

花東地區中小學校個案輔導工作坊之 實務與理論的結合

花蓮縣花蓮市鑄強國民小學攜手計畫教師 賴薇如

壹、前言

近年來中小學校學生身心理發展問題漸漸被受重視，而傳統校園中所推行的初級預防輔導工作也開始面臨了無法因應學生輔導需求的挑戰(王麗斐、杜淑芬，2009)。台北市甚至在97年至99年，試辦推行國小校園進駐專任/兼任輔導教師的計畫，無疑地，就是為了因應目前我國中小學學生的輔導需求。隨著國內中小學學生心理健康問題的日趨複雜與低齡化，除了推行專任/兼任輔導教師進駐校園之外，校內認輔教師及校內輔導員的輔導知能更是需要持續的加強與扎根。

洪莉竹(2008)曾提及，學校輔導教師在學校認輔的過程中將會面臨許多的困難及衝突，包括將諮商專業倫理應用於校園情境中的困難、教師自己的角色的衝突、與案主的雙重關係、與校內同仁及案主家長的溝通等等。而這些來自學校的種種因素勢必將成為學校輔導教師的壓力來源。除此之外，在其諸多壓力下，輔導教師在輔導案主時，仍需要調適自己，暫時拋開從學校情境或是與家長溝通上的不適，讓自己能夠以案主為優先考量的來面對及協助案主。然而，在此過程中個案概念化的能力就相當不可或缺，如何能夠不受到學校工作情境的影響？不受到案主導師的影響？不受到案主家長的影響？能夠真正的重新與案主建立起一段相互信任的關係，並在與案主相處的過程中深切的去了解案主、去聽懂他們所說的話，就顯得格外重要。

除此之外，由於花東地區幅員廣大，且以原住民學生居多，再加上工作機會

有限，大多數的青壯年人口紛紛至外地打拚，逐漸衍生了花東地區單親、隔代教養以及文化不利與城鄉差距的問題居高不下，相對的，也就更需要更多的關心與協助。有鑑於此，若能徹底的落實學生輔導工作，相信將能對花東地區校園學生問題帶來諸多的改善。透過「個案研討工作坊」，以目前在校園中輔導教師所面臨的實際案例做為共同討論的案例資料，並在專業人員的帶領之下，共同瞭解與剖析案例，更進一步的共同激盪出問題的解決策略。此外，藉由研討的過程，更可提供可運用的輔導資源，以提升輔導教師協助學生時之問題處理與輔導能力，更為有心從事學生輔導工作之教師，儲備個案概念化與分析個案的輔導能力。

貳、個案研究理論基礎

一、個案研究基本概念

(一) 意義：

個案研究若以廣義定義而言，我們可以說它是有關個人或某一特定事物、社會單位的一種報告或一系列的研究。同時更採用多種不同的方法來蒐集有效且完整的資料，以了解個體現在行為與其發展歷程(Creswell, 1998)。

(二) 目的：

陳李綢(2005)所提及到的，個案研究其所應用的範圍相當廣泛，主要的研究目的可包括以下四點：解決問題、促進瞭解、提供假設的來源、提供具體的實例。首先，達到解決問題的目標，主要是在於要幫助當事人或者是事件獲得解決的途徑。第二，我們可以透過各種方式來蒐集有關當事人的相關資料，並透過資料來進一步的瞭解其個人的行為以及事件發生的原因。再則，當我們蒐集到一定程度的相關資料後，即可以提供案主相關具

有建設性的假設。最後，藉由理論與實務的結合，提供具體的實例，協助當事人可以獲得更多的處理方法。

有鑑於此，個案研究在心理輔導上最主要是在於針對案主在某種情境之下的特殊事件來蒐集相關的文件資料，並且從資料中試圖去作系統的分析、解釋以及推理的歷程。然而，其主要的目的在於能夠協助案主解決問題、促進對案主的了解、提供各種假設的來源、提供具體的實例(陳李綢，2005)。更進一步地，在個案研究的過程中，我們同時也將案主的問題概念化，並藉此從中分析，進而找出能夠協助案主繼續往前邁進的解決途徑亦是相當重要的能力。

二、個案概念化內容

在個案概念化的過程中，其所需呈現的內容分別依序如下：

- (一) 背景資料：除了案主的姓名、性別、年齡、及生理特徵等等。關於案主目前的生活環境，例如：婚姻(史)、家庭資料、新近的遷移、經濟狀況、法律問題、基本的生活衝突、支持系統、個人關係等等皆可在案主背景資料中呈現。
- (二) 呈現重點：案主主要的問題描述，以及主要的外顯行為，問題所持續的時間，何時開始的，以及曾經使用過的方法為何等等。
- (三) 口語內容及口語型態：案主平時主要的說話方式、口音、口頭禪等等。
- (四) 非口語行為：案主在諮商過程中常出現的非口語行為，例如：當輔導教師與案主談論到某些議題時，案主皆會低頭不語，或是眼神飄移不定。
- (五) 個案的情緒經驗：描述案主大多時候的情緒經驗、主要情緒。
- (六) 諮商員(輔導教師)對於案主的經驗：輔導教師是如何看待案主

的？輔導教師自身如何解讀案主的問題？輔導教師自己對案主的看法等等。

(七) 案主與諮商員(輔導教師)的互動：陳述出兩人的互動模式、互動過程中的動力、互動過程中的氛圍等等。例如：兩人透過下棋這個媒介來建立關係；互動過程中的動力皆較為活躍的、低迷的……等等。

(八) 測驗與支持性資料：瞭解案主在過去經驗中的相關測驗性資料，例如：智力測驗、性向測驗等等。

(九) 診斷：診斷部份包括醫學診斷與心理診斷，而心理診斷主要在於：

1. 找出案主在情緒與行為上的困擾，並陳述案主目前的狀況
2. 說明哪些原因可能是造成案主產生情緒、心理與行為問題。
3. 針對這些問題建議適當的治療技術。

除此之外，我們亦可以從透過下列的問題，來搜尋更多與案主有關的背景資料。「了解案主的成熟程度在哪裡？」、「了解案主的心理狀態為何？例如：通常他是如何看待自己的情況？自己的需要？以及自己的問題？」、「找出在案主的生活中，是否有任何可能對案主生活產生不利影響的證據？」、「個案的主要情緒為何？（興奮的、焦慮、羞愧還是生氣）」、「案主的安全感程度如何？」、「當案主面對與因應現實、做決定、自我控制與自我導向以及處理生活變化與轉變的能力如何？」……等等。

(一) 推論與假設：透過上述所蒐集而來的資料，進一步的對案主的問題做初步的推論以及假設。

(二) 處遇的目標：再進一步的建立處遇目標並且構思解決途徑。

(三) 介入：實際運用解決策略在案主身上。

(四) 結果的評估：實際評估上述的處遇方法是否對案主有益，是否

有達成處遇的目標，同時，更評估介入協助案主的方式是否真的對案主有實質上的幫助，若沒有幫助則須再次進行評估及計畫處遇計畫。

三、個案概念化評量的一般標準：

在個案概念化的歷程中，除了第二大點中所提及的內容過程之外，其與案主面對面評估的過程中，亦必須遵循著一些標準來對案主做評量。同時，在評量的過程中亦相當需要輔導教師不斷的覺察、觀察與反思，與案主共同攜手來面對。在評量的觀點部份我將列出以下十三點，這些將是需要輔導教師在輔導的歷程中、在個案概念化的過程中時時有所覺知的：

- (一) 輔導教師需要覺察到自己對於案主的立即性以及整體性的反應為何？
- (二) 思索案主的生命在此時此刻正在發生什麼事？
- (三) 思索案主主要的資產與傾向為何？她或他改變的資源為何？
- (四) 瞭解這個問題是案主一時的危機或長久的困擾？
- (五) 瞭解案主最想從治療中獲得什麼？
- (六) 思考著我們可以怎樣做來讓案主能有效達成期望？
- (七) 尋找出治療過程的焦點應該是什麼？
- (八) 尋找造成案主目前困擾的主要原因是什麼？而做些什麼可以減輕案主的困擾？
- (九) 思考如何借助對案主文化背景的了解後，發展處理案主的困擾的計劃？
- (十) 思考哪些重要的過去事件與案主目前的功能程度相關？
- (十一) 思考哪些特定的家庭動力與案主目前的掙扎或人際關係有

關？

(十二) 思考案主在改變的過程中有哪些可依賴的支持系統？而誰是案主生命之中的重要他人？

(十三) 思索這些有意義改變的前景是什麼？以及思考我們該如何知道改變已經發生了？

除了對於上述個案研究的基本原則的了解、以及對於在個案概念化的過程當中，諮商員(輔導教師)所需必備的評量標準之外，在與案主面對面的過程中，其最需要莫過於輔導教師的心態了，輔導教師是抱持著怎樣的心態去與案主建立關係，我想這是最為重要的。

參、案例分析與討論

一、案例內容

案例內容為本次工作坊中隨機選取之其中一篇案例資料

- (一) 案主姓名：小明
- (二) 性別：女
- (三) 年齡：17 歲
- (四) 障礙：情緒-輕躁
- (五) 社會網絡：
 - 1. 目前獨自在外租屋。
 - 2. 案主自數有幾位好朋友，且目前在班級中的交友狀況也不錯，尤其是與幾位異性同學相處更佳，但實際班級中的同學對其行為或與其交友表示感到壓力。
- (六) 生活狀況：
 - 1. 睡眠時間過短
 - 2. 飲食不正常，因減肥的關係很忌口，服用減肥藥。
 - 3. 看起來精神狀況不佳，但其情緒卻又異常亢奮難以靜下來。

二、分析與討論

針對此案例，我們在工作坊實際討論的過程中，首先邀請提供案例的輔導教師與大家稍為介紹案例資料後，再將參與教師分成四大組，讓各學校的輔導教師們利用腦力激盪的方式，共同討論及分析其對於此案例的看法，而主要討論的範圍則環繞於下列四點問題：

- (一) 有哪些因應的資訊尚未提供？
- (二) 對於此案例，你覺的案主的阻力是甚麼？助力是甚麼？
- (三) 你認為這位學生的問題是什麼？
- (四) 如果你是諮商人員你會怎麼做？

然而，在我們共分享與討論的過程中，大家所探討的部分主要著墨於前兩點，除此之外，各位輔導教師更是相當踴躍的共同思索可以如何協助這位案主，以下我將一一介紹當天各位輔導教師腦力激盪出的寶貴經驗分享。

- (一) 有哪些因應的資訊尚未提供？
 1. 不了解案主有躁鬱症的原因是甚麼？是否可以像之前的學校了解？
 2. 對案主情緒上的診斷還不太明確，雖然說有提到案主有疑似躁鬱症，但是沒有看到任何情緒事件或例證可以讓大家看到案主的情緒。
 3. 似乎花太多時間處理案主的行為，對於案主的情緒面向，較少描述。
 4. 不了解案主為何要外宿，而外宿的錢又是從何而來？
 5. 案主是否有結交男/女朋友？關係發展的程度到哪裡了？
 6. 案主就醫的狀況為何？從何時開始就醫的？醫生是否有診斷？
 7. 案主是何時發病的？何時被發現案主要這樣的病症？

8.學校是否有追蹤先前的訊息？像案主先前的學校詢問及瞭解？

9.家人是因為甚麼原因而沒有辦法接受案主生病了？

上述幾點即為大家在瞭解過此案例的基本資訊之後，覺得還需要補充的部分，並且透過討論與分享的方式，來讓提供案例的輔導教師對於此案主能夠知道更多的方向去找尋資料。

（二）本案例中的助力與阻力

1.助力：助力包括學校願意協助案主，可以開設小團體；或者是可以協助案主找尋自己的興趣、性向等等，或者是協助案主進行個別諮商，以及在案主的親人中找出一個願意陪伴案主、協助案主的重要他人。

2.阻力：家人不接受案主生病了

（三）協助因應案主行為的方法

以下幾點我將加以說明，當案主有些行為出現的時候我們可以如何協助案主，包括資料中所提到的案主曾經躁症發作，那身為學校輔導教師的我們可以怎麼做等等，共有以下六點。

1.舉辦個案研討會來協助案主，當然在舉辦之前要些確定此個案研討會(個案會議)的主要功能及目的為何，一旦確認了之後再進行後續的工作，像是開始邀請參與出席的人物。例如：精神科醫師、導師、教師、等等。

2.請家長入班陪讀，讓家長能夠對案主有更多的了解，進而可以多方了解究竟家長是因為甚麼原因沒有辦法接受案主生病了。同時也可以藉此讓家長真實地感受到案主實際在學校的狀況為何。

3.讓家長了解到我們是願意協助案主的，與家長建立起夥伴關係，同理家長這部分更是非常重要的一點。

- 4.可建議案主休學，讓案主可以到一個大家都不知道案主有躁症的新環境下學習。
- 5.因資料內容表示案主有在服用減肥藥，所以身為輔導教師的我們可以主動地去詢問案主服用此減肥的動機為何？以及服藥後的副作用為何等等。

（四）其他-輔導教師還可以做甚麼？

除了上述所提出的可以協助因應案主行為的策略，以及瞭解對於此案例的助力與阻力，還有各位輔導教師共同激盪出來的，能夠再去瞭解的資訊之外，在此我們也共同討論出許多輔導教師還可以做的部分，分別如下：

- 1.情緒管理部份：協助案主將較負面的東西引導至正向，或許可以透過平時的接觸，一句關心的慰問等等，相信這都相對案主有非常多的幫助。
- 2.同理案主服藥的副作用，畢竟服藥的副作用是相當痛苦的，身為老師的我們若能夠同理案主吃藥的痛苦想必能與案主的關係將更為貼近。
- 3.因資料中提到了案主不願意服用躁症的藥，輔導教師可以誘導案主服藥，告知案主服藥的益處以及若未服藥的後果，藉由把服藥的利弊與案主說明之後，再來讓案主評估究竟自己服藥與否。
- 4.思索案主與自己的界限在哪裡，身為校內輔導教師，我們不僅是輔導人員亦是教師，所以除了在角色上的衝突之外，我們更要去思考自己與案主之間的界限在哪裡。思索怎麼樣才能夠真正的聽到案主所要傳達的話，瞭解其背後的原因；怎麼樣才能夠不會把自己陷得太深，讓自己完全跟著案主走，我想這些都是身為輔導教師需要不時去反思與覺察的。

- 5.將此案主列入高風險名單內，並且尋求社工介入幫忙。
- 6.可以主動透過家庭訪問的方式，來尋求案主家中任何一位親人的協助及陪伴，畢竟案主的家長並未接受案主目前的狀況，所以希望可以透過學校積極主動的方式，從案主的親人當中找到任何一位能夠接納案主並協助他的親人。

肆、結論與建議/結語

【憂鬱只是心中的小感冒】，還記得這是工作坊中某位老師與大家分享的。我想不論是憂鬱還是躁鬱，這些孩子是否都被大家貼上標籤了呢？這是相當值得我們大家深思的問題。

學校輔導教師在校學認輔的過程中，其所面臨許的諸多困難，若未能有個妥善的平台讓輔導教師們共同傾訴與支持，則輔導教師的熱忱相信很快就會消耗殆盡。輔導教師除了要面對各式各樣的案主，也要面對學校的行政處室與教師，當然還有更重要的學生家長。如何才能夠在這當中擔任適切的橋樑，我想這是每位輔導教師都需要學習且必須具有的能力。而目前社會現況中，積極推動地方教育輔導組舉辦相關知活動，已當作中小學輔導教師的學習平台。透過舉辦類似的個案研討工作坊或者是輔導學分班等研習，我相信這將可以是目前學校輔導教師尋求協助及扶持的管道之一。

經由大家共同的經驗分享、案例研討的過程中，對於學校輔導教師的收穫我相信是相當多的，不僅了解在和家長溝通前我們要先了解案主的家長的背景，及瞭解他們的需求是什麼，才能進一步的與家長溝通；也從大家腦力激盪的過程中學會了，學校要如何去面对疑似重症的案主的因應措施，例如：一定要舉辦個案會議，其所需要請出席的成員包括案主家長、案主導師、輔導教師、醫生/精神科醫生、輔導教官、家長、科主任、校護.....等等。並在個案會議中與醫師協調

如何才能讓家長接受孩子的狀況，可事前與醫生溝通學校的立場及需求，並將我們對案主所經驗到的東西讓醫生有初步的了解及診斷。當然，其最重要的也是要让醫師了解到自己在個案會議裡頭其所扮演的角色為何。除此之外，與家長協調如何才能共同協助案主，確定雙方之間彼此的責任更是在個案會議中相當重要的部分。

有鑑於此，我相信只要各地地方教育輔導組多加推廣中小學校輔導這一塊園地，相信在不久的將來，中小學學校輔導教師其輔導知能及技巧將能明顯的顯現在孩子的身心平衡發展上。海倫凱勒曾經說：「把你的燈提高一點，好照亮更多人的路。」然而，身為教師的我們不就更應該提高我們手上的燈，引領孩子走出一條屬於自己未來的人生道路嗎？

伍、參考文獻

- 王麗斐、杜淑娟(2009)。臺北市國小輔導人員與諮商心理師之有效跨專業合作研究。《國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系教育心理學報》，41，諮商實務與訓練專刊，295-320。
- 李玥如等(譯)(2003)。諮商與心理治療理論的案例應用(原作者：GeraldCorey)。台北市：雙葉。
- 洪莉竹(2008)，中學輔導人員專業倫理困境與因應策略研究。《國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系教育心理學報》，39，3，451—472。
- 陳李綢（2005）。個案研究理論與實務。臺北市：心理。
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design choosing among five traditions*. London: SAGE.