



# 校內系統 資源、評估與合作

彰化縣學生輔導諮商中心  
陳劭旻 諮商心理師

# 陳劭旻

靜修國小駐校心理師  
彰化縣諮商心理師公會理事  
諮商心理師全聯會

公共事務暨法務委員會委員  
媒體與公共關係委員會委員



# 練習

- 狀況一：明華有自傷的問題，每遇到壓力就拿美工刀割自己的手腕。明華的爸爸知道後非常生氣，將明華痛罵一頓，並警告明華要是再割手就要她好看。但是過了一段時間，明華還是又割了，爸爸再度將明華痛罵一頓，並且剝奪了她的零用錢。
- 狀況二：阿義在家中常常玩手機到通宵，阿義的父母苦口婆心的告訴阿義他們對阿義的擔心，告訴阿義荒廢學業未來會沒有學校念。但是阿義沒有理會，還對父母怒罵，媽媽於是在房門哭著請阿義不要當壞孩子，但阿義還是將門關著繼續玩遊戲。

# 親職教養的兩大向度

## 規則/限制

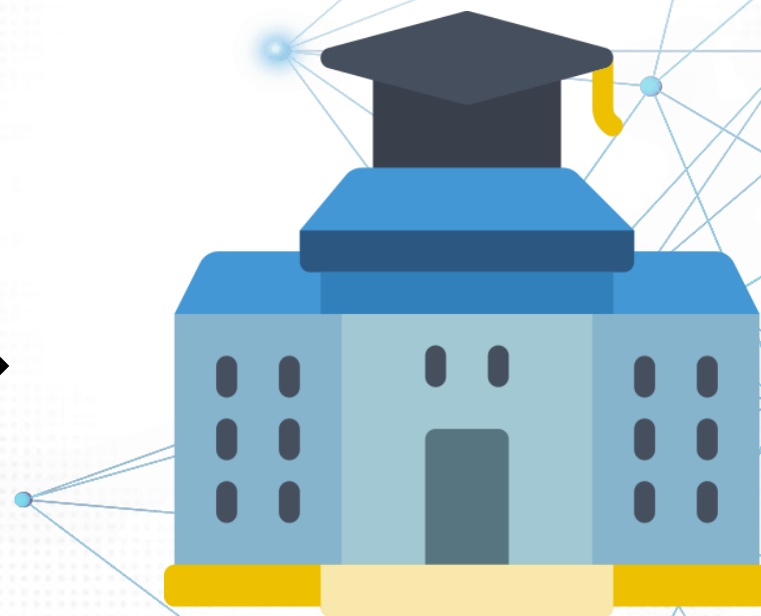
- 有清楚傳達應該遵守的規則
- 有懲罰與獎勵，而且目標是鼓勵孩子「選擇」適當的行為
- 一致性、但也保有彈性的規則

## 情感/關懷

- 傳達關愛、理解
- 允許脆弱與困難，同時能鼓勵與支持
- 情感的連結，傳達孩子值得被好好對待



家庭



學校

教養系統

# 從家庭來看學校

- 教育學生知識，但同時也教育社會技巧。
- 建立自信與人格，學習情感調控與問題解決能力。
- 生活飲食的基本照顧，在安全的環境中成長。

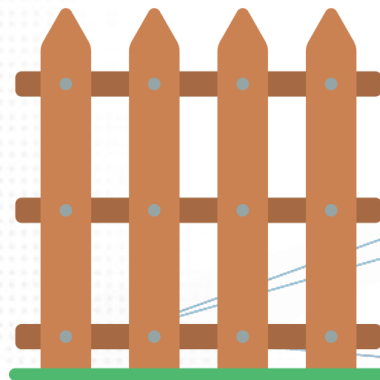
環境與安全



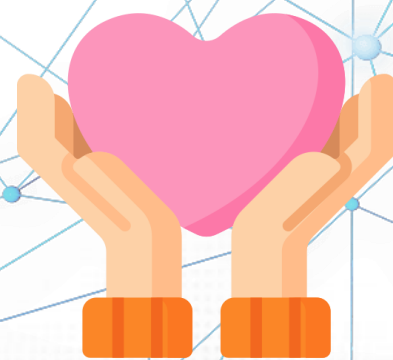
知識



規則與事務



情感與關懷



總務

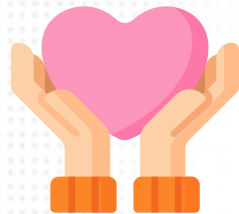
教務

學務

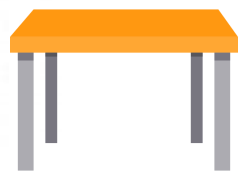
輔導



輔導



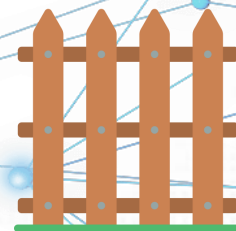
總務



導師



教務



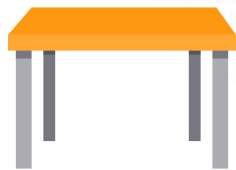
學務





只有當每個校內系統  
都發揮功能並且合作

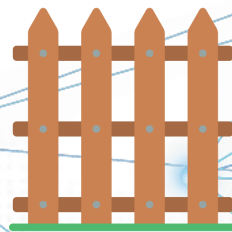
總務



輔導



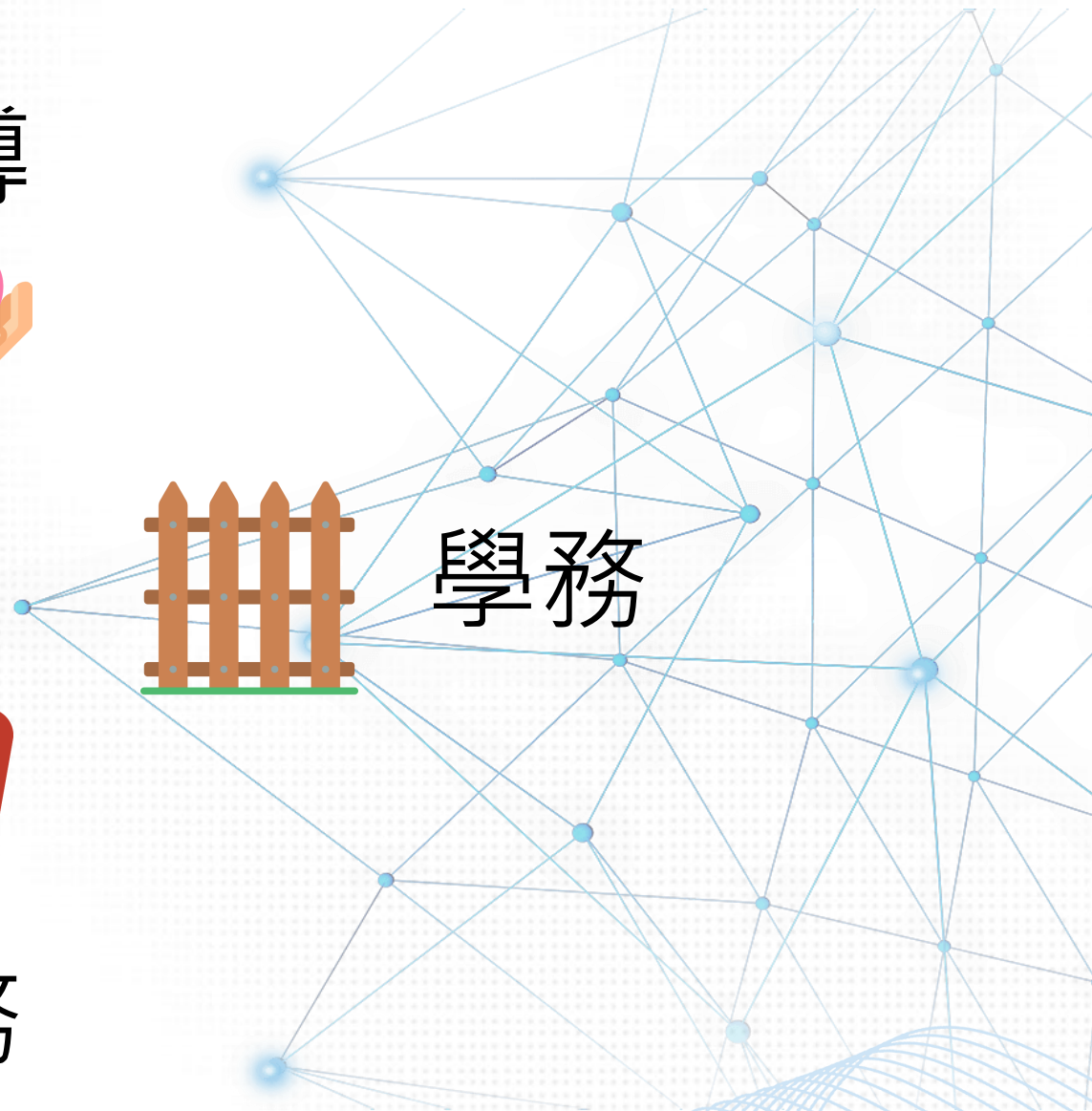
學務



教養的系統才能  
充分發揮功能



教務



# 行為問題個案

違規行為、藥物、攻擊



# 行為問題個案的特性：學務處

- 最需要的是對「規則」的學習。
- 道德發展：逃避懲罰-尋求獎賞
- 知道學校應該遵守的規則是什麼，並且認同這些規則的重要性。
- 重要的不是學生一定會受到多嚴重的懲罰，而是傳達對於規則的重視與氣魄。

# 行為問題個案的特性：輔導室

- 不一定具備情緒上的困擾問題，但一些問題行為的背後可能有心理成因。如：藥物的使用(壓力排解與抒發)、攻擊行為(問題解決)、對立反抗(敵意解讀)
- 先學務後輔導：先知道不能這樣做，才會有動機思考「怎麼做比較好」

# 藥物問題(吸毒)

單位	分工內容
導師	學生狀態的觀察(精神狀況、交友資訊、家庭資訊)
學務	調查(檢驗、藥物來源)、校安通報 與外系統的連繫(警政、法政) 宣導與教育 與家長的連繫(告知法規與責任)
輔導	輔導(使用藥物背後的心理需求) 與家長的連繫(協助家長發展關心孩子的能力)

# 攻擊問題

單位	分工內容
導師	學生狀態的觀察(家庭資訊、事件脈絡) 事件後的了解澄清 肯定與鼓勵
學務	調查(嚴重事件詳細細節)、校安通報 與家長的連繫(告知法規與責任、協調與處理) 訓斥與處罰、宣導與教育
輔導	輔導(攻擊行為背後的心理需求) 與家長的連繫(協助家長發展關心孩子的能力)

# 中輟拒學問題個案



# 拒學個案的特性

- 因焦慮源導致拒學行為的出現，無法正常就學或在班級學習。
- 介入上需要同時降低焦慮源+處理焦慮的心理機制
  
- 因應焦慮源來源的不同，可能在學習或班級活動上的調整有差異



# 焦慮源的來源

- 害怕被同學拒絕、覺得同學會笑自己 → 同儕調整
- 課業壓力：過高的自我要求、難以接受失敗 → 學習調整
- 權威議題：容易覺得被欺負或責罵 → 師生關係
- 學校環境：焦慮類化到整個學校 → 整體調整

# 拒學問題

單位	分工內容
導師	學生狀態的觀察(焦慮源的分析) 降低焦慮源(同儕關係、課業學習等) 肯定與鼓勵
教務	降低焦慮源(學習面向)
學務	降低焦慮源(入班時間)
輔導	輔導(降低焦慮源的影響) 與家長的連繫(情緒支持、策略提供)



# 中輟個案的特性

- 以「離開」焦慮或壓力情境做為處理問題的方式。
- 因為離開學校的因素，學生容易與複雜的社會問題牽扯上關係，且需要外系統的強制力協助。
- 增加學校拉力+降低學校推力+降低校外拉力

# 中輟問題

單位	分工內容
導師	學生狀態的觀察(焦慮源的分析) 增加拉力+降低推力(同儕關係、課業學習等) 肯定與鼓勵
教務	學習的安排、升學的安排
學務	訓斥告誡、中輟通報、 與校外系統的連結(警察與少年隊、強迫入學委員會) 家訪(告誡學生與家長相關規定)
輔導	與家長的連繫(情緒支持、策略提供) 與外系統的連結(社工、)、家訪(建立連結) 輔導(降低焦慮源的影響、情緒的改變)

# 合作的困難

- 負向吸引的憂慮：他只是在假裝？
- 適當的彈性vs一視同仁的公平

中輟與拒學個案，通常是會有明確困難的，需要一定彈性。

但彈性到什麼程度，怎麼逐步回歸，需要仔細的分析行為脈絡

# 性平類型個案



# 性平個案的特性

- 在進入到處理問題之前，需要花費很大的力氣「釐清與調查」，且隨嚴重層級可能曠日廢時。
- 因為輔導跟學生比較熟，讓輔導進行調查？
  - 熟識與否與是否適合擔任調查角色無關
  - 輔導的角色有其特殊性，不適合參雜其他角色

# 性平事件

單位	分工內容
導師	學生狀態的觀察(資訊提供) 日常生活的關心與陪伴
學務	校安通報、兒少保通報 釐清與調查、訓斥告誡 家訪(告誡學生與家長相關規定)
輔導	輔導(情緒調適、情感模式調整) 與外系統的連結(社工、心理師) 與家長的連繫(情緒支持、策略提供)



# 憂鬱白傷類型個案



# 憂鬱自傷個案的特性

- 建立足夠的關懷、支持與防護系統
- 當學生有蛛絲馬跡時，可以預警並且讓資源能夠介入
  - 導師日常的關心與注意
  - 同儕的關心與陪伴
  - 暫時性的情緒抒發管道
- 自傷行為的社會意義，可能導致行為擴散

# 憂鬱自傷事件

單位	分工內容
導師	學生狀態的觀察(資訊提供) 日常生活的關心與陪伴 同儕社會支持網的建立
學務	校安通報 自傷的調查與告誡(多人時)
輔導	輔導(情緒調適、情感模式調整) 臨時性的情感照顧與抒發 與外系統的連結(自殺防治中心) 與家長的連繫(情緒支持、策略提供)

# 危機事件處理



# 危機的性質

- 緊急或突發的事件
  - 事前不可預測
- 具有不確定性
  - 學生傷勢如何演變？家長反應？媒體反映？
- 可能因處理結果帶來更大的傷害
  - 學校事前有無輔導？事後如何輔導介入？

# 不同階段的危機事件處理目標

對可能的危機  
做預防工作  
使危機不發生

一級

對已發生的危機  
做立即處理  
防止傷害擴大

二級

防止傷害擴大到  
其他情境  
並防止傷害再發生

三級

# 事前的預防

- 危機處理小組的分工
  - 由校長為召集人
  - 其他成員為各處室與相關人員，且會納入輔導室。因應不同的事件，會有不同的組成與處理對策。
  - 可邀請校外專家參與，但不涉及決策。
  - 平時就討論，出事後立刻討論
- 危機事件通常決策時間急迫，更顯準備重要

# 學生自殺時的分工

單位	內容
校長	召集人。掌握整體狀態。
教務處	擬定新聞稿，統籌與媒體連絡事宜。 由教務主任擔任發言人
學務處	與護理師一同進行處理學生的醫療照顧，送醫後的狀態掌握。 統籌與管理人員分工，協調資源與聯繫。
總務處	設立警戒線，防止學生與非相關人員進入事發地點。
輔導室	對於目睹學生提供緊急心理照顧，安撫校內師生情緒 規劃目睹學生參與安心團體與講座。

- 每半小時回報給校長，由校長掌握全體狀態。有緊時狀態時隨時連絡。
- 每日召開聯繫會議
- 事件結束後召開檢討與統整會議，修正分工與聯繫流程



# 發言人

- 發言人做為統一的窗口
- 人格特質為穩重、情緒穩定度高，口齒清晰，表達清楚，且曉得如何對應媒體
- 提醒相關人等，問題要回到發言人身上，不要陳述公開發言以外的內容，也提醒發言後被捲入糾紛的風險。

# 安心服務

- 安心服務是一種在事件發生後進行的介入。能夠減少事件**短期內**造成的影響。
- 是一種範圍廣，深度淺的介入方式，以教育方式進行。
- 依據時間、深度、對象，有不同的做法。

# 安心服務不同的形式

形式	人數	內容
安心團體	10人以下	人數最少，每個人表達機會最多。適合事件發生的中心成員或重要他人。
安心班輔	一班	人數其次，適合事件當事人的同學，或有一定接觸的人
安心講座	不限	配合安心文宣，原則上一小時以內結束。教育目的較重。
安心文宣	不限	將壓力相關的反應寫成教育文宣，並附上關心與求助方式。

# 分組討論

- 小瑩近期在學校情緒低落、心神不寧，後來學校收到學諮中心的通知，才知道小瑩父母最近嚴重衝突，爸爸生氣時將東西砸向媽媽弄得頭破血流，而小瑩目睹這一切發生。
- 小瑩的父母已經離婚並共同持有監護權，現在由爸爸照顧，但是經常發生爸爸不願意讓媽媽帶小孩出去甚至探視的狀況。
- 爸爸知道學校知情後非常生氣，認為學校無權介入家庭事務；媽媽則是來學校，希望學校能夠幫忙說服爸爸放棄監護權，也說服孩子跟他一起離開。

# 分組討論

- 你覺得有哪一些角色應該參與在分工中？
- 你會怎麼決定各處室的角色與分工？

# 結語

- 校內系統的合作方式會配合個案與事件做調整
- 適當的分工才能讓事情有效的被處理
- 平時聯繫討論的重要性

感謝聆聽

FB:

心理師小蜜蜂 陳劭旻諮商心理師

