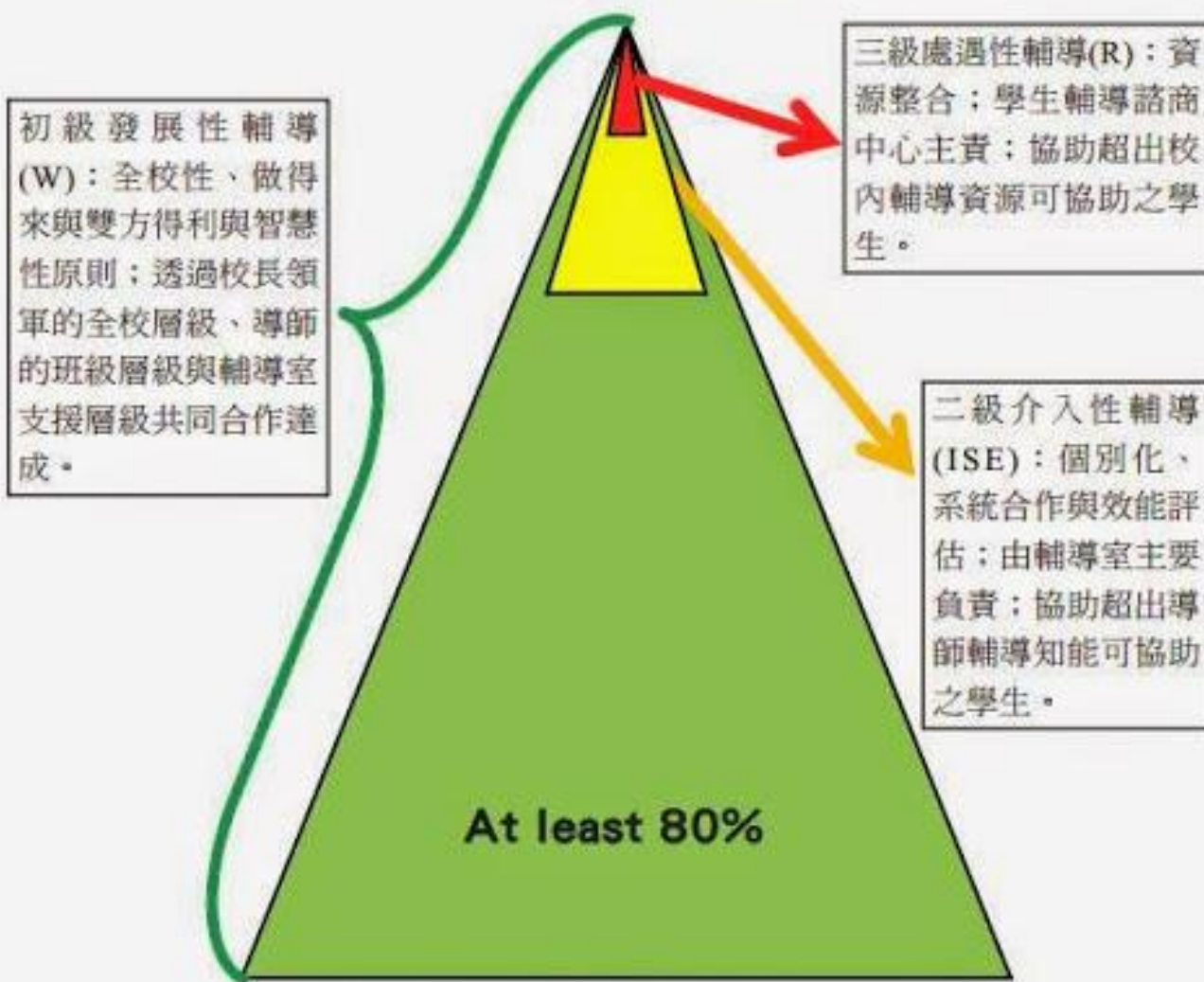


導師諮詢、家長諮詢

2015/9/20(日) 9:00-12:00

簡宇卿心理師

WISER學校三級輔導體制



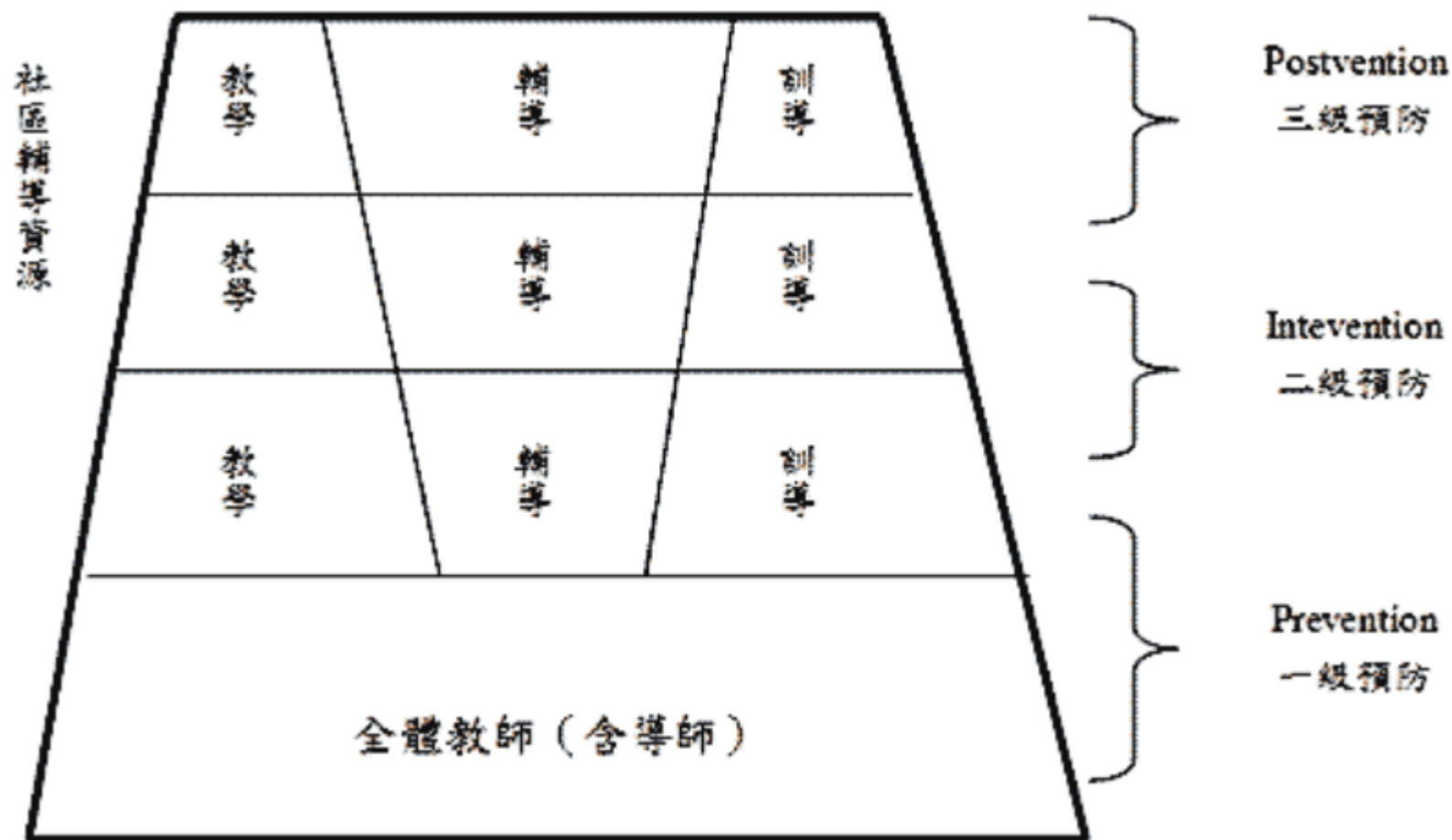
圖一：WISER學校三級輔導工作架構圖

參考自：國民小學學校輔導工作參考手冊

◎ 教師及訓輔人員之輔導職責

參考自：台北市高中輔導資訊網

教學、訓導、輔導三合一最佳互動模式架構圖



初級預防乃針對一般學生及適應困難學生進行一般輔導。

二級預防乃針對瀕臨偏差行為邊緣之學生進行較為專業之輔導諮商。

三級預防乃針對偏差行為及嚴重適應困難學生進行專業之矯治諮商及身心復健。

間接服務

直接服務

<p>環境治療 (調整學校環境、剝奪父母監護權、社會安置)</p>	<p>心理諮商 (醫院、社福單位、輔導中心)</p>	<p>三級預防 診斷治療 (危機調適)</p>
<p>諮詢 (家長與教師諮詢服務、個別的、團體的、家族的)</p>	<p>輔導 (個別輔導、團體輔導)</p>	<p>次級預防 (早期發現) (適時協助)</p>
<p>改善教育環境 (改善行政、教學及訓導措施、教師輔導知能研習、家長親職教育研習)</p>	<p>心理衛生方案 (加強班級輔導活動課、提供完善輔導資訊、舉辦合乎學生需要的演講座談)</p>	<p>初級預防 (一般預防及發展性輔導)</p>

改變人的方式



四種助人專業的程度之比較

- 小明是國小二年級的學生，二上開始無法專心上課，除了功課開始不寫，也會在上課時發出聲音干擾同學。
 - 『小明，上課要安靜喔，記不記老師說過，上課要安靜，不然會影響其他同學，聽不到老師聲音』
 - 『小明，所有同學都可以安靜上課，就你一直發出聲音，吵得全班不能上課，再不安靜下來，就去後面罰站!』
 - 『小明，怎麼了?你一年級都可以專心上課，最近好像比較難靜下來，發生什麼事嗎?』
 - 『小明，這是你的時間，你今天想要在這邊玩玩具，或是想跟老師說話都可以，你可以自己決定。』

助人工作的特性

- 郭麗安：
 - 一種關係
 - 兩個體共同解決其中一人困擾，以期增進困擾個體之能力，並促進其成長。
 - 非完全互惠的；非朋友關係，亦非陌生關係
 - 有方向、有目的的交互作用關係。
 - 一種過程
 - 助人自助。

同理心

- 改變人的技巧有很多種，最有力量也最不花力氣的是同理心。

- Mayeroff, M. (1971)

「關懷一個人，必須能夠了解他及他的世界，就好像我就是他…進入他的世界，從內部去體認他的生活模式及他的目表與方向。」

- Rogers, C. (1957)

「...正確地了解當事人內在的主觀世界，並且能將有意義的訊息傳達給當事人。明瞭或察覺到當事人蘊含著的個人意義的世界，就『好像』（as if）是你自己的世界，但是卻沒有喪失這『好像』的特質，這就是同理心的了解。」

情緒的辨識

- 生氣：挫折、煩躁、生氣、憤怒、敵意、憎恨
- 恐懼：不安、緊張、焦慮、害怕、恐慌、驚嚇
- 悲傷：沉悶、難過、傷心、憂鬱、傷慟、絕望
- 歡樂：放鬆、滿足、愉悅、開心、溫暖、狂喜
- 羞愧：尷尬、後悔、羞愧、恥辱
- 忌羨：羨慕、嫉妒
- 厭惡：不悅、輕視、排斥、厭惡
- 其他：愛、被愛、感恩

- 同理心表面上看起來是一種技巧，其實是一種對人性本善很深的相信，在對眼前的人進行細緻且全面的理解後，與他在情緒感受上的同在。
- 同理心一般可分為初層次同理心和高層次同理心(張德聰，2000)：
 - 初層次同理心（primary level of empathy）：對當事人明顯表達的意思及感覺做一個基本的了解與溝通，以協助當事人從自己的觀念及思想中探索及澄清自己的問題。
 - 高層次同理心（advanced level of empathy）：指出當事人說了一半或隱藏在話中的意思，或當事人更深層的感受，以協助當事人對自己及其問題產生新的觀點、新的了解。

- 如：胖虎一進輔導室就一動也不動的站著，手握著拳頭、不說話，輔導老師問話也不回答，只是低著頭、皺著眉、嘴巴嘟嘟的。
 - 你看起來好像在生氣。
 - 你似乎不想跟我說話。
 - 你低著頭、不看我，似乎不太想跟我說話，好像很擔心我會像其他人一樣責備你。
 - 也許你也很氣我們，很失望大人們都不想聽你說話，只是一直要你認錯道歉。
 - 所以，我在想，你心裡一定很委屈，好希望有人了解你的感覺，聽聽你的聲音。

同理心與同情心的不同

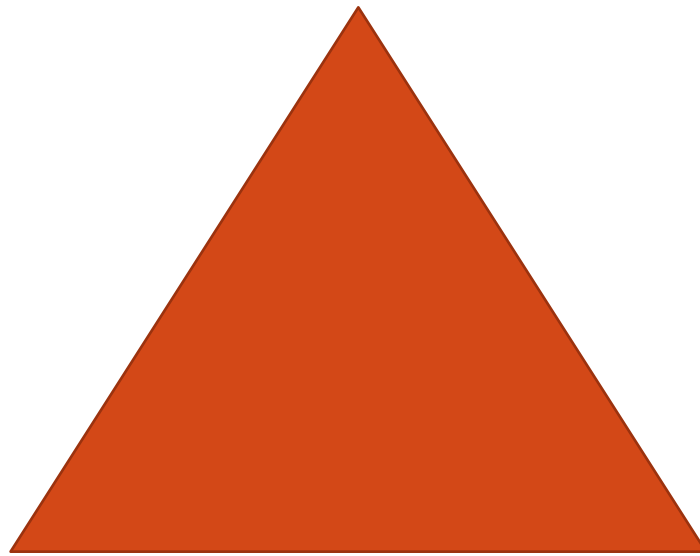
- 同理心可創造連結。
- 同理心是願意花時間陪伴並理解對方的主觀感受，而非很快的試圖透過給建議、鼓勵等方式改變對方。
- [同理心的力量\(繁中字幕\).mp4](#)

諮詢

- 是一種間接服務當事人的方式，為提供諮詢者、被諮詢者、當事人的**三角關係**。
- 指學校輔導人員對學生的重要他人(如：學校老師、學生家長、學校行政人員)所提供的一種助人方式，目的是**幫助第三者(學生)解決問題即發揮功能**(張德聰等，2004)。
- 提供諮詢者藉由**增進被諮詢者的專業知能以及客觀性**，讓被諮詢者在對當事人的專業工作或照顧上，能**有效地處理當事人的相關議題，更勝任他們的職責**
(Caplan & Caplan, 1993; Dougherty, 2005，韓佩凌，2012)。

- ”當事人-被諮詢者-提供諮詢者(輔導者)”形成的**情緒投射 (projection)系統**。

學生(當事人)



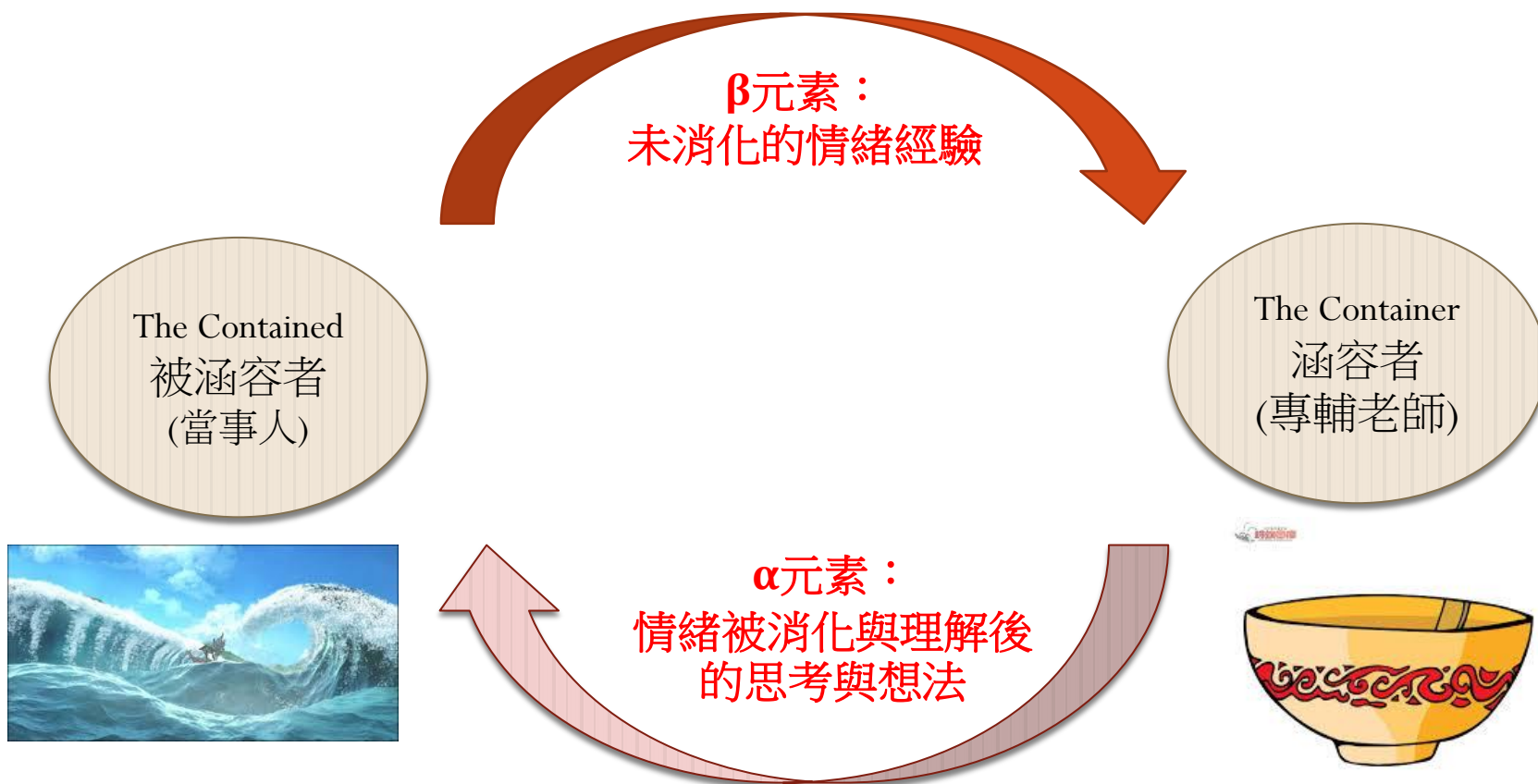
家長/老師/行政人員(被諮詢者)

輔導老師(提供諮詢者)

諮詢的功能

1. **傾聽同理**：當學生需要接受輔導時，家長或導師可能會有挫折、羞愧、無能、生氣、罪惡感、掙扎等情緒，而這些情緒需要先被解決。
2. **資料蒐集**：透過諮詢，可了解學生的原生家庭狀況與影響、家庭系統的互動模式、學生的早年經驗、在班級表現、與導師及班級的互動模式等。
3. **正向賦能**：協助被諮詢者看見自己與學生的潛能與優勢，以激發正向能量與自我效能感。
4. **提供建議**：與被諮詢者討論具體可達成的方式，使之成為合作夥伴，一起幫助學生改善問題行為。

涵容理論 (Bion, the theory of containment)



資料蒐集

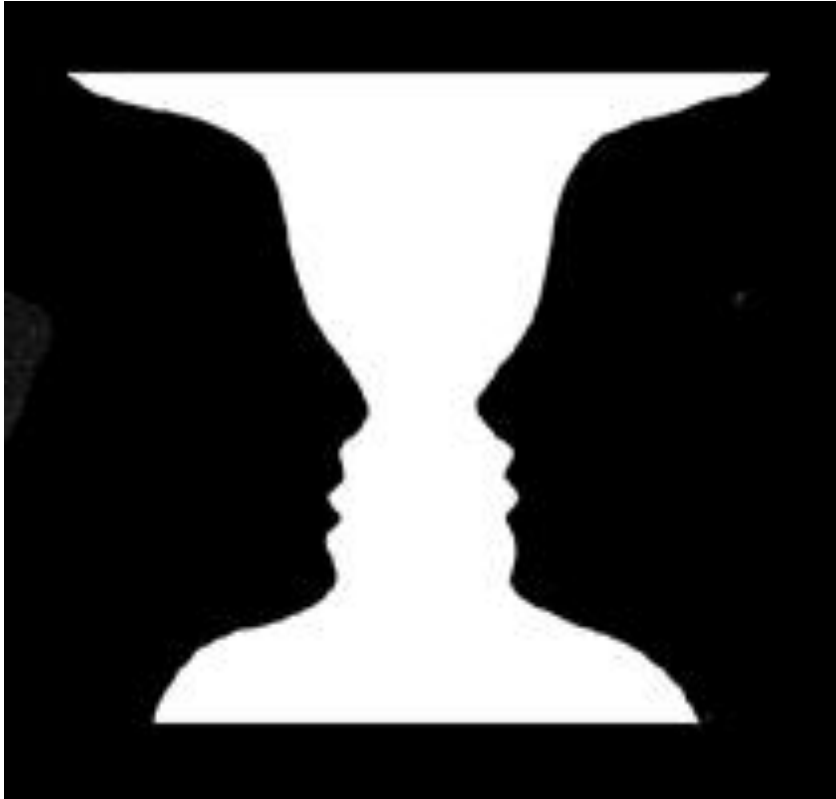
- 人
- 事
- 時
- 地
- 物
- 如何
- 為何
- 例一：媽媽說小明六年級回來住，誰決定?發生了什麼事?何時決定?如何決定?為何做此決定?
- 例二：媽媽又打了小孩，打了誰?在哪裡打?當時小孩說了什麼?媽媽說了什麼?拿什麼打?怎麼打?媽媽當時的心情和想法是什麼?

正向賦能

- 研究者在與家長工作的實務經驗中，常常會觀察到家長帶著自己成長的思維來看待子女的發展，也慣於放大子女的不足之處。而其若偏重於子女不足之型態，往往容易造成家長親職實踐挫敗之感受。研究者在實務現場的觀察，**有些助人工作者與家長常形成一種趨避的關係。在這樣的趨避關係中，助人工作者期待家長能共同承擔當事人的心理復原，但又常挫敗於家長難以發展有效的配合。**
- 家長常期待助人工作者能成為子女改變的重要力量，但在面對專業人員未能體察家長現實狀況而予以要求配合，常會覺得親職諮詢難以執行而自責或是對專業單位產生卸責之負向感受，進而減少彼此合作的意願，遂在兩者之間築起一道鴻溝。
- 助人工作者雖然認知家長在青少年成長歷程中的重要角色，**若急於以一個專家的姿態來修正家長的親職認知與行為，卻忽略了關注家長在陪伴子女的歷程中所承受的壓力與衝擊，將難以開啟彼此有效的合作模式。**

- 邱獻輝與鄔佩麗（2004）的親子溝通諮詢團體的研究中，也強調親子之間的正向溝通。目前的親子互動的研究，都在於協助父母看到子女的長處，強化子女的優點，來激發子女正向的能量。然而，更需要的是讓家長先能洞察自己優勢，藉由激發家長的正向的效能，而能建構一個正向的氛圍，且能觀察到子女的長處，藉由雙向正面的激盪，來增進彼此的效能感。
- 正向心理觀點的家長諮詢即在關注家長在親職角色實踐歷程中，得以充分自我滋養與賦能，藉以促進家長幸福感與意義感。此模式將有助於鬆動實務現場中的助人工作者與家長合作困境。

(正向心理取向家長諮詢之賦能動力模式，韓佩凌，師大心輔所博士論文，2012。)



- 學習用另一個角度看「問題行為」
=表達需求(自我價值受威脅、需求未滿足)
=(情緒表達) =(不當)情緒處理 =降低焦慮的方式
=保護自己的方式=求助的訊號
=我受傷、我不好、我需要被照顧
- 學習看到他人/自己的好：要能看到自己/他人的「好」，尤其華人文化是「挑錯」的文化，更要學會「挑對」與「不視為當然」。

(吳麗娟，「愛」與「規範」的蹺蹺板--如何有效、輕鬆輔導孩子)

- 作弊---無恥? (覺得考不好很丟臉、想要分數更高、更好、想要被肯定、不知道怎麼唸書)
- 講一句回十句—故意作對? (想要跟老師互動、很煩躁又不知該怎麼辦、很焦慮不知道怎麼做)
- 被校長罵，踢校長的車---沒控制力? 太衝動? (至少沒有踢校長、生氣不知道該怎麼辦)
- 打小孩的小英媽：對自我的要求、不想步上母親的後塵、為了保存自尊

提供建議

- 把大目標變成小目標
- 從可做到的開始
- 要讓家長/老師了解這麼做的原因為何
- 例一：不打小孩→不打到會致命→不打到被通報→用罵的取代用打的→生氣但可以好好說
- 例二：不跟小孩講話→可以講事務性的事情(如：去倒垃圾)→可以講小孩有做到的事情(如：你今天有倒垃圾)→可以稱讚小孩(如：你今天有倒垃圾，很好)→可以表達正向情感(如：你今天有倒垃圾，媽媽很開心你說到做到)→可以有情感交流(如：你今天在学校好嗎?有什麼開心的事情?不開心的事情?)

判斷被諮詢者的狀態

- 情緒強度
- 自我強度
- 生活習慣
- 改變動機

關於輔導

- 輔：
 - 古代夾在車輪外旁的直木，每輪二木，用以增加車輪載重支力。
 - 幫助，佐助：輔佐（協助，多指政治上）。如：輔弼、輔助、輔導、輔相。
 - 人的頰骨：輔車相依（“車”，指牙床，喻互相依存）。
- 導：
 - 指引，帶領。如：領導、引導、嚮導（引路的人）、倡導、導遊、導向、導師、導言。
 - 傳引，傳向：傳導。導熱。導致（引起）。
 - 啟發：開導、教導、因勢利導。

關於輔導

- 時間：固定>不固定、長期>短期、一節課>五分鐘
- 方式：結構的、非結構的、口語的、表達性的(畫畫、黏土、玩具)、媒介的(牌卡、桌遊、象棋)
- 地點：隱密、安全、固定(窗簾、時鐘)
- 其他：倫理、學派、技巧
- 學習管道：督導、同儕、進修、閱讀

我走上街，人行道上有一個洞，
我掉了進去。
我迷失了.....我絕望了。
這不是我的錯，費了好大的勁才爬出來。

我走上同一條街，人行道上有一個深洞，
我假裝沒看見，還是掉了進去。
我不相信我居然會掉在同樣的地方
這不是我的錯，還是花了很長的時間才爬出來。

我走上同一條街，人行道上有一個深洞，
我看到它在那兒，但還是掉了進去.....
這是一種習氣。我知道我在那兒。
這是我的錯，我立刻爬了出來。

我走上同一條街，人行道上有一個深洞，
我繞道而過。

我走上另一條街。

<索甲仁波切，西藏生死書>



- 心理師也是人，也會有情緒，差別僅在於會停下來試著思考與理解情緒
- 我無法做得比我的個案更好，如果我跟他有一模一樣的處境
- 知道自己的使命，與知道自己的極限，同等重要

參考資料

- 線上下載：

1. 教育部學生輔導資訊網：國民小學學校輔導工作參考手冊
2. 花蓮縣學生輔導諮商中心三級處遇轉介系統/下載區/諮商策略集：妨害性自主sop手冊、自傷自殺sop手冊

- 書籍

1. 諮商技巧訓練手冊，作者：張德聰，出版社：天馬文化事業有限公司，出版日：2000/04/01。
2. 解決問題的諮商架構，作者：邱德才，出版社：張老師文化，出版日期：2001/04/30。
3. 助人技巧：探索、洞察與行動的催化,作者：Clara E. Hill，譯者：林美珠、田秀蘭，出版社：學富文化。出版日期：2013/08/01。
4. 輔導原理與實務，作者：張德聰等，出版社：空中大學。
5. 正向心理取向家長諮詢之賦能動力模式，韓佩凌，師大心輔所博士論文。2012。
6. **喬伊的返校之旅：對問題孩子的全新觀點，原文作者：Ross W. Greene, Ph.D.，譯者：劉淑瓊，出版社：張老師文化。出版日期：2010/03/01。**

講完了

- 好用就撿回去用，不好用就拋下繼續尋找對你來說可用的。
- 出發囉大家! gogo加油!

