

第三章、研究方法

以下就本研究的研究設計與程序、研究場域與研究參與人員、研究方法、研究資料的蒐集、處理與分析、資料的檢核、輔導倫理與研究倫理進行說明。

第一節 研究設計與程序

本研究以個案研究的方式，自 106 年 1 月起至 106 年 10 月為止，採用立意取樣，以 OO 國小輔導室 106 年度有嚴重適應不佳的 5 位三級高關懷個案為研究對象，經過導師及家長同意，運用生態系統合作進行個案評估處遇策略，其間蒐集個案的背景資料、學習資料、輔導資料、會議資料、觀察資料、導師輔導人員深度訪談資料、科任教師焦點團體訪談資料等，以及研究參與者的省思札記來做文件分析，瞭解三級輔導的歷程與成效，並撰寫成研究報告。研究流程（見圖 2）如下：

1. 蒐集文獻與相關資料
2. 歸納 OO 國小三級輔導處遇流程
3. 針對高關懷個案進行輔導介入策略
4. 以訪談法、文件分析來研究輔導成效
5. 撰寫與分析輔導歷程與成效
6. 提出研究結論與建議

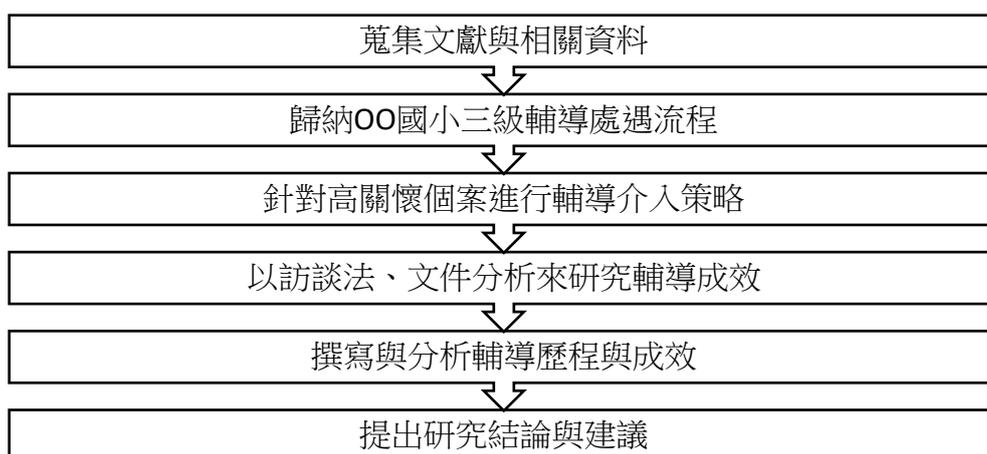


圖 1 研究流程圖

以下說明 OO 國小個案處遇模式，依據學生輔導工作參考手冊（教育部，2013），並結合 OO 國小學校輔導生態，發展出以下個案處遇模式（見圖 3），從發現學生適應困難開始，透過導師轉介個案到個案需求評估，皆需要不斷與

各系統間合作，藉由導師與家長觀察，了解孩子困難所在才能加以進行處遇。

輔導過程中則持續形成評估假設以及個案概念化（曾端真，2018），並調整輔導策略，各處室、專業資源等系統間則需要持續不斷的合作，擬定一致性的輔導目標與策略，共同協助學生適應困難，可以透過個案會議、家長諮詢、導師諮詢或其他非正式管道進行討論，並依照學生適應狀況評估輔導成效，持續追蹤關懷。

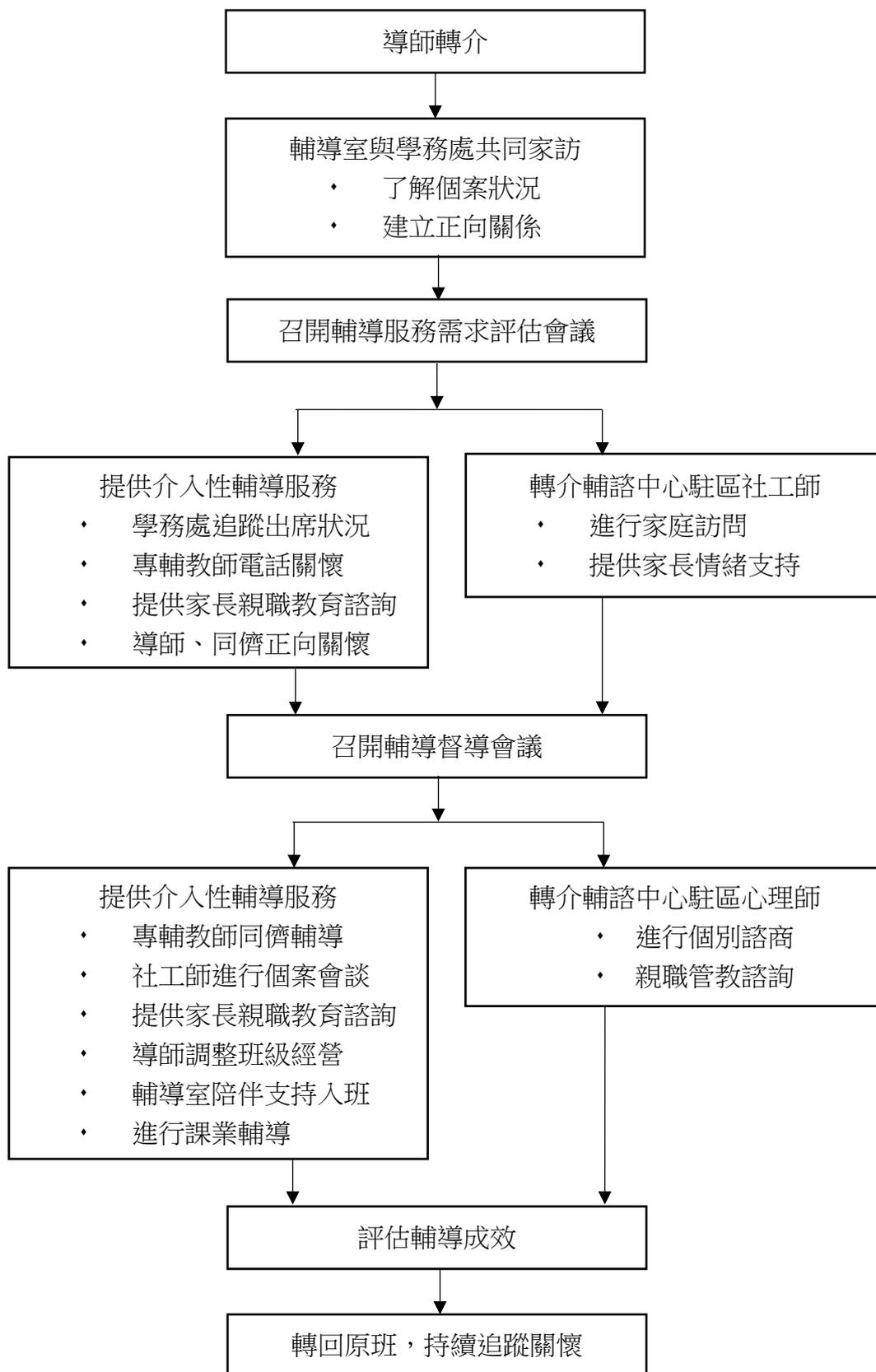


圖 2 00 國小三級輔導處遇流程圖

第二節 研究場域與研究參與人員

一、研究場域

(一)OO 國小

OO 國民小學位於台北市的精華區，家長社經地位優異，學生普遍優異。目前有普通班六十六班及幼稚園五班，教職員工一百六十人，學生二千多人，普通班級一個班學生約三十人，導師與家長重視學生的學習成就與才藝表現。

(二)OO 國小輔導室

1. 人力資源：OO 國小輔導室有輔導主任、輔導組長、資料組長、特教組長、專任輔導教師一名、兼任輔導教師二名、資優教育舞蹈班教師一名、學習中心資源班 2 班共五名教師，半年實習實習教師（心理與諮商相關科系）二人以及大學部實習輔導教師約五人。
2. 輔導空間：共有遊戲治療室 2 間，團體諮商室 1 間，每學期約 50 名高關懷二、三級個案。遊戲治療器材，包含：2 個 60*90cm 標準沙箱，協助處理心理創傷個案；一個 100 公分大的宣洩沙包，協助憤怒情緒宣洩；80 個動物玩偶、100 個士兵、40 個交通工具、30 個布偶，以及家庭模型與家家酒各類玩具。本校輔導室配有專業與教育成長性刊物媒材，以提供全校的親師生使用，其種類與項目如下：繪本書籍、專業心理成長書籍刊物、桌遊玩具約 30 盒，並備有心理測驗約 10 種、心理衛生宣導品、影音媒材。
3. 輔導機制：本校採用三級輔導的機制，跨處室之間，彼此相互合作，以下就本校三級輔導工作說明：
 - (1) 初級發展性輔導機制：輔導室組成輔導工作委員會，擬定全校性的輔導工作計畫，每個月召開個案輔導會議，並且依照需要，進行入班宣導、全校性心理衛生宣導。
 - (2) 介入性輔導：導師填寫轉介單送輔導室，輔導室依照學校輔導流程召開轉介前會議，委員評估討論後進行分案，依照個案的需求，認輔、個輔與團輔，個輔與團輔的個案需要填寫同意書（附件四）並且在過程中，也進行教師與家長諮詢，每學期介入性個案約 60 人。
 - (3) 處遇性輔導：經次級介入性輔導一段時間無改善，或者臨時突發危機狀況或者通報性的個案，進行校外專業資源轉介，如填寫轉介表，轉介學生輔導諮商中心，輔導教師也進行個案管理，嚴重者需

要召開個案會議，每學期約 15 位。

二、研究參與對象

(一)個案

本研究個案主要來自 OO 國小輔導室的個案，根據 OO 國小的高關懷輔導轉介流程表，經由班級導師轉介適應欠佳的學生，輔導室運用個別與系統合作輔導後，發現仍有困境，需啟動校外專業資源共同合作的個案，並且經由監護人與班級導師同意，願意參與本研究的個案，因為生態系統合作的研究需要啟動較大的研究規模與資源，為了兼顧研究倫理與全校個案福祉，本研究的對象以輔導有困境的個案（見下表 1），期盼藉由深度的研究分析，可以增進輔導效能。綜上所述五位個案在學校或家庭皆有嚴重情緒或行為不適應狀況，並接受校內外二、三級輔導服務。

表 1 高關懷個案概況

個案代碼	性別	年級	情緒行為適應困難
A 生	女	四年級	家庭系統嚴重失功能 嚴重人際困擾：人際孤立、人際衝突
B 生	男	四年級	嚴重情緒困擾：焦慮 嚴重學習適應困擾：拒學
C 生	女	五年級	有中輟之虞：出席情形不穩定 嚴重情緒困擾：憂鬱、焦慮 嚴重學習適應困擾：學習成就低落
D 生	男	六年級	嚴重情緒困擾：衝動 嚴重人際困擾：人際衝突
E 生	男	六年級	情緒困擾：憂鬱、衝動 有自殺之虞或嚴重自傷 成癮行為：網路使用

(二)輔導人員：本研究的系統合作輔導人員，可以分為校內人員與校外人員，茲由生態系統合作的觀點來做說明。

(1) 校內人員（見圖 4）

- A. 初級發展性輔導人員：級任老師、科任老師、行政人員、課輔志工。
- B. 次級介入性輔導人員：專兼任輔導教師、大學部諮商實習生

C. 三級處遇性輔導人員：特教老師（經鑑定安置輔導委員會診斷後確診個案）

(2) 校外人員

主要包含：學校輔導諮商中心專任專業輔導人員、社會局社工、醫療人員、警政人員、社福機構人員

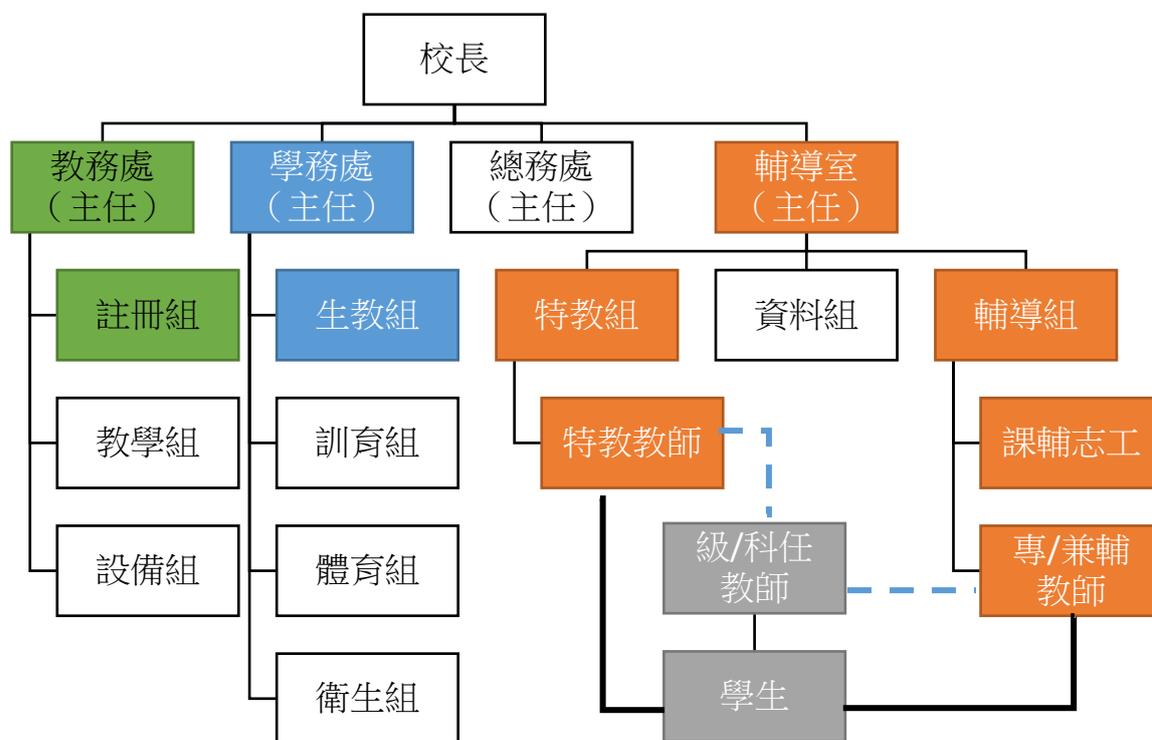


圖 3 學校組織圖

依照 OO 國小與社區所形成之生態輔導系統如下圖所示，可以看出是以學生為中心，透過了解學校整體人力以及相關資源，可以形成一個生態輔導系統人力資源，而此資源系統即是在進行高關懷個案處遇時重要的來源之一，透過評估各系統間所能提供之資源以及與高關懷個案之關係，將可以在有效率的時間內進行適切的處遇策略與分工。

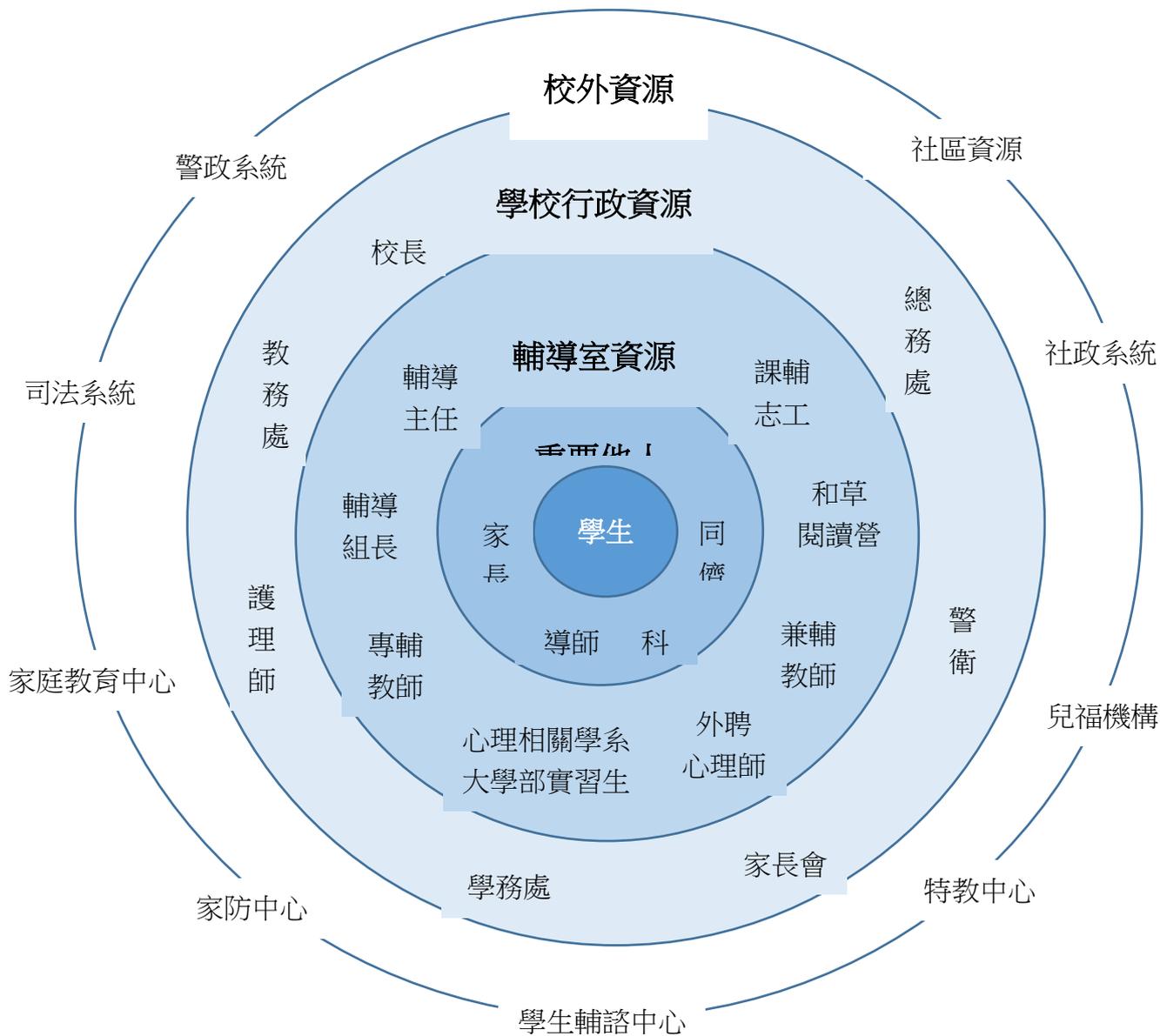


圖 4 00 國小生態輔導系統人力資源圖

第三節 研究方法

本研究採用的研究方法有以下幾種，焦點訪談法、深度訪談法、詮釋互動論、文件分析法與觀察法，以下就研究方法做說明：

一、深度訪談法

深度訪談是有目的的談話，藉以了解研究對象如何解釋他們的世界，深度訪談是研究者「尋訪」、「訪問」被研究者並且與其進行「交談」和「詢問」的一種活動。「訪談」是一種研究性交談，是研究者通過口頭談話的方式，從被研究者那裡蒐集第一手資料的一種研究方法（陳向明，2002）。

本研究透過對導師與輔導人員訪談的過程，來瞭解他們協助高關懷個案的評估與處遇策略，以及遇到的困境與解決策略，採用半結構訪談進行會談，在過程中與被訪談者來回激盪討論，形成持續性對高關懷個案之適切處遇方式。透過與個案相關之生態系統人員進行晤談、蒐集與個案相關之軼事資料，進而了解個案直接與間接服務之效能，並以此進行輔導介入之評估。

而研究者在擬定初步的訪談大綱，與指導教授討論後，形成正式的訪談大綱。訪談向度包括：一、高關懷個案介入處遇策略；二、高關懷個案輔導困境；三、高關懷個案輔導歷程轉折；四、過去輔導高關懷個案之相關經驗。進行訪談時，主要以半結構式深度訪談為主，與受訪者訪談的過程中，以訪談大綱（見附錄一）的向度為大方向，依據受訪者的輔導經驗、當下情境與受訪者的狀態，彈性修改細部題目與訪談語句。

二、焦點團體訪談法

焦點團體訪談法是快速蒐集到大量資訊的方法，由 8 到 12 人組成團體，主持人協助團體成員提供意見與想法，引導成員針對議題互相討論。主要目標在於刺激成員的觀點，表達感覺、態度與想法，從團體互動中得到成員的主觀經驗與意見。本研究將蒐集各處室共同處遇個案之經驗，探析學校輔導合作模式，以及困境與解決策略。

研究者擬定初步的訪談方向，與指導教授討論後，再形成正式的訪談大綱（見附錄一）。訪談向度包括：一、目前高關懷個案介入處遇系統合作策略；二、高關懷個案輔導困境；三、高關懷個案輔導未來合作方向。

三、文件分析法

在本研究中，蒐集有關個案背景資料與三級輔導的各種文件，包括：家

庭背景、學業表現、聯絡簿、轉介表、輔導紀錄與會議紀錄等軼事資料，用以分析個案的改變歷程與成效。

四、觀察法

本研究透過對個案的教室行為、同儕關係、師生互動與學習表現進行觀察，用以蒐集到個案更多學校生活的面向，可以瞭解到個案的各種生活層面的展現。

本研究使用文件分析法與觀察法，蒐集高關懷個案輔導歷程與成效評估之相關資料。並針對各階段輔導策略之介入與系統評估，藉由與家長與導師進行深度訪談，了解生態系統中重要他人對於輔導策略的成效評估；佐以校內外輔導人員之焦點團體訪談資料，對於系統合作的策略討論、輔導困境以及解決策略，形成生態取向輔導模式應用在高關懷個案上預防性、介入性與處遇性輔導策略探析。

第四節 研究資料的蒐集、處理與分析

本研究的資料共分為四類，包含個案基本資料、個別化輔導資料、系統化輔導資料、研究人員資料，其步驟如下：

一、個案資料的類型與編碼

在整個研究的過程中不斷地進行資料的整理與編碼，其編碼內容如下：導師深度訪談（AT01-143）表示個案 A 的導師第一次訪談，第 143 句編碼。輔導人員深度訪談（BC01-169）表示個案 B 的諮商師第一次訪談的第 169 句編碼。焦點團體訪談（CF01-50）表示針對個案 C 的各處室處遇第一次合作對話第 50 句編碼。研究人員 1 省思（R-189）研究者省思第 189 句編碼。

二、研究資料的分析與整理

研究者依照質的評鑑與研究（吳芝儀、李奉儒譯，1995）所提出的研究步驟，對所整理的資料反覆閱讀找出所要的元素或概念，並將重複出現之現象與描述的文字歸納分析，而不同的概念則加以有意義的分類（category），作為本研究撰寫報告時所需引用和詮釋的佐證。研究者在整個研究過程中仍需不斷的比較、分類已整理好的資料，直到資料分析完為止。

(一) 初步分析

研究者將整理好的資料反覆研讀，按照時間和活動主題中對話的內容，先作不同的分類和編碼，並在觀察紀錄的研究者評註欄，加入研究者對於分類資料中的發現及評論。

(二) 歸納分析

將所得之編碼，依照活動主題和時間流程，融入原始對話資料、教師反應及研究者評註，形成教學活動進行中的情境脈絡。將不同次的活動資料前後比對，以確認歸納出的結果。

(三) 深入分析

再將各項訪談資料與文件資料，加以對照比對並區分出不同的類別於情境脈絡中。把這些歸納分類好的資料，做背景、原因等的分析。

(四) 撰寫研究報告

研究者將原始資料經歸納與深入分析後，得到有意義的資料，在將這些有意義的資料作詮釋，加上研究者心得與省思的主張及文獻的對照，來完成本論文研究結果與討論的撰寫。報告共分為兩部分，研究個案的改變歷程報告，及研究個案的成效報告。

綜上所述，基於研究倫理，在研究報告中不直接呈現個案基本資料及個別化輔導資料，而是將其改寫為個案背景資料，及整理成其輔導歷程。研究報告主要深度訪談與焦點團體訪談資料，佐以研究者省思作為輔導策略探析來源。

第五節 資料的檢核

研究資料的檢核採三角檢核法，藉由不同的資料來源，包括：觀察記錄（錄音、錄影轉譯之逐字稿）、心得與省思札記、訪談記錄等。研究者在整理上述資料後，在研究過程中由研究者的同儕和參與者檢核所蒐集的資料，以及對資料的解釋。研究者再對檢核後的資料分析整合，並加以詮釋撰寫成文。

第六節 輔導倫理與研究倫理

在學生輔導工作中，研究倫理是非常重要的（洪莉竹，2013）。本研究對象為國小的學童，研究歷程經由監護人與導師同意，同時個案的選擇與資料的撰寫，以不被辨識其個人資料為優先。研究人員本身也是教育輔導人員，對於個案發展與成長的需要受到極高的重視，因此研究歷程會不斷考量學生的福祉。依照學生輔導法，其輔導權益應受到重視與保障，當研究需求與輔導需求相衝突時，研究者將以輔導需求為優先考量，以保障個案的福祉。

一、 知後同意

研究中可能會有潛在的傷害與風險，因而知後同意是為避免受訪者受到傷害而簽署的約定，考量到受訪者皆為未成年兒童，進行研究前需簽署家長同意書，以確保家長的知後同意權利；同時也經過導師的同意。

二、 保密與匿名

研究者在獲取資料後予以保密，包含訪談錄音檔、逐字稿文本資料等，確保受訪者資料的保密性。另外研究資料以匿名方式進行，資料呈現時將以英文代號來代表受訪者身份。為確保受訪者的隱私權，輔導歷程之呈現皆經由改寫，期盼在整理、分析之下既能呈現真實的輔導過程，也能夠維護研究參與者的權益及福祉。