

第二章、文獻探討

以下就生態系統合作模式之學校三級輔導工作與校園高關懷個案的生態合作處遇模式做說明。

第一節 生態系統合作取向輔導模式

生態系統合作取向，國內是在兒童校園輔導工作經常使用的工作模式，兒童容易受到環境的影響，因而對於兒童的諮商輔導工作，除了直接在小系統幫助受輔者之外，也需要啟動生態的合作，讓受輔者得到更多的幫助（王麗斐，杜淑芬，2009；李旻陽、王麗斐，2009；劉淑美，2011；賴渝雯，2015）。為了能幫助更多的學生，而將學校當作一個生態系統，把輔導工作與輔導對象分成三級，而每一層級有其重要任務。學生輔導法第六條提到，學校應視學生身心狀況及需求，提供發展性輔導、介入性輔導或處遇性輔導之三級輔導。以下就三者分別做說明：

一、初級發展性輔導工作

初級發展性輔導工作，強調的是全校性的輔導工作，學校裡面的教職員工及家長，都是推動發展性輔導工作的重要人物。主要任務在建設國小校園，成為一個有輔導功能的教育環境。其推動主要分為三個層級，包含全校層級、班級層級與支援層級（教育部，2013）。以全校層級來說，全學校共同訂定有輔導品質的政策和計畫，透過每天的教學、課程與活動，在每日的學校生活當中實踐；在班級層級，將透過班級導師和科任老師藉由班級的教學、班級經營、師生互動、與親師溝通，創造出成長性的班級活動；支援層級指的是輔導人員，在發展性的功能便是扮演支援性角色，支援全校與班級性正向環境營造時所需的輔導協助，此外規劃和辦理輔導知能，提升導師和任課教師的正向管教、班級管理和輔導知能，協助校長、導師、各處室和全體教師運用輔導知能（郭宗林，2016；黃懷瑾，2015）。有效發展性輔導工作的推動，可以減低次級與三級預防輔導人力和物力的投入。

二、二級介入性輔導工作

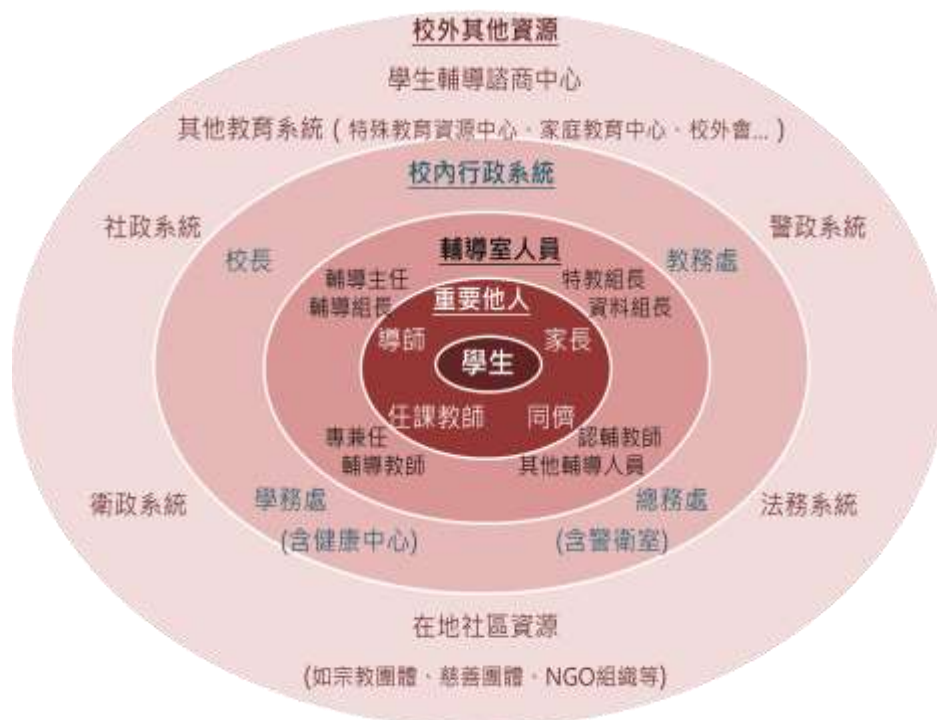
二級介入輔導主要是當學生適應困難問題，超越班級教師所能輔導輔導能力時，級任導師可以把學生轉介至輔導室，由輔導室評估學生輔導議題，進而

採用適當的輔導措施。介入性輔導執行時，需依照學生的個別需求，來提供直接個別化與系統的介入性輔導（**Individualized and System Intervention**）（教育部，2013）。此時的個別化與間接系統化的介入，是指輔導人員對受輔學生進行評估，瞭解問題行為的可能成因，擬定個別化輔導計畫（如個別諮商、小團體輔導）；也需對學生生態系統工作，包括與家長以及校內輔導人力資源（包括校長、各處室、導師、認輔教師、特教老師和科任教師）共同合作與提供諮詢，幫助學生適應能力的提升。

在整個輔導的介入中，輔導教師應持續進行歷程與成效評估的工作。經由不斷評估，來調整輔導策略，增進輔導效能，也在與教師與家長共同合作中，提升他們的輔導能力（教育部，2013；謝曜任，2013）。

三、三級處遇性輔導工作

當輔導教師在評估與介入輔導適應欠佳的學生時，發現自己的能力與資源有所不足，需要更多專業一起合作，就可以引進校外專業資源，進行跨專業資源整合的處遇輔導，來促進受輔學生成長與改變，避免問題的惡化，降低未來處理的成本。通常學校輔導人員會依照個案的輔導需求，尋求不同的校外專業合作，心理議題，會跟諮商心理師或臨床心理師合作；社會資源與兒少保護議題會跟社工師聯繫；醫療處遇會跟身心科與精神科聯繫。而各縣市教育局（處）底下的學生輔導諮商中心，因為裡面有心理師、社工師與行政聯繫資源，通常是輔導教師最常合作的資源，而碰觸到嚴重議題的個案時，輔導人員也會視情況進行通報。因此校內的輔導人員，在面臨受輔學生的眾多專業資源之間的合作，經常需要透過個案會議來協調統整資源，也因應個案的輔導需求的變化，不斷整合專業人力，形成以學生為本的輔導人力



系統（見圖 1），以符合最好的效益。

圖 1 以學生為本的輔導人力資源生態圖

資料來源：教育部（2013）國民小學學校輔導工作參考手冊（p20-22）

第二節 高關懷個案生態系統合作輔導模式

在本研究中，高關懷的學生指的是經由導師轉介輔導室，輔導人員經過評估與介入性輔導後，需要更多校外專業資源的協助的嚴重三級處遇性個案，為了更有效協助嚴重適應欠佳個案，依據生態系統合作模式，三級處遇性輔導工作的重點在於以受輔學生之需求為出發，引進校外輔導資源進行服務（教育部，2013），其輔導步驟如下：

一、評估高關懷個案的三級輔導需求

當輔導教師已用心提供二級介入性輔導一段期間，然而高關懷的問題仍未見改善，甚至有惡化之虞，此時，輔導教師就有需要評估受輔學生的議題與輔導需求，是否已超出校內輔導資源所能服務的範圍，需要運用校外輔導資源協助，尋求適當的轉介或跨專業合作機構（教育部，2013）。

而依據教育部委託專案「建構高關懷學生個案輔導資料轉銜機制及通報系統評估計畫」（王麗斐等，2013，p35-36）將常見高關懷個案分為八個不同類型。以下就各類型行為特徵分述：

1. 嚴重行為問題：包含偷竊、霸凌、蹺家、暴力傾向、加入幫派等偏差行為狀況。
2. 嚴重人際困擾：包含人際孤立、社交恐懼、人際衝突、交友複雜。
3. 嚴重情緒困擾：嚴重情緒控制問題，如：焦慮、憂鬱、衝動性格。
4. 有中輟、中途離校之虞：時輟時復、出席情形不穩定、長期缺曠課累計達七天以上。
5. 經醫師確診有精神或心理疾病，並有復發之虞。
6. 有自殺之虞或嚴重自傷。
7. 家庭系統嚴重失功能，致使有適應困難之虞
8. 其它有轉銜輔導需求：例如經歷重大創傷事件、基本生活條件極度匱乏，致使影響身心適應等。

二、高關懷處遇性個案的跨專業個案管理

高關懷的處遇性個案問題，通常需運用多元專業資源協助，因此在進行學生輔導工作時，需要將多元資源加以整合。高關懷處遇性個案的個案管理原則，在轉介個案時，在校內需要有人擔任校內個案管理者，掌握個案在學校的輔導狀況，以及跟校外專業資源的聯繫窗口，此工作通常由專任輔導教師擔任。在輔導人員進行個案管理工作時，需要考慮受輔學生的社會脈絡與多元文化背景，以及尊重受輔學生的自主權、動機、價值和尊嚴，最後需要重視團隊的專業意見，而且保護個案的隱私權（賀孝銘，2007）。

三、高關懷個案的輔導成效評估及個案的輔導進度追蹤

個案管理人員依照個案會議的決議，追蹤各單位分工後執行的情況，用以控管與掌握高關懷學生改善的進度，並且協助及調整資源不足與過多服務之處，同時也在這個歷程中不斷評估受輔學生是否有新的需求，個管人員掌握受輔學生的狀況，隨時調整各單位的合作分工（教育部，2013）。

在生態系統合作的校園的高關懷處遇性個案輔導工作，須重視個案的發展性、介入性與處遇性的三級輔導策略，結合校外輔導資源，一起來為個案而努力，並且進行個案管理，讓各項資源的介入能產生最大效能，讓高關懷學生能夠得到最大的幫助。

第三節 輔導歷程與成效探究

輔導成效的評估對於如何評估校園高關懷個案處遇非常重要，依據「學生輔導法」第 18 條學校應定期辦理輔導工作自我評鑑，落實對學生輔導工作之績效責任。各級主管機關應就學校執行學生輔導工作之成效，定期辦理評鑑。由此可見，對於輔導工作的成效評估是十分重要的，何謂評估，依據輔導人員工作手冊（教育部，2013），所謂輔導成效評估是依據輔導目標，經由一定的程序，針對輔導介入處遇策略，進行綜合分析與評鑑。而輔導成效探究可以提供輔導人員檢視諮商輔導效能，並做為日後訂定輔導策略或持續改善之依據，以積極落實輔導之三級預防功能（謝曜任，2013）。

輔導成效可根據介入輔導後，學生的內外行為改變、學業變化與優弱勢行為來瞭解輔導成效，也因此我們可以透過輔導歷程中持續的衡鑑（assessment）、診斷（diagnosis）和處理（treatment），也就是在輔導過程中持續評估已做出假設、進行介入策略以及在歷程中修正適切的介入策略（曾端真，2018；梁培勇，2006）。

然而若要以生態系統取向進行輔導，則不能只侷限在評估輔導人員在諮商室內的輔導成效，而是要評估整體生態系統是否有所調整，亦即輔導成效是否能夠遷移到日常生活情境中（教育部，2013）。雖然輔導並不是可以立刻看到成效，而透過持續性的評估，輔導教師才能針對評估結果調整或持續其輔導策略，或者尋求更多校內外資源的介入，通常在國小輔導工作裡，共同協助輔導學生的導師與家長，是最佳提供評估成效的對象（王麗斐等，2013）。

若以生態系統取向為輔導進行輔導，則可以再將輔導分成三級介入處遇，也就是發展性、介入性及處遇性輔導，因此輔導工作的歷程與成效來做說明，則可以再細分為以下層面。

一、發展性輔導工作

1. 歷程評估

在推動初級發展性輔導工作的歷程，需要朝向 3 個 W（教育部，2013），包含全校性（Whole school）、可行性（Workable）、智慧性（Working smart），因此在推動，高關懷學生發展輔導工作的歷程評估中，就可以不斷地從這個三個向度去考量，學校輔導工作的推動，是否由符合這三項準則。

2. 成效評估

生態系統觀點的輔導績效評估範疇包括學校輔導團隊運作、輔導人員工作執行、輔導環境設施、校本輔導工作推動特色，以及發現、解決與預防學生輔導問題的方案等。因此，在績效評估指標方面則包括健全的輔導機制、多元的輔導策略、適性的輔導措施、友善的校園環境及綿密的輔導網絡等指標是否有達成（教育部，2013）。

二、介入性輔導工作

1. 歷程評估

在介入性包含 ISE，進行個別化暨系統化的評估（教育部，2013）。在個別化的評估部分，輔導歷程中觀察受輔學生的行為和情緒表現、並透過諮商輔導關係的變化情形、比對口語和非口語的表達差異、作品的變化等，了解受輔學生在輔導歷程中的改變（謝曜任，2013）。在系統化的評估部分，就可以評估受輔學生的家庭系統、學校系統或其他系統是否有變化（王麗斐等，2013）。

2. 成效評估

透過蒐集受輔學生的個人及系統的量化和質化的資料，據以評估受輔學生行為的改變情形，包含是否產生新的正向行為，發展較友善人際互動關係，以及建立較適應的互動模式，而系統性評估包含系統的輔導效能是否有提升。

三、處遇性輔導工作

1. 歷程評估

在處遇性輔導的歷程評估，可以不斷檢視個案的處遇性輔導需求跟輔導專業資源之間，是否可以有效地媒合，讓個案的處遇性問題行為頻率與強度降低。

2. 成效評估

主要針對高關懷個案的處遇性的議題是否下降，包含違規行為、危機行為、嚴重偏差行為的次數是否降低等，專業資源的投入，是否能有效降低受輔學生的偏差行為。