長及教師輔導與管教相關知能之諮詢服務。
／室 ／ 室	<ol style="list-style-type: none">提供教師與家長輔導專業諮詢及協助。協助教師增進輔導知能。支援學校輔導活動所需之專業人力。

參、宣導和行銷輔導工作

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

一、全校性宣導

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

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

二、班級性宣導

身為輔導教師，必須關注學校、社區與社會的身心健康議題，並針對這些議題進行適當的宣導工作。就輔導相關議題而言，一般入班宣導效果會優於全校性宣導工作，因此若能與導師合作，共同討論、設計，甚至一起帶領適合該班學生需要的入班宣導，成效會最佳。入班宣導時，輔導教師可以採取以下作法：

(一) 作法

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

(二) 進行流程

1. 暖身：設計能引發學生興趣、且與主題有關的暖身活動。
2. 主題活動：帶領能引發學生體驗與反思該議題的團體活動。進行方式多元，如參訪、演講、影片、繪本導讀、書寫、創作、分組、演戲等。
3. 討論：運用 4F 討論法，引導學生討論與分享體驗經驗，進而提升生活實踐與問題解決的能力。
4. 整理：總結該次活動認知性與情意性的學習成果。



三、機會宣導

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

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

四、輔導工作的行銷

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

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

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



肆、善用認輔教師資源

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

根據教育部友善校園學生事務與輔導工作計畫，認輔教師的功能如下：

功能	任務
➤ 經常性的陪伴與關懷	➤ 持續固定與認輔學生個別談話或電話關懷
➤ 提供學生情感認同與行為楷模	➤ 與導師或家長討論認輔學生之行為表現
➤ 危機問題的辨識與轉介	➤ 紀錄認輔學生輔導資料 ➤ 定期參與輔導知能研習與個案研討會

王鍾和 (2009) 認為為了提升輔導工作成效，認輔制度的建立應考量下列要點：

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

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

一、認輔教師的安排

大致說來，目前有以下幾種安排認輔教師常用的方式：

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





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

二、招募認輔教師

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

(一) 認輔教師可以做些什麼？

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

(二) 認輔紀錄的撰寫

認輔紀錄的重點可以包括：

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

三、輔導處（室）與認輔教師合作

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

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



(三) 輔導處(室)應適時給予認輔教師肯定，讓他知道他(她)的參與所達成的改變成效。被肯定的認輔教師通常比較願意持續參與認輔工作。

(四) 提供認輔教師訓練課程或諮詢服務，在學校許可的狀態給予認輔教師鼓勵，例如：嘉獎、感謝狀、公開表揚等等。

(五) 輔導處(室)可以協助認輔教師的培育和督導事宜。在有限的經費下，輔導教師可以與認輔教師進行同儕督導，針對個案進行研討；安排專任專業輔導人員與認輔教師討論個案輔導的困難，或者，在進行校內專業培訓和督導時，納入認輔教師參與；或者提供校外培育資訊和督導機會給認輔教師等等。





表 4-7 「全體教師參與認輔意願」問卷設計（範例）

親愛的老師，您好：

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

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

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

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

輔導處（室）

.....意願調查.....

一、請問您是否有意願參與認輔：教師姓名：

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

二、請問您認為自己適合認輔那種學生：(可複選，請以 123 排序)

1. 對象： 任課班學生 非任課班學生

2. 類型： 學業困擾 人際困擾 情緒困擾 兩性交往 行為問題

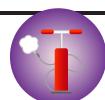
三、請問您可以陪伴學生的專長：(本題不一定要填寫，填寫者請勾選並說明內容)

運動 樂器 其他（請說明 _____ ）

四、如果輔導處（室）舉辦輔導知能研習，您比較希望參加的研習內容是：

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

註：本表修改自臺南市忠孝國中輔導室



打氣小站：認輔教師紀錄本之成功經驗分享

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

輔導是什麼？

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

請先善待自己

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

做好準備

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

輔導歷程

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

晤談時

- 條列式摘記內容。
- 別忘了您的觀察、思考與感覺。

填寫紀錄時

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

(續下頁)





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

專業資源

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

社會資源

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

註：資料引自新北市三峽國中輔導室

結語

根據教育部三級預防輔導模式，初級發展性輔導工作的功能是為了提昇學生正向思考、情緒與壓力管理、行為調控、人際互動以及生涯發展知能，以促進全體學生心理健康與社會適應。WISER 的初級發展性輔導工作是以全校性、做得到與互相得利、以及智慧策略為原則，整合與運用目前現有的教育輔導資源，並針對學校現有常見的學生管教與輔導問題，發展具有校本特性的發展性輔導方案，期能透過全校教師的合作，不僅有效降低學生管教與輔導問題的發生，同時達到預防與提升學生學習與適應的效果。

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

附件 4-1

禁止體罰、輔導管教

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

配套措施對照表

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

（續下頁）



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

註：參考自教育部愛的教育網之「禁止體罰、輔導管教—配套措施對照表及架構」。

第五章 二級介入性輔導工作

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

當學生經轉介進入輔導系統時，輔導教師即針對被轉介學生進行個別的介入性輔導。從以上的例子可以看出，二級介入性輔導工作是複雜且全面性的歷程，除了受輔學生本身之外，許多時候我們必須和校園內不同系統溝通與相互合作，所以二級介入性輔導不只針對受輔學生的個別化輔導，同時也包含與學生意象系統的工作。

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

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





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

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

具體而言，本章將涵蓋以下內容：

第一節 初級轉二級的輔導流程

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

第二節 個別諮商的規劃與執行

- 壹、知後同意
- 貳、個別諮商計畫
- 參、個別諮商注意事項

第三節 小團體輔導的規劃與執行

- 壹、小團體輔導的運用時機
- 貳、小團體的組成

第四節 系統合作

- 壹、「雙師合作」的原則
- 貳、親師師合作



參、入班輔導

肆、與校內各處室合作

伍、家庭系統的評估

陸、親職諮詢

柒、召開校內輔導會議

第五節 輔導評估、轉回與追蹤輔導

壹、輔導評估

貳、轉回與追蹤輔導

第六節 個案管理

壹、個案記錄撰寫

貳、個案的建檔與管理

第七節 輔導教師的自我行銷

壹、呈現輔導專業工作的內涵

貳、展現輔導績效與自我行銷





第一節 初級轉二級的輔導流程

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

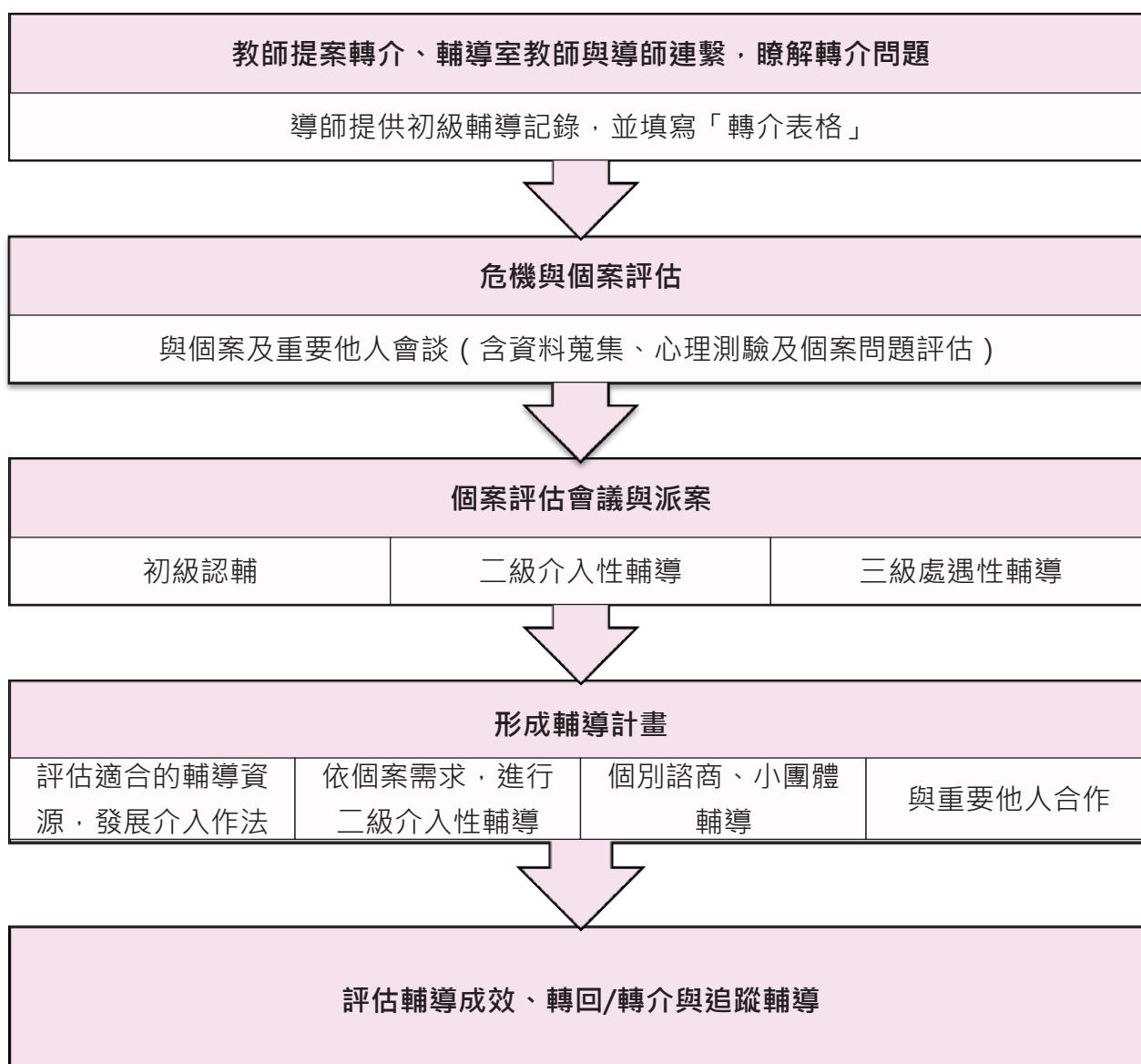


圖 5-1 初級轉二級的輔導流程-1



打氣小站：臺南市忠孝國中學生輔導轉介實施流程

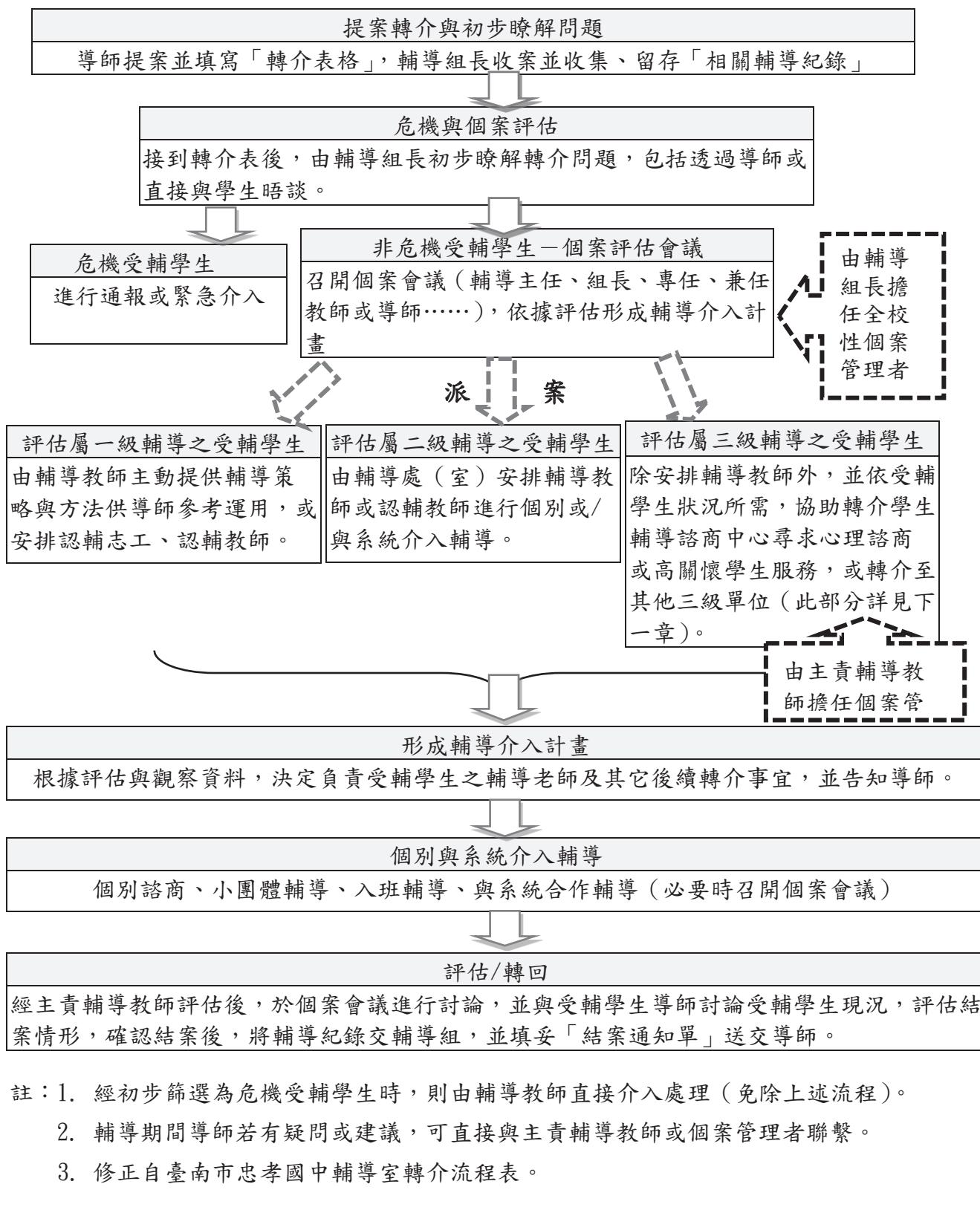


圖 5-2 初級轉二級的輔導流程-2





壹、提案轉介與瞭解問題

當導師評估學生需要轉介輔導處（室）時，通常學校會進行以下程序：

一、提案輔介：

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

二、瞭解問題

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

貳、危機與個案評估

一、危機評估

轉介後進行初步評估時，如果學生的轉介問題涉及性別平等事件、兒童與少年保護事件，或其它危機或法定通報事件時，輔導教師應先進行危機或危急事件的評估、相關通報，以及協助學生進行危機管控與安全處理。有關危機與通報，請參考第九章。

二、個案評估

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



參、個案評估會議與派案

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

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

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

肆、形成輔導計畫

主責輔導教師依據個案評估結果，採取適當的輔導策略。這些輔導策略可包括：

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

伍、評估、轉回/轉介與追蹤輔導

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





多元文化大補帖：

多元文化融入二級介入性輔導工作

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

1. 資料蒐集

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

2. 問題評估

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

3. 問題解決方案設計

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

第二節 個別諮商的規劃與執行

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

壹、知後同意

在進行個別諮商前，與受輔學生討論以下可能的知後同意事項：

一、決定諮商架構

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

二、保密協定

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



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

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

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

貳、個別諮商計畫

在進行個別諮商時，可把握以下幾個原則：

一、建立關係

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

二、進行個案評估

在進行個案評估時，有以下幾項可行的方式：

(一) 與受輔學生直接晤談蒐集資料。

(二) 運用心理測驗評估

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

(三) 與其他重要他人晤談

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



三、個別化和系統介入計畫

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

四、與生態系統的重要他人合作

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

五、評估輔導成效

輔導教師於每次晤談，均應評估輔導介入能否達成預期的輔導目標。除自行評估、邀請受輔學生評估外，亦可主動邀請導師協助評估輔導成效的達成度。由於導師對輔導成效具關鍵性影響，主動邀請導師協助評估，將有利於輔導效能提升。在評估輔導成效時，應注意輔導效能的評估是個持續的歷程，並應該蒐集多元資料，瞭解受輔學生的改進成果。詳細的成效評估程序請參考本章第五節。

參、個別諮商注意事項

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

一、知會導師與任課教師：

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

二、即時完成記錄：

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





表 5-1 個案諮詢照會單 (範例)

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

說明：

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



第三節 小團體輔導的規劃與執行

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

壹、小團體輔導的運用時機

針對小團體輔導的介入時機，以下是一些可能性的作法：

- 一、在進行小團體方案的規劃時，需要根據受輔學生的輔導需求規劃與進行。
- 二、有效的運用小團體輔導，可以幫助學生增進學校適應、達成輔導目標。
- 三、將具有類似適應困難的學生透過小團體方式進行輔導，可以減少輔導教師個案量過高的負擔，並照顧到更多有二級輔導需求的學生。
- 四、針對首次違規的學生，運用小團體主動進行預防性輔導，如同在適應問題甫萌芽階段即主動介入，可以達成防微杜漸的初級輔導功能；也可以藉此評估是否需要個別輔導的介入。

貳、小團體的組成

要組成小團體時，宜考慮成員的招募與篩選，並注意以下若干事項。

一、成員招募與篩選原則

- (一) 由導師推薦需要二級介入輔導名單中，篩選出有共同議題且適合以小團體方式介入者。
- (二) 可運用心理測驗的實施，或是進行高風險學生調查與篩選，有共同議題且較適合參加團體的學生。
- (三) 當個別諮商個案量過高時，可將已接受個別諮商一段時間、日趨穩定卻未達結案標準，具有共同議題的數名受輔導學生，改採小團體輔導方式協助。

二、小團體招募注意事項

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



同意書)。

(四) 團體宜有公開招募與宣傳的方式(如海報、口頭說明)。所提供的團體資訊要具有吸引力，且符合學生參與需要(如解決目前困擾的問題)，以提高學生參與的意願與持續參加的動能。

(五) 所有召募書及同意書都需留下相關聯絡人及聯絡方式，以備查詢所需。



智慧小提醒：團體前成員篩選工作

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

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

三、領導者及協同領導者

如果小團體有一位以上的領導者，則需事先規劃領導形式(單一領導 vs 協同領導)，並共同討論與瞭解彼此領導風格、對團體的理念以及分工合作的內容。

四、小團體形態

事先考慮及設定團體型態，如結構式或非結構式團體、封閉式或開放式團體。

五、聚會時間

預計進行幾次團體、每次使用時間長度，均須事前考慮：

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



(四) 規劃團體聚會時間時，要注意團體時間是否會與學校之大型活動或段考等時間有所衝突。事先可讓團體成員知道或儘量避開這些時間。

六、活動地點

建議在合格團體諮商室進行，若學校未有適合的團體諮商室，建議尋找能讓成員自在與專心參與，並且較不會與校內其他教學活動相互影響的場地。場地大小宜配合人數及活動需要，並注意場地的安全性。

七、活動設計

含單元名稱、單元目標、預訂活動內容或進行方式、時間分配、準備設備等等。

八、系統合作

(一) 與導師維持良好的溝通：

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

(二) 輔導聯絡簿的運用

二級介入性輔導工作若能取得導師的共同合作，輔導成效常常能發揮事半功倍之效。「輔導聯絡簿」是借用導師熟知的與家長日常聯繫的「聯絡簿」概念，創造一個輔導教師與導師間聯絡的具體平臺（王麗斐、羅明華、李旻陽，2012）。小團體輔導中的「輔導聯絡簿」設計，是邀請導師扮演學生家庭作業執行成效的評估者與獎勵者角色，以強化受輔學生在小團體的學習成效與持續改變的動力，其具體作法如下，參考範例如表 5-7 所示。

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





(三)「輔導聯絡簿」的關鍵內容：

1. 訂立具體、可觀察的小團體目標：將此次小團體輔導擬達成之目標加以具體行為化，一則可供受輔學生在訂立家庭作業時參考，使其家庭作業目標能與小團體輔導目標相結合；再則可減輕輔導教師給予學生回饋評量時的工作量；同時幫助導師瞭解小團體輔導的學習內涵及其學生的表現。
2. 提供正向的回饋文句：輔導教師的文字回饋具有示範效果，儘量以具體、正向與鼓勵性字眼撰寫。
3. 協助學生訂立可行的家庭作業：受輔學生訂立家庭作業時，以一至二項為原則，從小團體輔導之具體行為目標勾選，並輔以簡單文字說明具體作為。具體作為必須是可行的，並在一週內能做得到。
4. 回饋設計簡單為要：導師的評量回饋工作要簡單易行，並具正向鼓勵效果，由於導師的班務和教學工作繁忙，因此若欲尋求導師的合作，作法宜採最小努力的原則，讓導師以簡單、容易執行的方式進行評量回饋。因此在評量回饋上，可以目前大家熟悉的「讚」方式執行。回饋區留白，若導師願意，亦可輔以文字給予回饋。由於導師的正向回饋帶給受輔學生的鼓舞力量大，因此「輔導聯絡簿」裡，也可提供數個正向評語，供導師勾選。

九、小團體成效評量

團體成效的評量包括成果評量與歷程評量兩部分。輔導教師可依據小團體目標，設計適合的評估指標。成果評量方面，可以運用符合團體目標之特定行為的評量工具進行（如 EQ 團體，可運用「情緒管理量表」評量）。至於歷程評量方面，可進行團體滿意度或團體氣氛問卷（Group Climate Questionnaire；MacKenize, 1981）評量。如果團體結束後學生問題已解決或行為已改善，則可回歸班級，由導師持續介入、輔導教師負責追蹤處理；若學生問題未見改善，則宜再安排其他輔導資源協助。至於評量方式，除可由成員自行評量（書面評量、口語評量）外，亦可邀請導師、家長、或觀察員進行他評。

十、成果展現

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

表 5-2 小團體輔導成員招募書（範例）

「人際關係小團體」成員招募書

各位導師，您好：

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

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

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

團體目的：協助建立人際技巧，培養良好人際關係

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

領導者：○○○

時間：每週○第○節（自○月○日開始持續 10 週）

回條請於○月○日前交給輔導處（室）○○○老師

「人際關係小團體」推薦名單

班級：

座號	姓名	學生特性

導師簽名：

日期： 年 月 日



表 5-3 小團體輔導家長同意書（範例）

「○○小團體」家長同意書

親愛的家長，您好：

本學期輔導處（室）舉辦「○○小團體」，國中時期的孩子正面臨身心成長快速、生活劇烈轉變的時期，而小團體是以活動參與、共同討論的方式，**幫助孩子發展良好的人際溝通與解決問題的能力**，以適應青春期之生活轉變，貴子女很有興趣參與此團體，因此希望徵求您同意讓貴子女參加，以獲得另一次學習與成長的機會。如果您有任何疑問，歡迎來電輔導處（室）詢問（聯絡電話： 聯絡人：輔導處（室）OOO 老師）

團體時間：每週○第○節（自○月○日開始持續 10 週）

帶領者：OOO 老師

○○國中輔導處（室）敬上

回條請填寫後交給輔導處（室）○○○老師

「○○小團體」家長同意書

班級： 座號： 姓名：

同意

不同意參加小團體

家長簽名：

日期： 年 月 日



表 5-4 小團體單元紀錄表（範例）

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





表 5-5 小團體領導過程評量表（範例）

○○小團體領導過程評量表					
第 單元時間：	年	月	日	午 時	分至 時 分
單元名稱：					
成員姓名 具體行為					
催化行為					
人際問題					
情緒行為					
其他					
檢討與建議					

請依據實際情形登錄團體成員的下列行為（必要時登錄）：

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

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

C 類：情緒行為：1.發洩否定行為 2.肢體攻擊 3.哭泣 4.情緒激動



表 5-6 其他小團體常用表件

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

小團體入選通知書

親愛的導師您好：

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

輔導處（室）

未入選小團體通知書

親愛的導師您好：

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

輔導處（室）

小團案暫停通知書

親愛的導師您好：

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

輔導處（室）

小團案結束通知書

親愛的導師您好：

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

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

輔導處（室）

註：本節相關表格修改自臺南市忠孝國中輔導室



表 5-7 雙師合作輔導聯絡簿（範例）

一、輔導聯絡簿使用說明

親愛的導師您好：

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

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

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

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

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

OOO 輔導教師敬上

二、輔導聯絡簿內容

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

1.發展良好的學習習慣

- 1-1 能專心聽別人說話不打岔
- 1-2 能遵守規則不違規
- 1-3 能按時完成工作不拖延

2.提升自信心

- 2-1 能欣賞自己的優點
- 2-2 能瞭解自己的缺點
- 2-3 能承認錯誤並改正

3.發展適當的情緒管理策略

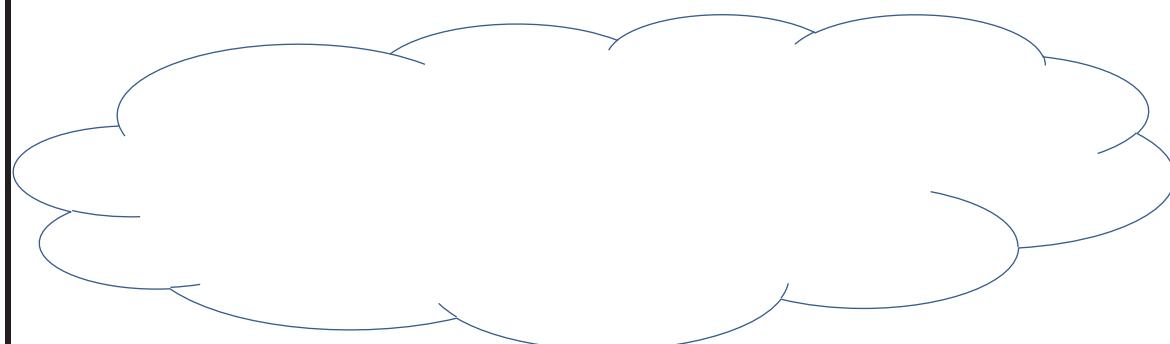
- 3-1 心情不好時會想辦法讓自己冷靜下來
- 3-2 會換個角度想，讓自己心情變好
- 3-3 遇到衝突時，能心平氣和解決

4.改善人際關係

- 4-1 會主動幫助別人
- 4-2 會欣賞別人的優點
- 4-3 會輪流分享不獨佔

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

除了上面，我還看到你今天在團體的具體好表現有：



輔導老師簽名：

日期：

(繼下頁)





2、我希望本週做到的家庭作業（請導師於執行一週後評量）

我的家庭 作業目標 (填編碼)	我的家庭作業執行成果 (如果完全做到，勾選 5 個「讚」； 大多數做到，勾選 4 個「讚」；以此類推。如果只做到一 點點，但願意繼續努力，就勾選一個「讚」)	(具體說明)
導師回饋	對於此次的家庭作業，我覺得你做到了 (請按讚) 我還想說： 	
總計	本週我共得到 個 到目前為止我已經累積了 個	

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

第四節 系統合作

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

在國中階段，導師對學生影響力很大，因此當輔導教師在進行二級介入性輔導時，如果能與受輔學生的系統合作，特別是獲得導師的支持、並形成輔導合作關係，輔導效果絕對是加成的。以下將針對系統合作的「雙師合作」、「親師師合作」、「入班輔導」，以及與校內各處室合作等系統合作作法進行較為深入的討論。

壹、「雙師合作」的原則

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

一、及早經營與導師的同事情誼與信賴關係

輔導教師平時即應把握正式管道（如：出席各年級導師會議、各領域會議）與非正式管道（如：積極參與校內各項活動、主動到各辦公室間走動），與校內其他教師建立信賴與和善人際關係。

二、轉介前儘可能完整地進行資訊交流

(一) 瞭解導師對輔導的需求與期待保持合作立場，溝通時，能真誠表達願意與對方合作以及感謝的態度，避免以指導或專家語氣與導師討論受輔學生的問題。無論輔導教師或導師都是受輔學生的重要生態支持系統，瞭解導師對學生接受輔導的立場及想法，並透過溝通與他們發展出共同的輔導目標，以及爭取他們的協助與合作，才能創造出對受輔學生最好的輔導環境。

(二) 儘可能減少使用專業術語，專業術語容易拉開輔導教師與其他教師間的距離，建議盡量避免使用，而改以深入淺出、具體清楚的方式溝通，例如，對受輔學生所遭遇到狀況的客觀描述、受輔學生需要甚麼樣的具體協助方式說明，或以



舉例方式表達如何做可能對受輔學生最有幫助等方式說明。

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

三、輔導過程的「適切」拜訪與交流（諮詢合作）

(一) 主動聯繫，或運用上一節提及的「輔導聯絡簿」。

(二)「非正式」的討論：機動性的「適時」拜訪。

四、肯定導師的用心與瞭解導師的人格特質及對壓力情緒反應

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

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

六、協助導師處理班級突發性危機事件

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

七、賦能（Empowerment）

所有的導師都很樂意協助自己的學生成長，轉介到輔導處（室）通常是他們無計可施的最後選擇。因此，進行二級介入性輔導工作時，除用心幫助受輔學生外，協助導師找回他們輔導學生問題的自信與能量，也是同等的重要。因此，「雙師合作」的另一個重要功能，便是藉由「賦能」過程幫助導師找回他們輔導學生的信心與熱情。另外，如果能協助導師因此增加輔導知能，成為更有意願及能力協助受輔學生的工作伙伴，學校輔導工作的推展，就能由點到面，讓更多學生受益！





觀念澄清小幫手：我踩到專業倫理這條線嗎？

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

貳、親師師合作

所謂「親師師合作」是指家長、導師與輔導教師三方共同合作的概念。由於三方都是學生意生態系統的重要他人，若能形成共識與合作團隊一起協助學生，對學生不僅有關鍵性的影響，且能提升學生問題解決的效能與效率。

親師師合作和諮詢的原則：

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





參、入班輔導

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

一、時機與功能

- (一) 當班級多數學生同時發生某些類型的違規問題。
- (二) 當班級發生危機事件時（如：有師生受傷、生病、往生等等）。
- (三) 化解班級學生人際衝突事件，提升學生解決問題的能力。
- (四) 教師覺察危機徵兆（例如：節慶活動、新聞社會議題或災難事件），預防可能發生的行為問題，並增加學生自我保護的能力。

二、班級團體輔導作法

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

三、班級團體輔導活動進行方式

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

肆、與校內各處室合作

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

表 5-8 與校內行政單位合作策略表

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

(繼下頁)



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

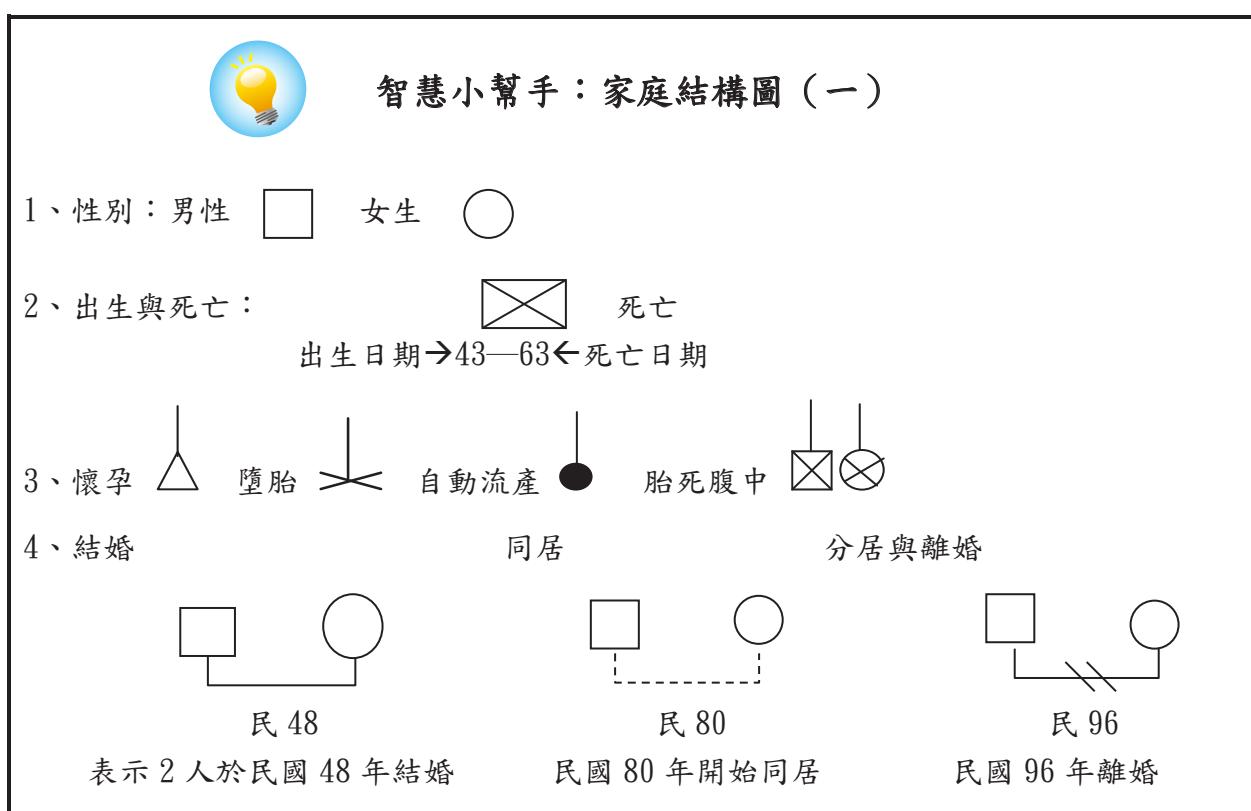


伍、家庭系統的評估

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

一、家庭結構圖

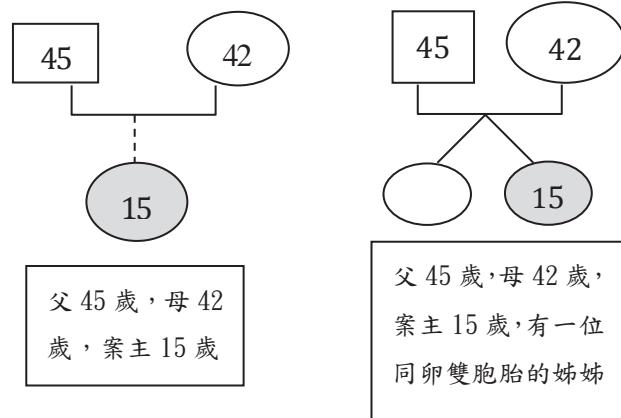
家庭結構圖包括家庭成員及家人關係，可以從 Google 網站免費下載周瑞德先生設計的「家系圖工具」(<http://www.miaoma.com/>)，繪製出家庭成員的性別及相關基本資料，如：年齡、初生、死亡、結婚、離婚、兄弟姊妹等。





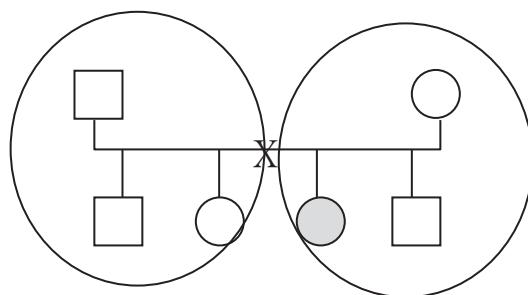
智慧小幫手：家庭結構圖（二）

1、收養或領養



2、居住情況：同居者以線圈在一起。

3、出生別與長幼順序



本圖表示父母離婚，且兄姐與父同住，案主與弟、母同住。

二、記錄與家庭相關之資訊

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

三、發展家庭關係：通常是以線條表現家庭成員之間的親疏遠近之互動關係。



智慧小幫手：家庭發展關係

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

陸、親職諮詢

在提供家長親職諮詢時，宜注意以下原則：

一、尊重未成年當事人，主動邀請家長合作

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

二、家長或監護人同意

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

三、與家長合作的常見議題

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

表 5-9 與家長合作議題與策略表

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

(繼下頁)



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

柒、召開校內輔導會議

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

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

一、會議目標

(一) 藉由會議凝聚輔導共識或目標，讓與會者有一致的輔導目標

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

(二) 需要藉由輔導會議進行資源整合與分工。

(三) 希望透過個案會議直接與受輔學生的生態系統重要他人面對面溝通的機會。

二、會議流程

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

(一) 會議前準備事項

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





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

（二）會議進行時應注意事項

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

（三）會議結束後應注意事項

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

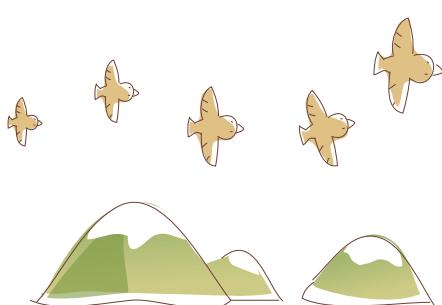




表 5-10 校內輔導會議個案資料表（範例）

一、保密原則：

- (一) 請在個案報告資料，明顯註明「保密」字眼；並於會議結束後將會議相關書面資料收回輔導處（室）銷毀。
- (二) 請勿與受輔學生無關人士討論其個人隱私資料。
- (三) 和受輔學生有關人士討論時，請以對個案具建設性之討論為方向。

二、個案背景描述：

- (一) 基本資料：性別、年齡、學校年級與班級，但勿呈現學生姓名及任何無關之隱私資料。
- (二) 家庭背景
- (三) 過去輔導或就診紀錄
- (四) 整體適應狀況
 1. 主訴問題
 2. 導師對輔導的期待與目標

三、個案內外在優勢資源評估：此部份可收集所有任課及相關老師之意見而成

- (一) 學習與學業優勢與挑戰
- (二) 人際的優勢與挑戰
- (三) 個案安全性的評估
- (四) 家庭重要生態系統（如家長）的優勢與挑戰
- (五) 學校重要生態系統（如導師、同儕）的優勢與挑戰

四、個案問題評估與概念化

五、過去的輔導策略與成效

六、目前輔導困境與期望

七、具體建議策略





第五節 輔導評估、轉回與追蹤輔導

壹、輔導評估

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

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

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

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

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



貳、轉回與追蹤輔導

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

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

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

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

