

## 生命中的一盞明燈

學校是培育全人教育的機構，它不僅要能培養一位學有專精的學生，亦要能培養一位人格健全的學生。為培養一位人格健全的學生，單靠輔導老師的力量是不足以達成目標的，它需要全校教職員工共同努力以赴，而其中站在第一線與學生朝夕相處的導師與任課老師則佔有著重要的角色，導師與任課老師平常若能敏察學生的行為表現，並能適時提供必要的協助，往往在幫助學生走過難關和預防問題的發生上，發揮了極重要的功能，因此，教育部在民國八十七年函頒「建立學生輔導新體制—教學、訓導、輔導三合一整合實驗方案」，希望整合學校中教學、訓導、輔導人力，提供學生周延輔導服務，以培養健全人格學生，方案中即明確提列了教師輔導學生職責並強調全體教師應針對一般學生及適應困難學生進行一般輔導，以達初級預防的效果。

當然，教師在肩負起輔導學生職責之前，首先要能照顧好自己的心理衛生，教師本身要有著健康、開朗、樂觀、慈善、積極、正向、幽默的心，方有足夠的力量來引導學生向善；其次教師要能主動多參加校內外輔導研習，提昇己身的輔導知能，以勝任輔導學生各種不同的適應問題；另外，教師亦需清楚了解自己在輔導學生上的職責，為此，本校諮商輔導室的輔導老師們特編輯教師輔導工作手冊，內容包括：教師輔導學生之職責、學生問題類型與輔導、教師心理衛生以及輔導相關資料，提供全體教師參考，希望在教師輔導學生時，能協助教師減少輔導時的疑慮，並充分發揮教師輔導效能。

最後，祈願所有教師能繼續秉持教學與輔導的熱忱，做學生生命中的一盞明燈，點燃學生智慧與心靈之光，使他們學有專精並且身心健全發展，成為國家社會有用的人才。

王廣亞謹識

中華民國九十二年六月二十日

# 壹、教師輔導學生之職責

高中階段的學生，正值人生狂飆叛逆的時期，教師要輔導與管教這群學生誠屬不易，因此教師想要在教育的工作崗位上勝任愉快並帶好每一位學生，除了要能用心且不斷充實專業知能，展現有效教學，以令學生信服外，尚須努力提昇輔導知能，方能有效協助學生解決學習、生活、心理、生涯等各層面的問題並進而引領學生人格健全成長。在民國八十七年教育部所頒布的「建立學生輔導新體制－教學、訓導、輔導三合一整合實驗方案」裡，明確提列了以下幾項教師在輔導學生人格健全成長上應努力肩負的輔導職責，那就是：

## 一、輔導理念融入教學中

教師的最基本職責是如何把書教得好、教得快樂並讓學生學得好、學得快樂，而要達到上述的教學品質和教學效能，教師在教學歷程中要能將輔導理念融入其中。例如：

### (一)接納學生的獨特性

教師要能接納學生的獨特性，了解每位學生都是獨立的個體，都有其獨特的天賦、才能和本質，因此在教學過程中，教師要能依學生個別能力和需求，擬定合理教學計畫，並採多元、活潑、人性化的教學和評量方法，協助學生依其自己的種種屬性和條件去學習成長，去發展他的心智和潛能，活出自己的特質和亮麗的人生來。舉例來說，如果以園丁比喻



教師，那麼花園中各式的花朵就是學生，園丁的職責是要能了解花朵的屬性，並依其特性用心灌溉施肥，使得滿園的花朵都能在陽光照射下爭奇鬥艷，展現其最優美的容顏，讓玫瑰有其嬌艷、桂花有其清香，牡丹有其貴氣，百合有其純潔，而不是用栽種玫瑰花的唯一方法，來強加栽種所有的花，造成培植上最大的錯誤。

## (二)專心傾聽

教師在教學過程中，為達有效溝通，專心傾聽是必備條件。教師要了解學生是否真正了解教授內容，要能鼓勵學生發問，並願意專心傾聽學生發問內容，複述或澄清學生所言，以確定了解學生之意，並能抓住學生所描述的問題核心，以理性態度提出適切的反應和引導，協助學生有效的學習。

## (三)真心讚美、鼓勵

依據美國哈佛大學迦納教授的多元智慧理論，每個人的智慧至少有八種(語文、數學、空間、肢體運作、音樂、人際、內省及自然)，且以不同型式組合，有人在某種智慧特別強勢，有人在某種智慧特別弱勢，因此教師在教學過程中，要能用心去發掘學生的優勢能力，並鼓勵其朝優勢能力發展，對學生良好表現給予真心讚美，以協助其建立自信並引導其適性發展。對於學生不良學習表現，教師要能以鼓勵取代斥責、譏諷，例如：學生作業字跡潦草，教師能以「你的作業內容豐富，倘若字跡再工整點，會更好」取代「你的字寫得歪歪斜



斜，像鬼畫符，重寫到我滿意為止」，以提升學生學習興趣。

#### (四)有效引導

在教學過程中，教師要能謹記，教師是思路的引導者，而不是答案的提供者，教學的主體是學生而非教師，在教學上，教師有必要也有義務了解學生的起始點，要能以學生現有的能力和了解程度為引導基礎，多使用接納性的語言，言談間多帶鼓勵和啟發的字眼，多用開放式的問句，如「什麼」、「怎麼」、「如何」、「你的意思是...」、「根據你的經驗…」…等，來有效協助學生做更多、更深的表達。

## 二、教學中的輔導

一般專任教師進入班級教學，通常將自己的職責侷限在有效教學，對於課堂中學生的異常行為，不是視若無睹，便是商請教官或導師處理，事實上，在教學中，教師除要能善盡有效教學的職責外，亦要能善盡輔導職責，包括：

(一)敏察學生異常行為：教師在教學進行中，發覺學生異常行為，例如：趴睡、哭泣、沮喪、嬉戲、爭執、吵架、自傷、曠課…等，要能適時關懷並輔導之，以預防問題的擴大與嚴重，例如：年輕女老師第一天到男生班上課，當學生「起立、立正、敬禮」之後，老師發覺後座一位男同學拿著保險套慢慢的吹，全班同學哄堂大笑，此時老師愣在那裡，臉孔漲紅不知所措，乾脆假裝未看見，



開始上課。其實男同學對女老師的此種挑釁行為是期盼看到女老師面紅耳赤、發窘的樣子，如果此時老師正好表現如學生所預期的行為，是會增強學生的不當行為。因此老師要能善用此一契機教導學生，以高度智慧回應學生：「看來你們對性的話題很感興趣，下課後可以來找老師討論」，並以較嚴肅的表情告訴學生有關上課規範，明確告訴學生，教學進行中哪些舉止可以接受，哪些行為老師無法接受，也絕不允許，適時因勢利導，輔導學生正確性知識和性態度並避免學生再有第二次不當行為的發生。

(二)善用時事進行隨機教學：教學過程中，教師要能善用時事進行隨機教學，引導學生思考，協助學生澄清問題、建立正向的價值觀並學習有效的處理生活問題的方法。例如：不久前張國榮先生自戕事件，教師可順勢利導，利用討論、分享等方式，了解學生對自戕事件的看法、想法，進而教導學生正向紓解情緒方式並引導學生珍惜自己生命和尊重他人生命。

(三)幫助學生生涯抉擇：教師在教學中，要能教導學生對專業領域知識的充分了解，並提供資訊和引導學生搜索了解該領域的發展現況和趨勢，協助學生做適當的生涯抉擇。



### 三、擔任導師

依據本校導師制施行細則以及專任教師聘約，專任教師皆負有擔任導師的職責，當專任教師擔任導師時，責無旁貸理應肩負起班級經營之責，但是專任教師未兼導師職務時，亦要能體認到，進入教室，當節課即為該班導師，除了肩負該班教學職責外，亦要能肩負起班級經營的職責，包括：

#### (一)營造和諧愉快的班級氣氛

1. 真心關懷、接納每一位學生。
2. 傾聽學生心聲、多看學生優點。
3. 以和善、親切的口吻和學生互動。
4. 以幽默、機智帶動班級和諧愉快氣氛。
5. 信守對學生的承諾並常讓學生有成功的學習經驗。

#### (二)妥善佈置教學情境

1. 依教學活動的類型，適當安排學生座位。
2. 配合教學，佈置有關的圖片、圖表、標本、模型等。
3. 充分利用教學空間，讓所有學生作品均有展示機會。

#### (三)建立良好教室常規

1. 與學生共同討論，訂立合理的班級上課規範。
2. 實施個人與團體之榮譽制度，鼓勵學生自律。
3. 依學生能力、特長，有效分配班級事務。

#### (四)有效運用管教方法

1. 勤於發現學生良好行為並適時讚美、鼓勵、公開表揚，



以提高學生自信並引發更多正向的力量及行為。

2. 對於學生不當行為，要能適時妥善處理，就事論事，避免譏諷或人身攻擊。

3. 對學生各項賞罰能公平、客觀、合理。

#### (五)良好親師溝通

1. 能適時利用電話與家長進行溝通聯繫。

2. 能鼓勵家長多參與親職教育活動。

3. 能善用學校日讓家長瞭解學生在校學習及生活適應情形。

4. 能主動客觀協助處理親、師、生之間衝突。

### 四、擔任認輔教師

本校實施認輔制度已有多多年，由每學期受輔學生的回饋表中可以看出，學生經過認輔，不管在學業、人際、生活等各方面都能有所改善，而認輔老師也肯定認輔的成效，但是在每學期初，邀請老師擔任認輔老師時，教師常以輔導知能不足為由而婉拒，事實上，認輔制度的實施主要的目的是希望能提供少數在校適應困難與行為偏差學生個別關懷，其輔導層面界定在初級的預防與輔導，而這群學生所渴望的也僅是有人傾聽和陪伴，好使自己在師生眾多的學校中獲得一股安定的力量，因此認輔工作是多數老師都能勝任的，希望老師都能踴躍加入認輔行列。認輔教師之職責包括：

(一)個別關懷一至二位適應困難或行為偏差學生。

(二)使用晤談、電話關懷或家長訪問等方法，傾聽、了解學



生心聲並協助其解決問題。

(三)紀錄認輔學生資料。

(四)接受輔導專業督導。

(五)參與認輔研習與個案研討會。

## 五、瞭解輔導網絡

每位教師在輔導學生過程中，要能清楚瞭解有哪些輔導資源可用並能善加利用，以幫助學生身心順利成長。以下是本校校內外之輔導網絡資源，提供教師們參考。

台北市私立育達高職各處室分機號碼(總機 2570-6767)

處	室	分機	處	室	分機
校長室		21	訓導處		28、29、58、59、60
副校長室		22	更生樓導師室		70
秘書室		23	健康中心		30
教務處		24、25	教官執勤室		31
特教資源教室		54	諮商輔導室		61
閱覽室		72	總務處		36、37
設備組		47	警衛室(大門)		41
夜間部		32、50	警衛室(幼保科)		68
電腦中心		35	警衛室(後門)		69
會議室		43	實習就業處		45
會計室		46	幼保科導師室		48
週刊社		51	幼保教師休息室		64
人事室		52	思源樓導師室		33、55



# 台北市私立育達高職輔導網絡

## 醫療網絡

博仁醫院:25786677 轉身心醫學科  
台安醫院:27718151 轉 2692 精神科  
忠孝醫院:27861288 轉 6721 精神科  
市立療養院:27263141 轉 1204 青少年心理衛生門診  
台北醫學院:27372181 轉青少年心理衛生門診  
榮民總醫院:28757419 轉 301 轉青少年心理衛生門診  
台大醫院:23123456 轉 6791 精神科  
三軍總醫院:23659055 轉 280 精神科民眾門診  
萬芳醫院:29307930 轉 6307 精神科  
長庚醫院:27135211 轉精神科  
婦幼青少年門診:23414754  
和平醫院青少年門診:23712023

## 社會輔導網絡

台北市張老師:27166180  
台北市生命線:25059595 台北縣生命線:29679595  
教師研習中心教師諮詢服務專線:28616629  
教育部輔導網絡:<http://www.guide.edu.tw>  
北市政府輔導資源網絡:<http://gdtaipei.jajh.tp.edu.tw>  
雙園特教中心: [www.syrp.tp.edu.tw](http://www.syrp.tp.edu.tw)  
北市社區心理衛生中心:33936779  
北市少年輔導委員會:23467601  
松山區少年輔導委員會:27605441  
宇宙光輔導中心:23632107  
基督教勵友中心:25942492  
觀音線協談中心:25590447  
馬偕協談中心:25310505

## 諮商輔導室

2570-6767#61

## 社會支援網絡

北市教育局一科(高職):27205650  
北市教育局五科(特教):27256342  
青少年保護專線:27599990  
女警隊:23061444  
少警隊:25530144  
台北市社會局:27598889  
台北市聯合服務中心:0800-2211134  
社教館家庭服務中心:27721885  
師大特教諮詢服務專線:23661155  
北市就業輔導中心:25913431.25914654  
北市勞工局職業訓練中心:28721940

## 社會資源網絡

家長會:25706767#71  
婦女救援基金會:0800-239595.23753905  
現代婦女基金會:23917133  
單親家庭服務中心:25580170  
晚晴協會:27080126  
伊甸基金會:27734507  
台北家庭扶助中心: 23516948  
導航基金會:23813652.23818450  
人本教育諮詢專線:23675151.23635625  
杏陵醫學基金會(性教育諮詢):27951356~8  
北市家暴保護專線暨性侵害防治中心:113, 0800-024995  
生命教育網站:<http://life.ascc.net> <http://life.edu.tw>  
<http://life.slhs.tp.edu.tw>  
兩性平等教育網站:<http://www.shps.tp.edu.tw>  
生涯網站:<http://www.taivs.tp.edu.tw>

## 六、危機處理能力

為維護學生的身心健康，教師們都要能具備基本危機處理能力，包括：

- (一)知道校園較危險所在並隨時提醒學生注意安全。
- (二)建立自己班級學生緊急連絡網。
- (三)定期在班級中實施安全教育演練。



(四)警覺班級中易導致危機的物品並報請修繕。

(五)了解學校危機處理機制。

以下是本校危機事件處理程序和通報程序，當危機事件發生時，教師們要能善盡通報職責。

### 台北市私立育達高職危機事件處理程序表

類	別	反 應 處 理 程 序
一	發生傷害、綁架、勒索、搶劫、性犯罪等重大危害事件。	一、迅速聯繫警察機關處理。 二、迅速送醫、急救、聯繫家屬及相關人員緊急妥善處理。 三、立即通報教育局業管科、督學室、政風室、軍訓室處理。 四、性犯罪事件依本校「性騷擾及性侵害危機處理與防治實施要點」處理
二	發生爆炸、食物毒溺水、天災、交通事件等重大意外或傷亡災難。	一、迅速聯繫警察機關處理。 二、迅速送醫、急救、聯繫家屬及相關人員緊急妥善處理。 三、立即通報教育局業管科、督學室、政風室、軍訓室處理。
三	火災、水災、風災、震災等重大天然災害。	一、迅速聯繫警方【消防隊】處理。 二、封鎖現場，防止民眾及師生進入 三、遷移重要文件與物品。 四、立即通報教育局業管科、督學室、政風室、軍訓室處理。
四	竊盜。	一、迅速聯繫警方處理。 二、封鎖現場，禁止人員進入。 三、立即通報教育局業管科、督學室、政風室、軍訓室處理。
五	發現破壞情事或槍彈刀械等危險物品。	一、定警戒區域，封鎖現場，派人守候。 二、迅速聯繫警察機關派員處理。 三、立即通報教育局業管科、督學室、政風室、軍訓室處理。 四、檢查其他處所，有無危險物品。



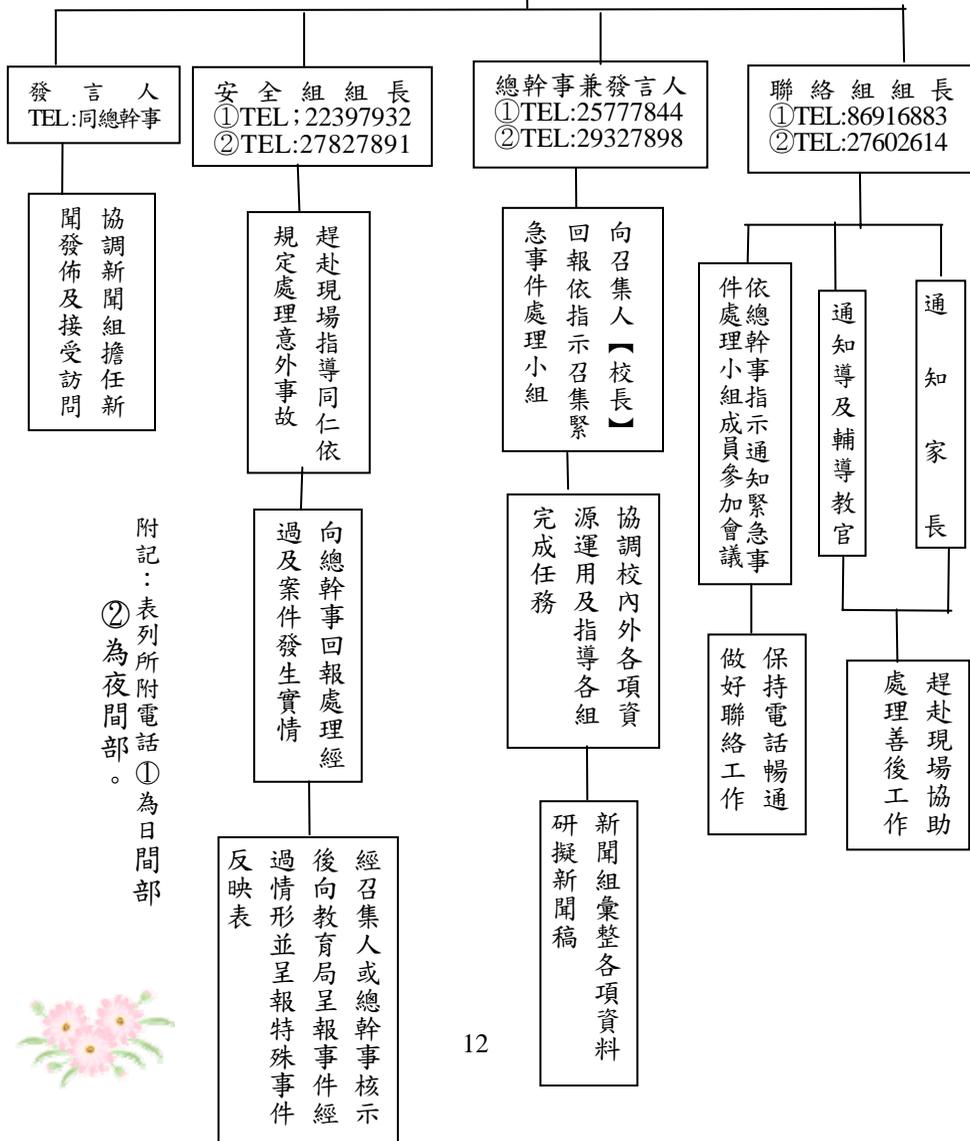
<p>六</p> <p>發現可疑信件、包裹、箱夾或有聲響之不明物品、不知物主之普通日常用品、及各種違常狀況之可疑爆炸物。</p>	<p>一、【不要碰觸】、【不要移動】。</p> <p>二、迅速聯繫警察機關派員處理。</p> <p>三、撤離現場人員，設置警戒範圍，禁止任何人接近，避免宣揚。</p> <p>四、查看附近有無類似其他可疑爆炸物。</p> <p>五、搬開附近易燃物品，關閉電源總開關。</p> <p>六、立即通報教育局業管科、督學室、政風室、軍訓室處理。</p>
--	---



# 台北市私立育達高職校園危機事件處理小組

發生事故

值班人員電話：  
25776089  
25706767



附記：表列所附電話①為日間部  
②為夜間部。



## 九十二年四月二十二日學生跳樓事件處理經過

- 一、上午十一點四十五分思源樓教師通報訓導處學生跳樓事件。
- 二、主任教官立即打 119 通知救護車，副校長、訓導主任、主任教官、生輔組長、導師、護理老師、護士…等即刻趕赴現場。
- 三、十一點四十八分護理老師給予該生 CPR 急救。
- 四、十一點五十五分救護車到達，在家長、導師和教官陪同下，速將該生送往國軍松山醫院急救。
- 五、訓導處立即報警並通報教育局長、教育局、軍訓處以及軍訓室。
- 六、校長立即召開校園危機事件處理小組會議，指示重要處理事項。
- 七、保留肇事現場。
- 八、對該生班級、該生姊妹班，以及目擊班級進行團體諮商。
- 九、對該生較親近的同學和目擊墜樓事件同學以及其他因此事件而受驚嚇同學進行個別諮商。
- 十、十三點十一分該生不幸往生，校長立即集合全校學生說明事件經過，以防以訛傳訛。
- 十一、聯絡該生班級情障生家長帶回其子弟並注意其子弟情緒。
- 十二、調整目擊班級上課教室。



十三、主動發放新聞稿給來訪記者。

十四、四月二十三日訓導處加開晨報，請導師留意學生情緒並引導學生珍惜生命、尊重生命。

十五、持續對此事件受到驚嚇和傷害學生進行個別諮商和團體諮商。

十六、慰問家屬並全力協助家屬處理善後事宜。



## 貳、學生問題類型與輔導

本校學生人數眾多，因此相形之下，學生問題也多，依據本校輔導個案統計資料顯示，學生主要問題包括以下九大類型：

### 一、師生衝突與輔導

立明上課與鄰座嬉戲、交談，老師屢次提醒、制止，依然故我，教師於是當眾大聲斥責他，他一時惱羞成怒，頂撞教師，結果爆發了師生衝突……。

文玲認為導師對她有成見，故意找理由記她警告，又壓低她的平時成績，氣憤不平之下，前去找導師理論，導師認為她態度惡劣，又要記她忤逆師長，師生關係更是雪上加霜……。

#### (一)師生衝突日益高漲

根據教育部所公布的校園事件統計資料，89 學年度的校園事件共達 9,587 件，值得注意的是，除了運動遊戲傷害、學生暴力事件、偏差行為之外，師生衝突事件就成長了 36.5%，而在國中校園發生的更是占了大約 67%。

師生在學校中是相互依賴共存的，學生有待老師教導，教師因學生學習而存在，師生之所以會有衝突，也正因為有這種互相依賴關係的存在。尤其對於中小學教師來說，國人對教師仍持有「傳道、授業、解惑」的期望，希望老師不僅做「經師」，也要做好「人師」的角色。老師不僅要教孩子知識，同時也要培育他們的人格與生活習慣，因此中小



學老師不得不介入這些領域，而導致中小學校園中學業及生活管理上的衝突不斷。原應充滿尊師重道與諄諄善誘之聲的校園，竟潛藏著怒斥、數落與頂撞、怨懟的對立暗潮，且日益高漲，不禁令人憂心忡忡，而其原因更值得推究探討，並研擬防治之策。

## (二)師生衝突原因剖析

師生衝突之原因可以分成個人、組織與社會三項：(Owens, 1987；吳武典，民 76；鄭美芳，民 87；王叢桂，民 87；張德銳，民 86)

### ※在個人方面

#### 1、教師的權威：

會造成師生衝突的最重要的因素是師生「權力」的不平等。傳統文化授予老師管教學生的權力，使老師能控制與評鑑學生，並介入學生的生活，學生在傳統文化薰陶下，對教師干涉個人之意志興趣，大多不敢有意見。但當教師在其專業上或管教上令學生覺得不公正，且對其個人利益有損害時，會引發不公平感，而興起反抗之意願。

#### 2、人格因素：

個人人格因素是造成師生衝突的主要原因。例如師生間在年齡、教育背景、人格需要、理念、價值、政治信仰、宗



教信仰等之差距愈大，則衝突的可能性愈高。如果具有權威型人格的教師和具有強烈獨立需要的學生在一起，則會隱伏潛在的衝突危機。

### 3. 教師的迷思：

- ①教師在面對師生衝突問題時有輸贏心態——爭面子勝於解決問題。
- ②教師在面對師生問題時的尊卑、不平等心態——學生要聽老師的話才對。
- ③只有當衝突處理結果有利於教師時，才認為是有效的師生衝突處理。
- ④不明究理而處理師生衝突。

### ※在組織方面

#### 1、極權式的文化：

此種文化，是將學校視為軍隊或監獄，採取極權式的管教方式。例如在學校中，師長以傳統的權力與絕對家長式的態度來管教學生，又缺乏教育愛為基礎，學生毫無表達意見的空間，也沒有說不的權力。長久下來，積怨在心，一旦抓到機會，便有負面或消極的對抗。

#### 2、過度的競爭：

今天在升學價值的壓力下，教師常要求學生要達到一定的標準，卻往往忽視了個別差異。不斷的考試，使學生有挫



折感，造成情緒上的問題，甚至對老師產生不滿，往往就會形成師生間相當大的衝突。

### ※在社會方面

#### 1、價值觀的混淆：

造成師生衝突的另一個原因是價值觀的混淆。例如：在升學引導下的能力分班，有的老師充份發揮教學的熱誠，有的則缺乏專業精神。有些學生認真學習，有些則渾渾噩噩，放棄學習。造成校園不同價值體系的存在，混淆了學生的價值觀。

#### 2、不當的增強與示範：

大眾傳播媒體常播放不當的節目、壞的電影及小說內容，讓學生不知覺學習模仿。例如學生對老師的頂嘴、反抗等行為受到鼓勵，或受到大眾傳播媒體的注意，這種負向行為就可以得到增強，在同儕間被視以英雄人物看待，造成不良的後果。

### (三)師生衝突管理之道

如前所述，有效能的衝突管理，會引導師生採取正面的反應，塑造出彼此間合作性、支持性的文化規範，進而提升班級經營績效。因此，教師要正視衝突問題，善用衝突的管理，在雙贏狀況下，獲得學生的尊重，學生也得以學會表達



自己的需求，成功的發展其因應行為。（王叢桂，民 87）以下就衝突預防與衝突處理兩方面論述：（吳武典，民 76；陳奎熹，民 77；劉兆文，民 87；王叢桂，民 87；張德銳，民 84；鄭美芳，民 87）

## 1. 衝突預防策略

俗話說：「預防勝於治療。」對於負面的潛在衝突，教師應採取有效策略，來預防其發生，其作法有下列五項：

- (1) 培養和諧開放的班級氣氛：班級氣氛之良窳與學生學習意願及生活適應有密切的關係。在和諧開放的班級氣氛，學生會感受到溫暖、自信及具有成就感，師生間的感情也較融洽親密。
- (2) 了解學生次級文化：學生次級文化與教師文化或成人文化不同，有其獨特的價值觀念、行為模式及服飾語言。學生次級文化有時能具備積極正面的性質；有時則與成人文化相抗衡，形成消極負面的現象。因此教師要充份了解其特性引導其往正面發展。
- (3) 暢通溝通管道：良好的師生溝通，對於解決師生間的問題與增進彼此的關係，都有其一定的功效。教師應普及溝通管道和增進溝通效果，基於平等的立場，互相商量，互相尊重；多用傾聽、澄清與回饋，少用教訓與灌輸，以「體諒」的態度來對待學生。



- (4)了解學生的興趣需要：教師要了解學生的興趣需要，不論在學習、人際或生活方面，都能獲得適當的鼓勵與成功的經驗，才能充分發揮潛能。

## 2. 衝突處理策略

### (1)認識並界定衝突：

衝突解決的第一步是，當事者要先瞭解自己是為什麼原因生氣，或不願服從。其次要能自對方的角度設身處地去想。在師生衝突解決上，老師與學生都要學習辨識自己的情緒與需求，學會分辨敵意，在面臨與學生衝突的關口，不要急著回到「我是師，你是生，所以你要聽我的」的傳統倫理訴求。詢問自己為什麼這麼生氣，同理學生的行為，聆聽他的發言，將衝突轉為建設性的力量。

### (2)運用幽默：

有時幽默能轉化衝突中敵意的氣氛，開放溝通之門。不過，能被對方接受的幽默，才有助化解衝突。

### (3)進行協調溝通：

由於師生衝突往往是目標期待不一致造成的，因此進行協調溝通，就顯得特別重要。透過協調溝通，彼此交換意見，強調雙方共同的利益，以建立共識。

### (4)尋求第三者協助：

當雙方協商不成，找第三者介入是一個有效的方法。一



方面安撫雙方不滿的情緒，以企圖降低雙方尖銳的對立。一方面是幫助雙方以合作的態度來溝通解決問題。

(5)採取問題解決的方式：

此種方式是衝突處理的最佳方式。通常是在第三者（如學校行政人員）的協助下，讓師生雙方，坦誠溝通，然後綜合雙方的意見，尋求雙方有利的方向，也就是「雙方皆贏」（win-win）的解決方法。

一般說來，在雙贏衝突有幾個要件：衝突者會（一）先辨識雙方是否有共同的目標；（二）協商時以信任為基礎；（三）並且有高度的自我瞭解與願意作自我坦露；（四）同時關心自己與對方的權益。

可見，要處理校園中的師生衝突，不能只在校園中著手。在家庭中父母也要率先做到瞭解自我，並以信任、協商、相互瞭解關懷的方式處理家中人際衝突，為孩子樹立榜樣。

而教師養成系統更要拋開尊卑觀念，培養願意聆聽的老師。校園中需要回歸以「人」為本的互相尊重的倫理，若老師仍以「角色」而不以「人」為本來規範學生的行為，校園中的紛爭將永無止境，且愈演愈烈。只有真心的關懷對方，不以「師」或「生」的角色來互動，師生才可能互相體諒，學習採取雙贏策略來處理衝突。

(四)師生溝通與衝突處理之技巧——自我肯定技巧



如何積極處理師生衝突？可從「教師的自我肯定」表現做起。

所謂自我肯定的基本精神是尊重自己的基本權益，同時也尊重學生的基本權益，以直接、真誠、合宜的方式與對方溝通，不但能促進人際和諧，減少人際衝突的可能性，同時也是一種自我保護的策略。保護自己並不一定要攻擊對方。

有助於教師自我保護及紓解師生衝突的自我肯定溝通技巧如下：

1. 同理心的自我肯定表達：

指正學生不當行為之前，顧及學生心理感受，而減少學生的防衛心理。例如：我這樣說你可能會不舒服，但我還是需要告訴你。

2. 「我」訊息表達技巧：

讓對方了解他的行為對你造成什麼影響，以及你對此行為的心理感受為何。例如：你這樣做讓我很難過。

3. 三明治的說話技巧：

指出對方錯誤之前，為減少對方的心理防衛，宜先表達一些積極性的訊息，再作負面的表達，並以正向期待或是鼓勵結束。

4. 面質的自我肯定表達：處理對方言行不一致的行為，可考慮採用面質技巧，實施步驟如下：

(1)指出對方說他要做什麼

(2)指出對方實際上做了什麼



(3)運用上述「我」的訊息表達形式，並明確地說出你的需求和要求

(4)進行協商

(5)最後，以肯定的態度表明如果對方如果仍然無法履行協議時，你將如何處理該事件衝突的處理程序宜採漸進方式，由婉轉而強硬，而衝突處理的態度要有彈性，也就是要知道如何堅持自己的要點與停止堅持的時機。

#### (五)結語

由於學校組織的日趨多元化、民主化、專業化和複雜化，師生間衝突的存在，是一個不容否認的事實。但是，衝突本身並不可怕，可怕的是處理不當所帶來的後果。不但破壞師生情感而痛苦不堪，而且嚴重影響到教學成效，危害到整體學校健康。（張德銳，民 84）因此，教師要面對此一重要課題，透過師生衝突的現象，反省本身班級經營的方式，來增進彼此的關係，贏得學生的尊重；而學生也學會適當的表達意見與需求。總之，教師要善用衝突管理，以引導師生採取正向的反應，塑造彼此合作性、支持性的文化規範，進而提升班級經營績效。



## 二、學習問題與輔導

A 老師:傷腦筋,又要作業抽查,我有個班級還有 15 本作業還沒交。

B 老師:對呀!×年×班有幾位同學,上課不是說話,就是發呆、趴睡、無心向學。還有,有一些乖乖的同學,上課都有用心聽,只是不知怎麼成績就是不太好…唉!

A 老師:不知道這些同學究竟發生了什麼事情?學校學習出了什麼問題?可以怎麼幫助他們呢?

B 老師:依我所見……

每位投身教職的老師,都希望自己教授的科目受學生歡迎、對學生有所幫助,然而,於實際的教學活動中,卻因為學生素質的差異,而感到挫折重重,為了協助老師們了解本校學生學習問題的來源,作為輔導之參考,諮商輔導室於九十一學年度第一學期(91年11月初),委請心理學導論、生涯規劃的教師,針對高一新生實施學習診斷測驗,希望瞭解學生在身心健康、學習資源、讀書策略等十項影響學習效果的表現情形。以下是依各科班數比例,抽選十二個班計算(總人數 572 人)測驗結果之統計分析:



九十一學年度學習診斷測驗結果統計表（百分比）

影響因素	等級				
	很差	中下	中等	中上	很好
身體健康	15.4%	30.4%	27.1%	13.1%	14.0%
	45.8%				
心理健康	16.6%	24.3%	30.6%	14.7%	13.8%
	30.9%				
同學關係	15.0%	28.9%	30.4%	14.5%	11.2%
	33.9%				
師生關係	23.1%	21.1%	30.1%	12.4%	13.3%
	44.2%				
家庭環境	18.1%	18.0%	36.2%	13.0%	14.7%
	36.1%				
社區學校	14.2%	22.2%	35.5%	20.3%	7.8%
	36.4%				
學習計畫與方法	26.9%	16.3%	27.6%	15.7%	13.5%
	43.2%				
學習慾望與過程	25.5%	15.4%	28.7%	15.0%	15.4%
	40.9%				
學習習慣與環境	25.7%	15.4%	30.0%	20.5%	8.4%
	40.1%				
準備考試與考試技巧	22.0%	23.6%	23.3%	14.3%	16.8%
	45.6%				

從上表可看出，各項因素表現等級在「中上」以上者，僅佔三成或三成以下；具「中等」程度者也大多在三成左右，僅在「家庭環境」和「社區學校」兩項有關的學習資源上，有三成五左右的學生達「中等」程度；而「身體健康」、「師生關係」、「學習計畫與方法」、「學習慾望與過程」、「學習習慣與環境」、「準備考試與考試技巧」…等因素在『中下』到



『很差』等級的學生則多達四成以上。顯示這六項因素是本校學生較弱的環結，對其學習適應與學習成效所造成的阻力，不容忽視。

針對本校學生之學習問題，提出下列幾點建議：

(一)活潑教學內容，增進師生關係：

相信大家都有這樣的經驗：因為喜歡某位老師，對於他的課就特別認真，作業也特別用心。現在的青少年，也有相同的偏好，因此，使自己成為一位令學生喜歡的老師，便更加重要，生動活潑的教學方式，有條理、有原則的教室管理，溫暖和諧的師生關係，都可以使學生喜歡你、信服你，而願意在這門科目中繳交作業、用心學習。

(二)以「多元智慧」觀點發覺學生優點：

在多元文化的社會中，學業成就已經不再是「好學生」的唯一指標。近年來，許多學者對於「智力」的定義，也不再侷限於學業表現能力，而漸漸重視社會生活中的各項學習能力，美國心理學者迦納教授提出多面向智力理論，將人類的智力分為八大種類，分別是語文、數學、空間、肢體運作、音樂、人際、內省及自然。因此，老師們可以用「多元智慧」的觀念，用心觀察學生各方面的表現，欣賞每位同學的優點，以此增進師生關係，並引導同學發揮自身的優勢能力，使他們更喜歡上學。

(三)增進同學之學習動機、學習技巧與學習習慣：



根據測驗結果約 40%~45%的同學於「學習慾望與過程」、「學習計畫與方法」、「學習習慣與環境」、「準備考試與考試技巧」等項目中，位於「中下」~「很差」等級中，因此，請老師們幫助同學增進學習動機，找到上學的意義，並指導他們良好的學習習慣與方法。各科教師可以依該科目特性提供同學適合的學習技巧。茲將幾項增進學習之原則描述如下（沈湘縈…等，民 91）：

1. 專注學習：許多同學喜歡在床上、凌亂的桌上寫功課或讀書，以至於常常容易分心；或是邊唸書邊想事情，以至於枯坐整晚而無收穫。因此，唸書前將桌面收拾乾淨，一方面可以減少令自己分心之事物，一方面也藉機「收心」，營造讀書之氣氛。
2. 做好時間規劃：許多同學在複習功課時，未養成「作計畫」的習慣，以至於沒有警覺心，花了一堆時間「講電話」、「上網」、「吃東西」之後才開始唸書。因此，建議同學設定唸書時間表，如：8-9 點背英文單字、9-10 點做數學，適當的時間壓力反而能使學習更專注有效。
3. 組織歸納課本內容：對於所學內容加以理解後，劃出重點組織歸納起來，而不是從課本的第一行開始看，一個字一個字的死背，以增進學習效率。
4. 善用聯想法記憶：將要記憶的內容，與相關事物聯想在一起，甚至自編成有趣的故事以幫助記憶，例如，要記憶一



些名詞，蘋果、圍巾、希臘、聖經、颱風、瑪丹娜、黃金獵犬、可以想像一個畫面：瑪丹娜頭上頂著一顆蘋果，在颱風天裡，站在希臘的海邊練習平衡感，旁邊趴著一隻奇怪的黃金獵犬，圍著圍巾在看聖經。

※為協助同學評估自身學習之優、缺點，附上「讀書技巧自我評量表」及「時間運用自評表」，教師可自行運用。

#### △附錄一：讀書技巧自我評量表

- |   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| 是 | 否 | 1. 我常懷疑為什麼要讀書。                   |
| 是 | 否 | 2. 我從讀書中獲得學習的興趣。                 |
| 是 | 否 | 3. 我善於利用零碎的時間讀書。                 |
| 是 | 否 | 4. 我訂有長程、中程與短程的讀書計劃。             |
| 是 | 否 | 5. 我考試前才臨時抱佛腳。                   |
| 是 | 否 | 6. 我上課時不能專心。                     |
| 是 | 否 | 7. 我唸書時容易分心或打瞌睡。                 |
| 是 | 否 | 8. 考試時，我會緊張慌亂，以致無法定下心作答。         |
| 是 | 否 | 9. 讀書時我會一遍又一遍練習，把內容說給自己聽。        |
| 是 | 否 | 10. 學習生字或觀念時，我會把它想像成圖畫，以便加強記憶。   |
| 是 | 否 | 11. 學習時，我會試著將以前的經驗和目前所學的相關聯在一起。  |
| 是 | 否 | 12. 我讀書時會劃重點、做筆記、和列綱要。           |
| 是 | 否 | 13. 我會用繪圖、至表、或畫架構圖等方式來簡化教材，增進記憶。 |
| 是 | 否 | 14. 閱讀時，我會先瀏覽，並提出問題來幫助自己專心閱讀。    |
| 是 | 否 | 15. 遇到功課不瞭解的地方，我會請教老師或同學。        |

#### △附錄二：時間運用自評表

請閱讀下面的句子，覺得和自己的日常生活符合者打「✓」。

1. 早上鬧鐘響起過後，還慢吞吞的不想起床。
2. 約定的時間或約會經常遲到。
3. 書桌經常零亂，找不到自己要的資料。
4. 無法使工作提前完成。
5. 講電話的時間很長。
6. 遇到難題時遲疑不決，無法下決斷。



7. 說不出想說的話，往往焦急不安。
8. 凡是重要工作總喜歡留在最後。
9. 想工作卻往往得不到需要的資料。
10. 有人要求幫忙時，總很難予以拒絕。
11. 遇困難時喜歡自己想辦法解決。
12. 開會中或與人交談時，頻頻看手錶。
13. 在家中幾乎都是以電視打發時間。
14. 如果無所事事時，內心就無法鎮定。
15. 對自己所做的事情鮮少具有信心。

#### (四)鼓勵學生培養健康休閒與運動:

身心健康是學習的重要基礎，然而測驗結果顯示，有45.89%同學身心健康、30%同學心理健康位於「中下」～「很差」的等級中，因此，請老師多鼓勵學生從事有益身心之休閒運動，如：郊遊踏青、球類運動、電影欣賞、唱歌…等方式增進身心健康。原本成績不錯的同學，突然分數一落千丈時，也請老師多關懷，了解是否因身心情況產生變化而影響學習成效。

參考資料:

沈湘縈…等(民91):心理學導論。台北:文星書局。



### 三、感情問題與輔導

#### ※案例介紹

「老師！不好了，血…好多血！」小莉臉色慘白，上氣不接下氣地報告導師。

「怎麼了？慢慢說，發生什麼事了？」張老師馬上站了起來。

「呼…小敏和小威在教室裡吵得很兇，說什麼要分手之類的，小…小威突然用拳頭朝窗戶打，“砰”很大一聲，窗子的…玻璃破了，接…接著就看到很多血…血噴了出來，呼…嚇死我了！還有…」

不等小莉說完，張老師立刻飛快衝到教室去。教室外聚集很多學生，張老師好不容易擠了進去，一看幾乎暈眩過去，只見小威一臉痛苦的坐在地上，右手鮮血直流，雪白的制服襯衫染紅一大片，地上也是血跡斑斑，更甬說那破掉的窗子了。四周的同學都看傻了眼，兩名女同學抱著哭成淚人的小敏，故作鎮定地安慰著小敏，教室的氣氛詭異到了極點。

張老師二話不說，立刻抓起一件放在課桌上的外套包住小威的右手，把他的右手抬高，同時指示一名學生到訓導處報告、另一名學生到健康中心請護士前來支援……接著，在大伙兒同心協力之下，把受傷的小威送到最近的醫院作急救、通知小威的家長、清理教室散落的玻璃碎片、實施班級輔導以安撫受到驚嚇的學生……



個別約談相關學生後，張老師釐清這是感情問題惹的禍，事發於小敏因不滿小威同時交往數個女朋友，而在全班同學面前數落小威並提出分手，小威惱羞成怒，在情緒激動之下用手去打窗子，不料割傷手部動脈，驚動了全班同學。

... ..

對於e世代學生來說，「中學生談戀愛」的話題不再鎖定在「應不應該」的問題上，而是「如何談戀愛」、「與怎麼樣的人最速配」、「如何談分手」等實戰的議題上面。e世代的學生一般很早便開始談戀愛，但由於心智尚未成熟，再加上容易受到偶像劇、媒體或網路不實資訊以及社會風氣的負面影響，在談戀愛的過程中，存有許多錯誤認知、不太懂得保護自己與尊重他人，更不善於處理分手的問題，以致在感情問題上容易出現多角關係、因愛生恨衍生暴力事件、未婚懷孕乃至於九月墮胎潮等問題，亟需予以正視，並予以適當之輔導。

#### ※原因分析

1. 青少年之所以會談戀愛，原因之一在於受到性心理發展的影響，而自然對異性產生興趣與好奇。
2. 愛與隸屬的需求，渴望能夠被愛與愛人，這也是每一個人正常的心理需求。
3. 受到同儕的影響，例如：看到周遭同學有男(女)朋友，



- 自己也想擁有；或是受同學慫恿去追求某個異性等。
4. 只因對方對自己很好，或受到對方很殷勤地追求，不懂得如何拒絕，只好接受對方，答應與對方交往。
  5. 受到錯誤認知的影響，包括：無法正確區別喜歡或愛、誤以為愛一個人就要以性關係來證明…等。
  6. 很多 e 世代學生傾向抱持「合則來，不合則分」的觀念來談戀愛，因此，戀情很容易來得快、去得也快。如此一來，雖看似灑脫，卻讓人難以從分手中有所成長，因為大都省略了透過交往過程中發生衝突來學習溝通與相互包容的機會，恐怕更會影響未來的婚姻，亦因抱持這樣的想法而使離婚率攀升。
  7. e 世代男女大多敢作敢言，卻不善於溝通，尤其部份人講話直接、較以自我為中心，不具備同理心，因此，連帶影響分手之處理技巧拙劣，而傷及他人自尊，引起嚴重衝突。
  8. e 世代之兩性交往，因貞操觀念開放而比較能接受婚前性行為，但一旦過早發生婚前性行為，兩人便容易依賴性行為來維繫感情，而忽略了心靈溝通與相互了解之重要，更加速感情的結束。
  9. 現代人性觀念開放，許多學生性行為過度開放，性知識卻不及格，再加上網路與媒體充斥著各種錯誤的資訊，學生因吸收不正確的知識，而發生錯誤的行為。



10. 家庭結構的改變，許多家庭都是雙薪家庭，若遇父母雙方都很忙，無暇管教孩子的話，便製造了許多機會與空檔給孩子，甚至不少青少年是趁父母不在家時，在自家與男（女）朋友發生性行為的。

#### ※輔導策略

1. 平日即教育學生培養尊重自己、尊重他人的觀念。
2. 教導正確兩性相處方式，可運用團體輔導活動、座談會、辯論、影片欣賞等方式，活潑地帶出實用又正確的知能。
3. 教師應抱持開放的觀念，不嚴厲禁止學生談戀愛，在態度上亦需抱持客觀與開放，讓學生感覺老師是可以溝通的，在有需要時才會主動找老師談。
4. 平日教學活動可融入性教育課程，除增進學生正確之性知識與性觀念外，亦需培養兩性平等與相互尊重之態度。
5. 營造兩性平等、相互尊重的校園環境，從教職員工帶頭做起，身教勝於言教。
6. 教導溝通技巧，尤其是表白與提分手方面，學生大都缺乏正確的溝通技巧，而往往遭致挫敗，或引起他人誤會而發生糾紛。



7. 教導拒絕的技巧，協助學生正視被強迫或勉強時之不悅感受，以堅定態度、委婉語氣來拒絕他人不合理之要求。
8. 學生若遇失戀問題，需先同理其失落心情，再予以正面肯定其優點，鼓勵其繼續充實自我，另可安排同學多多陪伴當事人。待當事人心情平伏後，可引導其思考此失戀經驗所帶來之正面意義，作為下次戀情與個人自我成長之重要借鏡。
9. 提昇自我價值感，教導學生在喜歡他人之前應先看到自己的優點並欣賞之，進而發揮自己的優點，增進良好人際關係。
10. 實施親職教育，提醒家長需經營和諧家庭關係，尤其是父母雙方應平等和樂相處，以作為子女學習之榜樣。
11. 請家長平日需多注意子女之交友情形，避免讓子女單獨留在家。
12. 若發現學生未婚懷孕情事，除需個別輔導外，更重要的是，要讓學生了解告訴家長之必要性，在取得學生同意後再告訴家長，說服家長不要過度責備子女，接納子女所犯的過失，當下應以解決問題為優先考量。



## 四、偷竊問題與輔導

### ※案例介紹

下課時間，在教室裡……

「你看，這是我昨天領的工讀金，總共一萬三千元，羨慕吧？」小健大聲地說，一邊得意地揮動著手上的鈔票。「哇噻～超讚的！」小平佯裝伸手去搶，可是被小健躲過了。「嘿，記得今天放學後一起去光華商場喔，上次看到的那一台電視遊樂器很快便要成為我的了！哈…哈…哈…」「You have got it, man」。

過了三節課，下課時間…

「老師…呼…我的…我的錢…不見了！」小健上氣不接下氣地報告導師李老師。「慢慢說…別慌張，發生什麼事了？」「老師，小健的一萬三千元工讀金不見了！」小平幫忙回答。「你怎麼帶這麼多錢來學校？來，仔細告訴我這整個經過，我們一起來想想辦法。」「嗯，是這樣的，今天我和小平約好放學後……」

… … … … … … … …

偷竊是校園中常見的問題之一。昔日偷竊多是飢寒起盜心，但今日小偷多心存不勞而獲的心態。在校園中，偷竊被視為相當嚴重的問題行為，若被發現皆處以相當重之處分。然而，若未能及時逮到偷竊者，便容易養成偷竊者之僥倖心態。偷竊行為的預防才是防制偷竊最根本之道，因此，偷竊



問題之輔導，主要還是需從預防面著手，包括：教導物權之觀念、培養自我控制之能力、增進個人財物保管之意識與能力等等。至於確實發生偷竊事件後，則需實施必要之訓育與輔導。針對不同層級的偷竊問題，應有不同的因應對策，依不同程度的問題行為分成三大類：一是對一般兒童及青少年而言，協助建立其價值理念是預防措施；二是對有輕微偷竊行為者，提供輔導修正；三是對情節較重大的少年竊賊，除前兩方法外，另應提供合宜的司法處置。

#### ※觀察重點

一般來說，偷竊者可能有一些表徵行為可以觀察出來，分述如下：

1. 平常生活中容易起貪念。
2. 在許多事情的處理上顯現自我控制能力較弱。
3. 喜歡獨處，以便找機會下手。
4. 社會性較差，較不易與他人建立良好關係。
5. 常有不滿的情緒宣洩。
6. 物質慾望過高，愛慕虛榮。
7. 常會攜帶許多物品到校，向同學炫耀。
8. 出手闊綽。
9. 揮霍無度，經常出入不良場所，打電動玩具、賭博甚至吸食藥物等。
10. 經常有來路不明的物品及異常行為表現。



## ※原因分析

偷竊往往牽涉到竊賊本人、環境誘因、社會文化等多種因素之交互影響，一般來說，形成偷竊的原因有以下數項：

1. 受別人財物的刺激，而一時興起想佔有的念頭。
2. 平常即養成僥倖心理。
3. 平常即缺乏物權觀念。
4. 想引起他人注意。
5. 想獲得同儕的接納。
6. 受同儕所激。
7. 報復心理。
8. 藉偷竊吸引注意。
9. 嫉妒心和虛榮心的作祟
10. 飢寒起盜心，基本需求未獲充份滿足者。
11. 父母觀念的影響，或接受道德感低落的家庭教育。
12. 不良友伴的影響，例如：友伴不當慫恿及一時好奇、集團犯罪心理。
13. 錯誤的「社會價值觀」、「物權觀」。
14. 不良社會風氣的影響。
15. 病態的心理狀態或病態的衝動。



## ※輔導策略

### (一) 預防性

1. 平日告誡學生錢財不露白，貴重物品不要炫耀，並且培養學生妥善保管財物的能力。
2. 加強生活教育、道德教育，培養正確的價值觀。
3. 增進自我控制能力之訓練。
4. 父母、師長需以身作則。
5. 平日需加強實施學生物權觀念之教育。
6. 父母、師長平日儘量多接觸學生，隨時注意學生行為，因為部份偷竊行為是為了滿足其他不當行為，例如：沉迷網咖。
7. 減少學生獨處的機會。
8. 加強學生同理心的訓練，助其了解被偷者之心情。
9. 加強法律常識教育，說明偷竊可能造成的後果。
10. 建議家長應給予子女適宜的零用錢，並養成他們儲蓄的好習慣，教導節儉美德、避免誘惑，家中財物亦須妥為保管以減少引誘。
11. 學校教室門窗應妥為保養，班級進行外堂課時如無值日生則須關好、鎖好。
12. 導師及訓導單位應加強安全檢查，凡發現不明物品即加以追查，儘快找出問題癥結所在予以解決。



13. 加強人文課程，陶冶學生氣質，培養光明磊落、不欺暗室之胸襟，徹底導正學生的行為。
14. 指導學生善用零用錢，勿攜帶貴重物品或太多的金錢到校，如有必要則應存放於安全之處，以免引人貪念。
15. 導師須了解學生在校生活中金錢使用的情形。
16. 導師可讓班級運用班費辦理「急用貸款」，讓學生急需用錢時可循正當管道解決困難，凡有借貸必須還錢，給予學生正確價值觀念。
17. 提供家境貧困的學生工讀機會，幫助他們解決經濟方面的難題。
18. 掌握有偷竊紀錄的學生，發現竊案即積極處理，嚴予查辦，但要注意「尊重」與「隱密」原則。

## (二) 危機性（立即性）處理

1. 當學生出現偷竊行為時，宜馬上糾正他。
2. 可視偷竊為適應困難的求助訊號，而非本性惡劣的症狀。
3. 採取私下晤談的方式而非公開討論，以維護學生自尊。
4. 若證據確鑿，則需通知家長，請家長協助配合學校的訓育與輔導策略。
5. 提醒家長平日須注意子女交友狀況，掌握行蹤，更要了解子女零用錢的使用情形，注意子女使用物品的來源。



6. 請家長與校方配合，第一次發現子女偷竊行為，應施以適當處罰或輔導，使其知道事情之嚴重性。
7. 實施家庭訪問，了解其家庭生活情形、社區環境、交友狀況，並要求配合事項。
8. 瞭解學生偷竊的動機及原因，然後給予適當輔導。
9. 讓學生知道偷竊需要付出之代價，例如：法律責任、喪失他人信任等。
10. 給予心理輔導，糾正他不正確的觀念。
11. 輔導學生以合理的方式，滿足自己的需求。
12. 利用各種可行的輔導方法，如：行為改變技術、角色扮演等進行個案輔導。
13. 懲處時亦需維護學生自尊心，給予改過自新的機會。
14. 學生之偷竊行為涉及特殊心理病態時，需建議家長送請社會輔導或醫療機構進行協同輔導或實施治療。



## 五、網路問題與輔導

老師:xx同學怎麼好幾天都沒來？

同學:他休學了。

老師:(驚訝!)為什麼?我記得上學期他的各項表現都還OK阿!

同學:他這學期迷上了網咖，整個人都變了，好像很喜歡上網咖，也認識了幾個網友……。

「網路沉迷」是近幾年來校園中十分棘手的問題，許多同學沉溺於網路虛擬世界而荒廢了學業，上課遲到、趴睡、缺席、翹課…等，問題層出不窮。本文將針對學生「網路上癮」之判斷，網路成癮原因及網路成癮之輔導做一介紹。

### (一)「網路成癮」之判斷

以下敘述中，五項以上為「是」，即可判定具有網路成癮現象(游森期，民90)

1. 上網成為當事人日常重要活動
2. 需要不斷增加上網的時間，才能得到滿足感
3. 藉由上網來逃避壓力，並透過上網活動帶來高峰經驗
4. 停止上網時，會產生心理上的不舒服(如:憂鬱、焦慮等狀態)
5. 強迫性上網行為
6. 無視上網行為對日常生活所造成之種種負面影響
7. 過度沉迷網路而引起之家庭、社交、身體、健康、學習等問題



## (二)「網路成癮」的原因(蕭明珠，民 90；施香如，民 90)

### 1. 使用的便利性

隨著學校、居家網路設備的發達，上網者快速增加，網咖店於學校周圍一間間開設，更多學生湧入網咖，使用快速而便捷的網路設施。

### 2. 網路遊戲帶來的滿足感與成就感

網路遊戲中，絞盡腦汁一關關突破關卡的同時，得到日常生活中無法獲得的挑戰與成就感，同時透過虛擬的角色扮演(包括:符合真實自我特性的角色或依自己的喜好塑造出來的角色…等)，上網者擁有絕對的自主權與掌握權，以各種不同的面貌展現自己。這些「高峰經驗」使得沈迷者更加沉溺於網路的虛構世界中而無法自拔。

### 3. 網路人際互動的吸引

透過網路，以匿名的方式，快速且大量的認識網友，一方面降低真實生活中人際互動的壓力，一方面獲得更多認識各種朋友的機會。隔著電腦，上網者都可以毫不設防的談心或是天南地北閒扯。

### 4. 生活其他層面適應不良

仔細觀察沉溺於網咖的同學，有些原本在日常生活中，便已經面臨了家庭、人際、課業學習的問題，有些人原本便家庭功能不彰、親子關係不良使得放學後



不想回家而留連網咖；有些人則因現實生活中，同性、異性交友發生挫折，轉而投注於網路交友，更多的同學因無心於課業學習，而網路遊戲打發時間…，網路世界成為他們逃避現實生活中各種問題的場所。

### (三)「網路成癮」的輔導

#### 1. 重要他人的規範與約束

老師與父母最好具備網路使用之基本技術，以方便與孩子討論他們喜歡的網站類型，讓同學有機會分享自己上網的樂趣，但同時也表達您對於同學網路成癮的憂心與關切，與其約定每日、每週的上網時間及違規的處罰方式。

#### 2. 網路陷阱之輔導

與同學討論網路交友的危險性，教導其做好自我保護，透過社會中真實發生的案例，幫助其了解網路交友可能存在之陷阱。

#### 3. 培養同學自我監控的能力

要求學生紀錄自己一週的時間使用情形，尤其是上網的時間，培養其自我監控的能力，逐漸控制上網的時數。

#### 4. 協助其人際關係、壓力紓解、情緒管理之能力

部份同學因為人際、情緒…等方面的問題，轉而逃避



於網咖世界，因此，可以透過個別談話，了解其平日生活中困難與挫折，加以輔導，幫助他們能夠早日於班級中適應良好。

#### 5. 加強休閒活動之輔導

教師可以於課堂中適時分享自己的休閒生活，並提供適合青少年的休閒活動場地(如:青少年育樂中心…等)，鼓勵同學多從事各項休閒活動，轉移對上網的需求。

參考資料:

蕭明珠(民 90):接觸未來—談網路輔導。學生輔導 74, 8-17。

施香如(民 90):迷惘、迷網—談青少年網路使用與輔導。  
學生輔導 74, 18-25。

游森期(民 90):e 世代青少年網路成癮及網路使用之輔導策略。  
學生輔導 74, 34-42。



## 六、家庭問題與輔導

### ※案例介紹

張老師走出校門，正準備往公車站牌走去，突然看到一個熟悉的身影……「咦！那不是林小芸嗎？現在已經是晚上八點多了，她怎麼還穿著學校制服坐在公園裡？」張老師心裡很是納悶，於是開口叫她：「林小芸同學。」

「啊！老…老師。」

「林小芸，時間不早了，怎麼還不回家？」

「老師，我…沒有啦，我…正要回家了。」

「老師看你最近悶悶不樂的，午餐也不怎麼在吃，怎麼了嗎？」

「……」

「下個月校外教學的家長同意書，班上只剩你還沒交，是不是有什麼困難？」

「老師，我…我…家長同意書我明天一定會交！」

「這沒有問題，老師可以等你。但是老師比較關心的是，最近你好像很不開心，在班上變得比較沉默，像…現在好了，放學也已超過四個小時了，你還沒回家。如果有什麼困難，請告訴老師，老師很願意幫助你。」

「老師，謝謝您！我…我…我不想回家。爸媽每天都吵架，有時候還會摔東西，我覺得家裡很煩、很吵，我不想回去。」



「嗯，原來是這樣。」

「對啊！我快被他們煩死了！這麼愛吵，乾脆離婚算了……」

... ..

「家」本該是最安全、最舒服的地方，但是一個家的幸福是需要經營的，否則它也是傷人最深的地方。青少年的問題，往往與家庭脫離不了關係，甚至可以說，很多問題皆來自於家庭。家庭的問題涵蓋範圍很廣，例如：家庭暴力、單親家庭、兒童疏忽、兒童虐待、隔代教養、亂倫或性侵害、家庭背景複雜等等。兒童與青少年往往是家庭問題的受害者，因此，家庭問題的輔導，應以兒童或青少年為主體，以保護為前題，並以協助其正當紓解情緒、建立正確認知及矯正不當行為等為目標。而家長方面，則需提供資源諮詢與親職教育，必要時甚至需引進公權力以確實保護兒童或青少年之人身安全及權益。

### ※觀察重點

有家庭問題的學生，在外觀、外在行為表現或內向性情緒反應上，或多或少皆有一些線索可供觀察，以下茲整理部份觀察重點供參考：

1. 在排除減重之個人需求外，經常沒吃早餐或午餐。
2. 儀容不整，衣服髒亂，身上有異味像似多天未洗澡。



3. 家庭聯絡簿或其他需家長簽名之文件未簽名或遲遲交不出來。
4. 學習用品準備不周，或繳費有困難者。
5. 不按時上學，作息時間不定似無人看管。
6. 放學後逗留在外遲遲不回家。
7. 不願意談論家裡的事。
8. 學業成績明顯退步或低成就。
9. 身上常莫名奇妙有一些傷口，卻不肯說或交待不清楚受傷的原因。
10. 個性明顯改變，例如：過去是文靜的學生，突然變得有攻擊性。
11. 情緒不穩或出現負面情緒行為，例如：退縮、憂鬱、冷漠、沮喪、焦慮、自我傷害。
12. 在相關測驗或問卷中透露訊息，例如：對家人不滿、偏激、消極的言詞、厭世等等。
13. 學生可能於日常用語及措辭中透露訊息，或對於「家庭幸福美滿」、「父母離異」、「母親很偉大」等字眼表現特別敏感。
14. 出現偏差行為，例如：偷竊、說謊、抽煙、逃學、逃家等。
15. 出現反社會行為，例如：攻擊或破壞行為、打架、出入不良場所、集團犯罪、濫用藥物等。



## ※原因分析

家庭中任何一個成員出狀況，都足以影響其他成員，其中尤以家長為甚。一般而言，常見之家庭問題主要有以下原因：

1. 家長忙於生計，疏忽對孩子之照料。
2. 家長因身心特殊障礙而缺乏照顧孩子之能力。
3. 隔代教養，祖父或祖母缺乏照料子孫之能力。
4. 家庭成員作息不正常，家庭生活步調不定。
5. 家庭成員（尤其是父母）經常發生爭執或肢體衝突。
6. 父母婚姻關係出現危機。
7. 孩子以為自己是父母失和的導火線。
8. 父母將孩子當作代罪羔羊。
9. 孩子自父母處習得錯誤的情緒宣洩方法。
10. 家庭問題受到周遭朋友的歧視或嘲笑。
11. 孩子對於父母的失和，感到被出賣或丟臉。
12. 父母失和後之父（母）親對孩子補償、籠絡，造成溺愛或放任之管教方式。
13. 孩子藉反社會行為引起父母注意或表達抗議。
14. 家庭成員（尤其是父親或母親）患重病或嚴重受傷，甚至死亡。通常，父母經常發生爭吵或肢體暴力行為，學生在校容易出現反抗行為；若家庭發生嚴重變故，或家長有生重病或死亡等情事，則學生容易出現注意力不集中、難過沮喪、無精打采等情緒。
15. 家長面臨生意失敗、破產或家庭經濟出現嚴重危機。



## ※輔導策略

### （一）平日準備動作：

1. 平日即需隨時注意學生家庭結構的狀況與改變，適時蒐集學生的基本資料，並能注意到學生資料的保密原則。
2. 主動作家庭訪問，瞭解學生家庭狀況及經濟狀況。

### （二）家庭支持與親職教育之實施：

1. 與家長溝通，請家長多關懷學生的感受及情緒。
2. 協助家長恰當的紓解本身情緒，以免將情緒發洩在孩子身上。
3. 協助家長減低夫妻之間的衝突，以降低學生之心理壓力。
4. 轉介家長進行夫妻諮商或家族治療。
5. 進行家庭功能之評估，適時轉介社福資源。
6. 只要懷疑可能牽涉家庭暴力或性侵害情事，需立即進行通報。

### （三）學生輔導之實施：

1. 教師本身應先摒除成見，避免對學生貼上負面標籤。
2. 同理並接納學生的主觀感覺，學生可能會有自責、憤怒、丟臉或被出賣的感覺，鼓勵學生吐露其心聲。
3. 鼓勵學生討論或分享家庭不愉快的經驗或感受。
4. 協助學生建立對父母失和原因的正確認知。



5. 教導學生正確的情緒紓解方法。
6. 協助學生面對現實及接受事實。
7. 適時提供建議與協助。給建議時需客觀可行，協助可以是精神方面的支持，也可以是物質方面的支援，當然不是直接供應其物質上之需要，而是幫助學生尋找獎助學金或急難救助金的資源。
8. 對於單親家庭的學生，與學生同性的教師可扮演其正向性別角色認同的對象。
9. 以同儕或個別輔導協助其課業上軌道。

#### (四) 其他處理：

1. 制止其他學生的不當排擠或諷刺。
2. 運用同儕支持力量，多給予關懷。但若遇當事人不願將家裡的事讓同學知道，則應尊重當事人之決定。
3. 協助學生繼續與同學保持和睦關係。
4. 視需要轉介學生接受諮商輔導室之個別諮商或團體諮商。
5. 與協助學生之其他個人或單位（包括：諮商輔導室、社工、醫院等）保持密切合作關係，共同輔導學生及其家庭。
6. 學生有較嚴重之情緒困擾與反社會行為時，則需轉介至醫院的青少年心理衛生門診（心身科或精神科）或是其他輔導、教養機構。



## 七、情緒困擾問題與輔導

A 老師:今天嚇了我一跳，國文課上到一半，有位同學突然哭了起來，然後還跑來問我，可不可以到教室外面靜一靜。

B 老師:你說的是x年x班○○○同學嗎?我也有教這一班，聽說，她有到醫院看醫生，有憂鬱症。

A 老師:我都不知道耶!平日她都表現的很活潑，上課也很有反應，是不是發生了什麼事?像這樣的同學，要怎麼輔導，有沒有什麼要特別留意的呢?

B 老師:根據我的經驗，你可以……

近年來，青少年情緒困擾的問題越來越多，無論擔任導師、任課教師，都可能遇到情緒不穩定(如:焦慮、憂鬱…等)的同學，尤其以憂鬱症之情況最多。因此，本文將針對憂鬱症學生之判斷、成因以及輔導策略，提出建議。

### (一)憂鬱症判斷

精神科陳國華醫師，歸納了常見的六項憂鬱指標:

1. 情緒低落、沮喪，且擺脫不開這種痛苦的感覺，尤其以早晨及上午最明顯。
2. 悲觀、無助，感覺自我一無是處，甚至腦中不斷湧現出傷害自己的念頭。
3. 易怒、煩躁、無法集中心神、平常可引發快樂的事物，全都變得毫無樂趣可言。



4. 整天感覺疲累，卻睡不著、惡夢連連、無精打采，彷彿生理時鐘紊亂而停擺了
5. 吃東西根本食不知味，體重明顯下降，或出現頭暈、胸悶、心悸、冒冷汗、失去性慾、月經失調…等非疾病症狀。
6. 自殺的念頭揮之不去，自己也擔心會失去最後的自制力，有時還覺得週遭的人事物都變得不真實，甚至覺得自己若早點死，可以減少家人或社會的負擔。

檢視以上憂鬱指標，如果答案「是」的項目越多，就顯示憂鬱的情形愈嚴重，如果不提早正視這樣的憂鬱心情，就容易漸漸演變成憂鬱症。

## (二)「憂鬱症」的成因

有些老師會覺得每個人都應該可以完全掌握和控制自己的情緒，這些「憂鬱症」的同學只是自己不肯努力提起精神罷了。事實上，這樣的想法，並不全然正確。一般來說，「憂鬱症」大致為生理、心理及環境三種因素交互作用而形成。(沈湘縈…等，民91)

1. 生理因素:根據研究發現，個人的體質狀況會影響其情緒狀態，一個人體內的內分泌系統與腦內的神經傳導物質失調時，罹患憂鬱症的機率較一般人高，也就是說，「憂鬱」的情緒受其「生理」背景影響。



2. 心理因素:包括個人的性格、想法、對事情的歸因…等，憂鬱症者通常在面對問題、壓力時，容易以「負面」的角度來解釋自己的情況，而導致情緒低落。例如:正向思考者，當考試不小心計算錯誤時，會反省缺失，並提醒自己下次留意；負向思考者，則會一直自責自己不小心，連一點小地方都這麼粗心，將來大考一定也考不好…等而感到非常沮喪。
3. 環境因素:個人所接觸的家庭、學校、工作中發生的重大事件，如:親人逝世、父母離異、好友轉學…等，及社會大環境的變化。如:SARS 傳染病的流行…等，都扮演影響個人情緒狀況的重要影響因素。

舉例來說，一個敏感體質且容易負向思考的人，遇到了生活中的某些重大挫折(如:失戀、在班上受人排擠、親人死亡...等)便較容易引發憂鬱症。

### (三)憂鬱症的輔導

#### 1. 藥物治療期間，給予較大的彈性

許多憂鬱症患者，需要服用藥物一段時間，協助其改善一直提振不起來的憂鬱情緒以及解緩失眠、食慾不振…等狀況，這些藥物對人體並無傷害，但容易產生「嗜睡」、「注意力不集中」…等現象(憂鬱症本身也會發生上述情形)，這些同學能夠支撐著上學，維持正常作息已屬不易，當上課時出



現臥睡、成績退步或常請假時，請老師多包容與關懷。

## 2. 心理層面的關懷與開導

除了按時服藥之外，憂鬱症同學更需要周圍的家人、朋友、師長的關懷與開導，來化解其心理層面對事物、環境中的負面感受。學者們根據其臨床經驗發現憂鬱症者通常有下列七種不合邏輯之思考方式：

- (1) 無根據的任意推理
- (2) 以偏概全，常看到事情的失敗「部份」或不好的「部份」，就全盤否定事情，認為整個事情都不好。
- (3) 過度類推，常依據一、二件事情就下結論，並且推測其他事情也是如此。
- (4) 把不重要的事誇大，或把還沒發生的事情得很嚴重。
- (5) 認為所有的事情都與他們自己有關，他們須對所有的事情負責。
- (6) 對於事物的看法總是採用二分法
- (7) 常以不合理的「應該」來要求自己。

老師們可以透過討論的方式，引導同學改變想法，嘗試以正向的角度來看待事情，轉換自己的情緒。

## 3. 鼓勵其培養個人興趣及適度運動

找出令自己感興趣、可以提振心情的休閒興趣，以及適度的運動，對於情緒的紓解，有正向的助益。

## 4. 提防自殺的發生



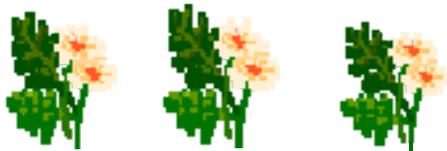
長期處於憂鬱狀態者，難免有「輕生」的念頭，因此，對於這些憂鬱症之同學更需留意其情緒，提防自殺的發生，與學生談話時，若擔心同學有自殺意念，可以直接詢問他：「在你心情低落時，是否有傷害自己的念頭？」沒有自殺意念者，並不會上述的詢問而產生自殺意念；直接詢問，反而可以幫助我們更明確掌握學生的狀態，於關鍵時刻緊急通知老師、家長做好防範，以避免發生令人遺憾之事件。

參考資料：

柯慧貞(民 91):憂鬱症的認知心理治療—理論與技巧。

學生輔導 80，67-75。

沈湘縈…(民 91)。



## 八、人際關係問題與輔導

A 老師:這學期輔導室請我認輔了一位同學，好像是因為在班上人際關係不好。

B 老師:真巧，這學期我也認輔了一位同學，在班上也是孤單的角落族。

A 老師:這個年紀的孩子最需要友誼的滋潤，這些人際關係不良的同學缺少與同儕的互動，在學校生活一定很不快樂。

B 老師:對呀！有些同學就乾脆跑來找「老師們」聊天，而且每節下課都來。

A 老師:這樣也不是長遠之計，還是要想辦法協助他們改善人際關係才好……。

青少年時期，「朋友」是多數同學們非常重要的生活夥伴，同儕之間一起分享心事、談天說地，也是學校生活「樂趣」的重要來源之一，然而，校園中卻有少數同學因為個性、人格、家庭成長背景…等因素，導致人際關係不良，極需老師們的協助，引領他們修正自己、開放心胸、擴展友誼。本文將探討人際關係不良的原因及可運用的輔導策略，作為老師們輔導之參考。

### (一)人際關係不良的原因

1. 個性因素:團體中受歡迎的人，大都具有善良、活潑、



開朗、賦同理心、笑臉迎人…等特性；不受歡迎者通常比較內向、自我中心、批判性強，也比較不能欣賞別人的優點。

2. 家庭因素:除了性格因素之外，個人從小到大的家庭成長背景、父母教養方式…等，更深影響其人際互動模式，根據筆者的輔導經驗，多數家庭功能不彰(如:父母失和、管教失當)或是幼年有重大創傷經驗者，長大後對人較難有安全感、容易過度自我保護，也較難與人建立較深層的互動，形成良好友誼。另外一方面，父母親過度溺愛下長大的孩子，也較易形成「自我中心」的性格，凡事只看到自己的需要，而較難付出愛心、關懷他人。
3. 交友經驗:成長過程中交友經驗的成敗，也是影響個人人際自信心的重要因素，求學過程中，曾被同儕排擠或是發生重大挫敗經驗者，面對新的朋友時，也會比較沒有信心與安全感。

## (二)人際關係的輔導

### 1. 引導同學了解贏得良好人際關係的方法

教師可以透過班會時間或是教授相關課程時，與同學們討論贏得良好人際關係的訣竅，筆者僅提供下列各項原則，以茲參考：



### (1)主動出擊

對於班上某些同學有「好感」—感覺他(她)是個值得交的朋友，那麼請你主動、勤快地找他(她)說話、聊天。就心理學的觀點而言，人們會對於距離自己較近。較常見的人、事、物產生親切感，也就是我們常說的「近水樓臺先得月」！

### (2)觀功念恩—多看別人的優點

一般人看待事物，評價他人的方法，可以劃分為三種：第一種為「觀過念怨」—凡事看別人的缺點、過失。第二種為「觀光念閒」—常常覺得事不關己，別人好壞與自己無關，把自己管好就好了。第三種為「觀功念恩」—多看別人的優點，以及過去對我的恩惠。老師可以請同學們自評看看自己是屬於哪一種類型，人際關係良好者，通常是屬於第三種類型：「觀功念恩」。

### (3)注意外表的整潔與莊重

青少年的階段，多數學生對於自己得外表都十分注重，希望透過顯眼的外表獲得更多的注意與讚美。然而，仍會出現少數不修邊幅、不注重個人衛生的同學，此類同學便非常容易成為排擠與厭惡的對象。外表的整潔是影響他人對自己重要印象，不可不慎。

### (4)適度的相互自我開放

相互自我坦露、適度坦誠的分享自身的訊息，是朋友間由陌生轉為親密的主要原因之一。適度的將自己對事情的看



法、快樂、不快樂的經驗…等與朋友分享，做個好分享者；另一方面也同時做個好聽眾，傾聽對方的心聲，彼此「公平互惠」才能同時滿足彼此需求，使友誼長存。

#### (5) 溝通技巧的學習

心理學大師 Satire 將人們的溝通型態分為五大類：

第一種：「討好型」—不管事情對錯，很自主的會認為是自己的錯，以道歉、討好方式化解衝突。

第二種：「指責型」—不管事情對錯，都會將矛頭指向對方，以降低自己的罪惡感。

第三種：「打岔型」—不願意直接面對衝突，而是很聰明、機伶的說些天馬行空，與衝突主題不相關的事。

第四種：「電腦型」—非常理智的分析問題、描述現象，將自身感受排除在外。

第五種：「一致型」—將自己的想法與感受清楚的表達，使對方知道，真誠的表達自己的感受與期望。例如：當朋友每次的約會都遲到時，可以說：「每次約好時間，你都遲到，我覺得很焦急，也有些不高興，希望你下次可以準時。」而不是只是一味的指責：「你很沒水準、遲到大王！」。

由上述描述可知，前四種溝通方式，在處理衝突時，可以發揮部份功能，但長久使用某種方式，會造成溝通僵化，應該學習「一致型」的方式，以達良好溝通之效。



## (6)適當的拒絕

有些同學在朋友之間會扮演「爛好人」的角色，總是滿足他人的需求，而不會說「不」；有少數人甚至被同學惡意捉弄或嘲笑時，只會默默承受，而不知堅定大聲的阻止，這種情形的同學，則需要多學習「拒絕」的技巧，以免成為人際關係的弱勢族群。

## (7)建立自信

一個人對自己是否有自信心，影響的溝通方式甚大。低自尊的人對自己沒有信心，常否定自己，也容易認為別人瞧不起他，與人溝通時，很自然地流露出對自己的否定，與對他人的否定。相反來說，對自己有信心的人，比較能以正向及鼓勵的方式，與別人對談，建立良好的人際關係。因此，培養自己的信心，對人際溝通是非常重要的。

## 2. 帶領同學探索人際關係不良的原因

每個孩子的背後，都有一段成長故事，老師們可以與其約定一個固定的時間，傾聽他們人際遇到的困難，並且帶領同學探索家庭經驗以及成長過程中的重大事件，對自己人際模式的影響，重新反省、檢視。舉例來說：有位長相的不錯的同學，對自己的外表很沒信心，在班上結交一位非常活躍的好朋友，一直擔心自己的好朋友被搶走。經過探索之後，才發現自己從國小五年級，曾經被全班排斥，此後就對自己人際吸引力非常沒信心。發現這個原因後，個案重新反省當時的缺失，並原諒、安慰過去犯錯的自己，於是再度建立人際上的自信。



3. 坐而言，不如起而行—改變從「一小步」開始

一個人的「性格」與「人際溝通模式」是經過長時間累積而成，短時間不可能全盤改頭換面，老師可以先鼓勵同學找到自己人際優勢，善加發揮；並且針對自己的缺點，從容易做到的部份開始逐步改變。例如：A 生因為口才不好，難以和同學溝通，便可以鼓勵他先以寫信方式與同學互動，再逐步增加至口語互動的部份。



## 九、特殊學生問題與輔導

### ※案例介紹

明明頭低低、很沮喪地走進特教資源教室……

「明明，你看起來好像有心事，怎麼了嗎？」特教老師關心地問。這一問，明明再也按捺不住，眼淚奪眶而出：「老師，嗚...我不要再當特教生了，叫老師們不要再給我加分了，嗚……」

「你不想再當特教生？」

「同學都笑我是智障，他們還說我之所以能夠讀到二年級，全都是靠老師加分的，嗚……」

「同學覺得老師對待你好像比較不一樣，有點不公平？」

「嗯。可是我也不想這樣，我很希望能和同學一樣。」

「那麼，你覺得自己哪方面和同學是一樣的，而又有哪方面和同學不一樣？」

「我有弱視，這個老師您也知道的。但是我的頭腦並沒有壞，我一樣可以學習。」

「當然你也可以學習，不過對於你的學習來說，看不清楚有沒有構成什麼樣的影響呢？」

「嗯...當然有一點，像上課看黑板都很吃力，往往還沒看清楚第一段的字，老師就已經講下一段了，有時候還會把剛寫的字給擦掉了，有時候覺得上課好像在追趕老師的速度一樣。」



「所以這是為什麼你需要特殊協助的原因啊！」

「可是…同學會覺得我有特權，他們還說我根本眼睛好得很。」

「明明，雖然你的眼睛長得很漂亮，一點都看不出來你是視障生，但你需要一些特殊協助，這是一個事實。不過，我們可以一起想想看，如何能夠讓同學了解你真正的處境，而不是享有一種特權，你覺得可以嗎？」

「好。」

「嗯，那我們來想想看，通常在什麼樣的情況下，同學會有“特權”的感覺，還有……」

… … … … … … … … …

特殊學生乃相對於普通學生而言，是指他們在學習方面有其特殊需求所在。在校園中，特殊學生應包含特教學生、原住民學生、僑生等。限於篇幅，於此僅就特教學生作介紹。依據我國特殊教育法，特教對象應包括身心障礙學生及資賦優異學生兩大類，而前者又可分為智能障礙、視覺障礙、聽覺障礙、語言障礙、肢體障礙、身體病弱、嚴重情緒障礙、學習障礙、多重障礙、自閉症、發展遲緩以及其他顯著障礙等十二類，後者則可分為一般智能優異、學術性向優異、藝術才能優異、創造能力優異、領導能力優異以及其他特殊才能優異等六種。有關各類特教學生之定義與個別特質，於此不予以贅述，請老師自行參閱特殊教育法規及其他相關文獻



之詳細介紹。

特教學生在學習方面因其身心狀況之特殊性，需予以適性安置與個別化教育，使其得以在最少限制的學習環境中充份發揮潛能。在回歸主流思潮之趨勢下，愈來愈多特教學生安置於普通學校、普通班級就讀，另視其個別需要安排補救教學或充實教學；而在社會上，身心障礙人士也不再只是被關在家中或療養院的可憐蟲，他們在經過各種教育與訓練後，習得一技之長，也能和大家一樣為社會盡一份心力。本校未設置特教班和資源班，所有特教生皆分散於各個科系、各個班級就讀。以目前日間部學生人數來看，特教生人數約占全數學生之百分之一，這雖是一個很小的數目，但由於各個科系皆有特教生，因此老師多少都有機會接觸到特教生，亦因此需了解如何來協助特教生學習，並能同時協助其與普通學生融合。特殊教育對一所學校而言可說是教育進步與否之展現，一所學校能把普通教育推展得好是必然的事，但若能同時重視到少數學生之特殊教育需求，更足以展現該所學校之進步了。

### ※原因分析

1. 融合教育下，特教生為普通教師與普通學生帶來的正面意義：

(1)預防的觀念：首先，我們必須要有一個正確的觀念：



「每個人，包括你和我，都有可能成為身心障礙者」。並非每一位特教生一生下來就是特殊的，有很大部份都是因為後天生病或意外傷害所造成的。特教學生安置於普通班級，能夠增進師生的憂患意識，深切了解到預防的重要性。

(2) 尊重個別差異：特教生在普通班裡學習，能夠製造機會讓普通學生學習如何看待他以及如何與他相處，進而培養學生尊重個別差異之態度，而老師在教學上或許需為這麼一、兩個特教生作調整，但同時也增進個人之學養與知能。

(3) 發揮互助的精神：雖然大部份時候，特教生需要他人幫忙之處總是比較多，但是教師可以加以引導特教生時時感恩在心、適時回饋給同學。有一些特教生雖有身體上的不方便，但卻能樂觀積極面對人生，未嘗不是普通學生學習的好榜樣，因此，他們也協助了普通學生學習到課本中所學不到的道理。

2. 融合教育下的特教生最大的考驗不外乎「標籤作用」。一般來說，在外觀上容易看出其特殊狀況之特教生較能坦然接受自己的障礙，然而一些具備隱性障礙者，例如：學習障礙和嚴重情緒障礙的學生，則比較顧忌他人的眼光。在學習方面，學障或嚴情障的學生明顯屬於相對弱勢族群，但由於他們的外表大都看不出來有何異



狀，卻能得到特殊課程或評量之調整，很容易引起其他普通學生之反彈，這是特別需要協助的地方。

3. 雖然我們不鼓勵對特殊生另眼相看，但亦須正視特殊生在學習及生活適應上，確實比普通學生有較多不便之處，因此他們需要額外的協助。
4. 很多文獻都會概略性地介紹各類別特殊生可能有的心理特質，此類介紹僅能作參考，並不能完全套用在每一個特殊生身上。一般而言，特殊生會因其障礙情形及成長經驗之交互作用下，產生特殊的心理特質，例如：從小被平常心看待及家庭教育較為開放的特殊生，較能坦然接受自己的現況，而具備開朗積極的生活態度。而被保護過多者呈現較無信心。成長過程中受到較多歧視及排斥者，容易出現孤立、退縮及不信任感的特質。

#### ※輔導策略

1. 教師需誠心接納特殊學生到普通班級就讀，不排斥、零拒絕，在「法」的層面，無正當理由而拒絕特教生就學是違法的行為，亦須知道特教生亦有受教育之權利。長遠來看，培育特教生，使其能夠自立自強、自力更生，亦是降低社會負擔之積極做法。
2. 盡力協助特殊學生與普通學生融合，讓普通學生了解「每一個人都有可能成為身心障礙者」，因此不要歧視



身心障礙者。普通學生會排斥特教生，大多是因為出於無知或迷思，教師應適時予以教育，提供正確認知、培養正確態度，通常可用的方法為：教師本身提供最好的身教、舉辦特教宣導活動、對特教生及普通學生施以平等態度等等。

3. 瞭解特教生的優、缺點，予以糾正不良行為與缺點，積極肯定其優點，把握時機予以公開表揚，以建立普通學生對特教生之良好印象。除此之外，特教生可能只是部份身心機能受損，並非毫無可取之處，教師可視其才長，安排幹部或重要職務，賦予任務讓其發揮，亦藉此增進自信心。
4. 以「調整」的觀念來進行課程教學，視個別需要提供學習環境之調整（例如：從課堂教學調整為戶外實地教學）、課程之調整（例如：降低程度）、教學方式之調整（例如：對聽障生多提供視覺媒體助其學習）、學習策略之調整（例如：對閱讀障礙學生提供劃底線之重點提示教學）、作業難度或份量之調整，甚或評量方式之調整（例如：對聽障生去除聽寫測驗）。種種調整都是為了將學習中的限制降低到最小，讓特教生之潛能得以充份發揮。
5. 保持特教生的學習動機，部份特教生因成長經驗不愉快或身心狀況之不穩定，而對學習抱持比較消極被動的態



- 度。在適度調整課程後，適時製造成功經驗，並加以贊美，以鼓勵特教生繼續學習。
6. 協助特教生發展適應社會的能力，避免特教生過度依賴同學和老師的幫忙，適時培養其獨立能力、挫折忍耐力及資源運用能力。
  7. 在融合教育下，教師有義務參加特教知能研習，並接受特教專業人員之諮詢，另一方面，亦須參加特教生個別化教育計畫之擬訂與執行工作。
  8. 充份運用校內外各種特教資源，校內部份可多與特教業務承辦單位（本校為諮商輔導室）聯繫，了解特教生之特質與需求，校外部份可主動參加特教知能研習，或擔任志工以增進對身心障礙者之了解。
  9. 協助安排特教生所需之支援協助，例如：安排志工、借用輔具、座位特殊安排（例如：安排第一排座位）、安排一樓教室、與任課教師溝通等等。



## 參、教師心理衛生

2002 年的教師節，教師首度走上街頭，為教改政策和教師權益而抗爭，同一天的各大報也公佈了幾份有關教師工作感受的調查結果：

〈民生報〉1111 人力銀行公布「教師心情指數」……調查，結果顯示，教師心情指數只有 58.74，更有 30.87% 表示不願繼續從事教職，……。

〈中國時報〉一項問卷調查顯示，有高達 77% 的受訪老師壓力指數在六到十之間，甚至有 8.5 的受訪老師選擇十以上的破表數字……至於壓力來源，有 71.5% 認為是九年一貫課程的實施，有 43.5% 是教師權益的改變，有 41.9% 是校園中教師地位改變……。

〈中時晚報〉根據調查指出顯示，e 世代教師有三成一不願意當老師到退休，最大原因是薪資待遇差(49%)、福利制度不佳(45%)、工作時間過長(37%)……。

冰凍三尺，非一日之寒，同樣的，教師的壓力感受及倦怠感也不是一夕之間形成，而在教師節迅即浮上檯面的。長期以來面對 e 世代學生、家長、多元特質與價值觀的衝擊，在教學過程中屢有挫折，無力感之下，從工作內容中找不到成就感，已欠缺了管理學上激勵-保健論之「激勵因子」，再加上工作環境的不利(如連年推陳出新的教改政策，教師權益改變，尊師重道地位不再，工作時間過長……等)，又減損了



「保健因子」，無怪乎愈來愈多老師感嘆「不如歸去」，近年來的教師退休潮於焉興起。

儘管如此，我們仍可從調查數據中發現，半數以上的教師還是願意堅守崗位，每年還是有不少優良教師接受表揚，而我們身邊也不乏默默耕耘、自我激勵的好老師，許多人在提及生命中的貴人時，也多半會歸功於某段學習歷程遇到的良師，因此，心理健康的教師還是為數可觀的，而教師的心理衛生也並非遙不可及。

以下便根據國內心理學大師柯永河教授所提出之心理健康的三個決定因素：生活壓力的多寡，適應力的強弱及社會資源的多寡(柯永河，民82)來探討教師心理衛生之道。

#### 一、檢視生活壓力並增進覺察力：

壓力感受會反映在身體、生理及行為等方面，而警覺到壓力的訊號、我們才能進而尋求紓緩壓力的對策。這裡有份台北市立療養院所提供的「中國人健康問卷」，可幫助我們檢視自身是否出現壓力警訊？

### 中國人健康問卷

在答覆問題之前，請先仔細閱讀以下幾點說明：

- 1.我們想了解您在最近一兩個星期當中的健康情形如何，有沒有什麼醫療方面的問題。請在各項問題的四種答案中選出您認為最適合於說明您的情況的一項，在它上面做個記號。
- 2.請記住我們想知道的是您目前的健康情形。凡是以前有而現在沒有的問題，請不要用來做答覆。



請問您最近是不是：	A	B	C	D
1. 覺得頭痛或是頭部有壓迫感？	<input type="checkbox"/> 一點也不	<input type="checkbox"/> 和平時差不多	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得	<input type="checkbox"/> 比平時更覺得
2. 覺得心悸或心跳加快，擔心可能得了心臟病？	<input type="checkbox"/> 一點也不	<input type="checkbox"/> 和平時差不多	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得
3. 感到胸前不適或壓迫感？	<input type="checkbox"/> 一點也不	<input type="checkbox"/> 和平時差不多	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得
4. 覺得手脚發抖或發麻？	<input type="checkbox"/> 一點也不	<input type="checkbox"/> 和平時差不多	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得
5. 覺得睡眠不好？	<input type="checkbox"/> 一點也不	<input type="checkbox"/> 和平時差不多	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得
6. 覺得許多事情對您是個負擔？	<input type="checkbox"/> 一點也不	<input type="checkbox"/> 和平時差不多	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得
7. 覺得和家人、親友相處得來？	<input type="checkbox"/> 比平時更好	<input type="checkbox"/> 和平時差不多	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得
8. 覺得對自己失去信心？	<input type="checkbox"/> 一點也不	<input type="checkbox"/> 和平時差不多	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得
9. 覺得神經兮兮、緊張不安？	<input type="checkbox"/> 一點也不	<input type="checkbox"/> 和平時差不多	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得
10. 感到未來充滿希望？	<input type="checkbox"/> 比平時更好	<input type="checkbox"/> 和平時差不多	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得
11. 覺得家人或親友會令您擔憂？	<input type="checkbox"/> 一點也不	<input type="checkbox"/> 和平時差不多	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得
12. 覺得生活毫無希望？	<input type="checkbox"/> 一點也不	<input type="checkbox"/> 和平時差不多	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得	<input type="checkbox"/> 比平時較覺得

如果有四個以上的題項選答 C 或 D，就要注意尋求調適之道和專業協助了。

## 二、以理性情緒心理學原則增進教師的適應能力：

以下即摘述東海大學武自珍教授(民 86)所提「教師情緒 ABC 管理原則」之「氣憤情緒管理」，希望幫助老師們跳脫不健康的情緒困擾，以此認知改變情緒及行為反應的方法，來提昇適應能力，做個身心健康的 e 世代教師。



### (一)教師的氣憤情緒中認知的角色及處理

理性情緒心理學亞伯艾里斯解釋，當我們有憤怒的情緒時我們傾向有下列的想法(亦是我們稱為 B 的部份)(Ellis, 1987)：

(1)對「別人行為表現有一定要求」的想法因而造成生氣的情緒：當老師有一個認定就是「我希望你讀書而且你也有能力讀書，因為這個理由，你就應該表現出學習用心的態度」時，老師的情緒就會受到影響了。因為如果學生不是如期待中的反應時，這種一廂情願的認定就會使當事人生氣了。人往往沒注意我們對事實的認定是否符合現實。因為學生也許不把讀書視為第一個選擇，對許多學生來說讀書是一件不愉快且充滿挫折的事情，當他有選擇的時候他也許不選擇用心學習。如果老師能調整一下想法為「雖然我希望學生能夠選擇用心學習。但是我瞭解並不是每個學生都喜歡讀書」，情緒就會是一點失望而不至氣憤了。

(2)對「別人應該如何對待我」的想法所造成的情緒：「我無法忍受你用如此的態度對待我，如果你是如此的對我的話，你是可惡的人或世界無正義公平的，應該受到懲罰」等的想法。當我們帶著上述的想法去面對學生犯規、頂嘴或不理會情境時，我們



會認為學生的行為是可惡的，應該受到處罰。

(3)有關「我的挫折忍耐力」的問題：

老師在面對學生的不當行為時，我們的想法「我的學生不應該這麼難教」「學生應該聽我的」「學生表現不好的時候是我難以忍受的」「學生應該尊敬他的老師」等等的想法都使得他無法不氣憤。情緒宣洩並不能使我們下次面對同樣的情形時，情緒有所改善。反而還可能因此產生生理疾病。例如因為生氣所產生的罪惡感，「我發脾氣實在沒修養」；因為自己憤怒而有生氣情緒，「我真自己為什麼要這麼生氣」；或是因為無法控制自己的怒氣所有的挫折感，「我為什麼就控制不了我的脾氣呢？我太失敗了」。我們仍然可以期待學生上課會用心，但是多一份瞭解，那就是學生不會單單因為我們的願望就會有不同的表現。我們以學生是具有人性弱點的觀點來看學生不用心的行為的話，怒氣就可減少了許多。

(二)教師可以運用改變想法因而改變想法因而改變憤怒情緒的方法介紹：

理性情緒心理學中的一項技巧是駁斥，在某件事情(A)中，我們的想法直接影響了我們的行為(CB)或情緒(CE)時，我們可以學習使用一套方法來動搖你的想法。這些使當事人走出牛角尖的方法就是駁斥。



現在介紹一下駁斥的步驟：

1. 在駁斥你的想法之前先要接受你已經產生的情緒：

允許自己擁有的負面情緒像生氣，不需要否認或合理化自己的情緒。你可以告訴自己「我實在不喜歡自己失控的行為。如果可以的話，我寧願我不生氣。但是因為我是一個免不了有情緒的人」。

2. 其次接受擁有這些負面情緒的你：

我們雖然有這些不理想的負面情緒，但並不表示因為有這些情緒我就是一個很糟糕的人。這只是證明我是一個平凡的人。

3. 確定我們需要改變的信念：

例句：「學生不應該用這種態度對我，他不尊重我」

\*駁斥一「你確定學生是因為不尊重你才有如此的態度？」

思考「我的學生的態度的確不好，但是他不一定是因為要表示不尊敬我才如此表現，他對每個老師都是如此」

\*駁斥二「為什麼你希望學生用心他們就一定能夠開心？」

思考「學生不用心我當然失望但學生用不用心是他的選擇，學生不一定會考慮我的希望」

\*駁斥三「如果我認為我說過他們，就應該聽話而改變，，就表示我相信話多說幾遍一定有效？有什麼證據顯示教訓的頻繁就能使學生改變？你現在挫折的例子就證實了話多說不一定有效」



\*駁斥四「如果我繼續堅決的認為我的學生一定要用心，要尊重我，結果會怎樣？我就能使學生改變嗎？還是我一直會陷入氣憤中？我這樣堅持對我、對學生有幫助嗎？」

#### 4. 轉換為合理的想法

「他不一定就是不尊重我」

「學生不會因為我生氣就尊重我」

「學生不一定會因我的囉唆而改變」

「我的學生有人性弱點，因此看不清楚，不了解我的苦心」

「我繼續生氣下去對誰都沒好處」

我們的想法能以理情 ABCD 的方式處理思考過後，我們生氣的程度可以減低。

### 三、加強教師同儕間的社會支持：

在採訪教師因應壓力、焦慮的研究中，有位學者克里亞格(Kyriacow, 1980)將教師的因應方式分為三類：

1. 表達情感並尋求支持
2. 採取深思熟慮的行為
3. 轉移思考的重點內容

第一類因應方式亦與近年來愈來愈多研究將焦點放在「教師同儕之間的相互社會支持和瞭解」(高強華, 民 84)的趨勢不謀而合，而後二類因應方式與東海大學武自珍教授所提的「教師情緒 ABC 管理原則」吻合，我們已在前段摘述過。



事實上，對一個心理健康有益的社會支持或資源並不僅限於社會福利機構或支助單位，身邊的家人、親朋好友、同學、師長、同學、教友甚至專業的醫師、輔導人員、神職人員均是有益的資源。研究更顯示，最簡單和最強烈的社會支持發生於那些與他人有著親密的、有承諾的、可信任的關係的人身上，例如配偶和親密的知己好友。因此，開發自己的人際資源，維繫親密的人際關係，對於提昇自信、增進適應能力，絕對有莫大的幫助。

### --社會支持評量表--

有人能夠幫助我處理危機嗎？

填妥下面的社會支持問卷，看看誰在你有問題或面臨突發事故時能夠協助你。

#### 社會支持問卷

1. 當你需要找人談話時，什麼人是你真正信賴、願意對他傾訴的？
2. 誰是你真正信賴，並且即使他們必須放下手上的事，也願意幫忙你脫離危機困境的？
3. 誰是你需要協助時能夠真正信靠的人？
4. 你和誰在一起才能完全做你自己？
5. 什麼人讓你樂於為人？
6. 當你非常懊惱時，是誰能夠讓你信得過、安慰你？



如果你可以為這些問題找得出人名來，他們是朋友、親人或是其他人？這些人與你同一性別或是異性？捫心自問，為什麼這些人靠得住？如果你無法找出一個人來充當你的社會支持，為什麼會這樣？你是否處在無人可伸出援手，或是無人可依靠支持的情境呢？是否有些事是你個人做得到（諸如參加團體、與家人多接近），並可使得別人較容易幫助你的呢？

#### 四、結語：

「有快樂的老師，才有快樂的學生」，可見老師的心理衛生攸關教育大計，希望本文所提三種增進心理衛生之途徑：

1. 檢視生活壓力並增進覺察力
2. 以理性情緒管理原則增進適應力
3. 加強社會支持力

能幫助教師切實管理情緒、調適壓力，進而維護身心健康。



## 肆、輔導相關資料

### 心理健康 DIY

#### 一、放鬆自己

每天留一點時間給自己，並做一些有助於放鬆身心的事情。例如閱讀、聽音樂、禱告、冥想，或其他任何能幫助你鬆弛的活動。

#### 二、從事運動保持活力

定期運動可以增加你的能量，也確實能夠幫助你度過憂鬱和焦慮的難關。因此，去尋找適合自己的運動，不論是打球、游泳、散步、跳舞，或騎室內腳踏車都可以。

#### 三、有心事就找人說出來

我們偶爾會因為問題煩心而感覺孤獨和透不過氣來，這時候與人分享你的感覺是有幫助的。若你身邊沒有人可以談心事，你可以打電話求助心理健康諮詢專線。

#### 四、參與團體活動

多走出去認識新朋友，並將自己投入團體活動中。參與團體活動不僅可以幫助自己，更可以幫助他人。

#### 五、與朋友保持聯繫

其實你不需要故作堅強而獨自掙扎，朋友很重要，特別



是在遭逢生活低潮時，與他們聯絡吧！

## 六、尋求協助

我們經常會面臨需要別人幫助的時候，求助於別人雖然有時難以啟齒，但請求協助確實是明智而有益的決定。你可以從家人、朋友、醫師、護士、社團、宗教團體，或諮詢專線等處，得到你所需要的協助。

## 七、學習新技巧

不論是為了娛樂、交友或增進工作機會，學習新技巧將有助於提昇你的自信。

## 八、從事創意活動

當你處於焦慮或低潮時，做一些需要創意的活動，如繪畫、寫作、烹飪、園藝、音樂或做實驗等等，將有助於改善自己的情緒，並且增進自信心。

## 九、接受你自己

因為不同的信念、背景、文化、宗教、性別與生活經驗，而使每個人形成獨特的自己。因此，包括你自己在內的每個人，都是值得令人尊重的。

## 十、為自己保留彈性空間

生活不容易，人生不如意十常八九。遇到困難時，不要逼迫自己，你可以放慢腳步，一次只做一件事。甚至有時你可以允許自己休息一下，什麼事都不做。

資料來源：董氏基金會



## 教師自我檢核表

親愛的老師：

這份自我能力檢核對照表，希望能觸發您對班級經營，教學與輔導、親師溝通、危機處理、研究進修等方向的一些想法！請您依據實際狀況，提筆自我檢視一番吧！

能力領域	自我檢核項目	完全做到	部分做到	有待努力
班級經營	01. 我真心接納每一位學生			
	02. 我總是看到孩子的優點			
	03. 我會信守對學生的承諾			
	04. 我有一套不錯的班級管理方法			
	05. 我知道佈置教室環境的原則及要領			
	06. 我了解學生的發展階段並依此建立班級書庫			
	07. 我能有效分配學生人力，完成班級事務			
	08. 我能和學生共同討論，訂定並公佈班級公約			
	09. 我常教導學生惜福感恩並力行實踐			
	10. 我常讓學生有成功的學習經驗			
	11. 我能用多元方式引導學生建立自己的生活學習檔案			
	12. 我常與人分享並適度修正自己的班級經營方式			
教學與輔導	01. 我了解現行的課程綱要與教育政策			
	02. 我能擬定教學計劃並依計劃實施教學			
	03. 我能善用教學媒體進行教學與輔導			
	04. 我能依據學生需求設計生動活潑的教學			
	05. 我能善用多元評量診斷學習成果並改進教學			
	06. 我能了解學生的學習困難並設法幫助學生學習			
	07. 我有摘記、檢討與教學的習慣，並建立教學檔案			
	08. 我會主動與其他教師研討教學與輔導的疑難			



09. 我會尋求解決教學困難的各項人力、物力資源			
10. 我能有效蒐集並記錄完整的學生資料			
11. 我會仔細的去發現學生的優勢能力，並藉此建立學生的自信心			
12. 我能有效而積極的處理學生的不當行為			
13. 我能善用時事進行隨機教學與輔導			
14. 我能掌握時機對學生進行個別輔導			
15. 我常增強並真心讚美學生良好的行為			
16. 我能引導學生自行發現錯誤並找出補救方法			
17. 我能運用輔導策略引導學生向善發展			

能力領域	自我檢核項目	完全	部分	有待
		做到	做到	努力
親師溝通	01. 我能善用聯絡簿與家長進行溝通聯繫			
	02. 我會製作班級通訊與家長進行溝通聯繫			
	03. 我能適時利用電話與家長進行溝通聯繫			
	04. 我常告知並鼓勵家長多參與親職教育活動			
	05. 我建立並經營自己的班級親師協會			
	06. 我能主動客觀的協助處理親師生之間的衝突			
危機處理	01. 我知道校園危機所在且隨時提醒學生注意安全			
	02. 我了解學校危機處理的流程			
	03. 我建立自己的班級學生緊急聯絡網			
	04. 我常在班級中實施安全教育演練			
	05. 我能警覺班級中易導致危機的物品並報請修繕			
	06. 我能隨時掌握並維護學生的身心健康			
研究進修	01. 我能吸收現代新知與觀念			
	02. 我會主動參加各種教學及輔導的相關研習			
	03. 我能系統整理自己進修的心得或資料			
	04. 我能主動的建議有關單位辦理所需的研習			
	05. 我嘗試用進修的教育理論和方法在教育活動中實施			

資料來源：市北師張德銳教授帶領之「發展性教學輔導系統」內摘出，該組織是培訓教學臨床視導種子教師，以協助教師分析和改進自己的行為和活動。



## SARS 問題 Q & A

### Q1. 老師自己是被隔離者，內心如何調適？

♥ 害怕是正常的，但與其困坐愁城，不如破繭而出，向醫師、向心靈的師友求救吧！

1. 接受自己害怕恐懼的心理，不要刻意壓抑。
2. 因懼怕而求救助，分身心兩方面：身體方面尋找醫師治療；心靈方面尋求支持和寄託，如良師益友的支持和宗教信仰。
3. 正向思考，不胡思亂想，但是做最壞的打算，並對於家務和學校的級務的做好妥善安排。
4. 想想別人也會為我擔心，因此盡量保持愉快心情，讓別人放心。
5. 為別人著想，自己可能會得病，也可能會傳染給別人，要接受隔離的事實，自己被隔離，是保護自己，也是關懷別人的做法。
6. 少想自己可能會得病，多為他人著想，多做善行，讓自己心情開朗，降低免疫力。
7. 重新思考自己和別人的關係，哪些事真正對我有意義？

### Q2. 班上有學生被隔離，老師該如何關懷該生？如何輔導其他學生？

♥ 他是我的學生，關係如此深，這是我關懷他、幫助他最好



## 的機會。

1. 視為和學生共同學習的好機會，善用機會教育他。
2. 先了解學生為何被隔離，他接觸了哪些人，病源從何來？
3. 了解學生的心情和反應。
4. 了解學生的需求？有沒有人照顧他？
5. 祝福學生能冷靜的面對，早日康復。
6. 引導學生如何面對危機。(參考心靈防疫篇)
7. 與學生的親人互動，支持和關心他們，也鼓勵他們多關懷孩子。
8. 帶動其他學生一起關懷，找機會告訴他學校發生了什麼事及課業進度。

## ♥ 這是我與學生共同學習生命教育的好機會，引導學生自身要有危機意識，並關懷感恩被隔離的同學。

1. 說明學生隔離之原因和情況，讓學生不要慌張。
2. 正好利用機會教育，讓學生了解不要輕忽，以為事情不會發生在自己身上。
  - a. 身:保持衛生習慣和良好作息，維持身體健康。
  - b. 心:懷善心，做善行，並將做善行的福氣與一切人分享，祝福別人。
3. 引導學生將心比心，以同理心看待對方，不要生排斥及對立之心，也避免自己陷入恐慌和焦慮中。
4. 引導學生思考被隔離的同學是同班同學，大家在同一班，要發揮同學愛和代人著想的心。



5. 當家長有擔心的情形發生時，予以說明隔離學生的情形，讓事情透明化。

### Q3. 家長怕孩子得 SARS 自動請防疫假在家隔離，老師如何面對這位家長，及引導其他家長面對此事？

♥ 老師面對此家長時，應設身處地想想該位家長愛護子女的心情，此時除了不要責怪他小題大作外，更要主動積極地關懷他、鼓勵他，並將正面的教育訊息傳播給其他家長。

1. 每一個人對相同一件事的反應皆有很大的差異，不要用我們既定的概念要求別人與我們一樣，要彼此接納、彼此包容。
2. 肯定他們愛護子女之心，體諒其因恐懼子女罹病而起之行為。
3. 傾聽家長這段日子的心路歷程，與之分享自己克服內心害怕的經驗。
4. 詳實告知學校防疫情況及所做的措施，讓他安心。
5. 耐心地告訴他課業進度，幫助他引導孩子在家學習。
6. 傳達正面的訊息，提供適當的文章做親職教育，或人與人之間相互關懷之實例。

### Q4. 如何運用生命教育教學，教導孩子安心度過 SARS 風暴？

♥ SARS 風暴已經形成了，透過無限生命的引導，讓孩子了解生命的無常及因果法則，並善用這次 SARS 流傳的危機，學習關懷老師、同學和家人，使未來能得到真正的快樂。



分四個面向引導

1. 人與自己：

- a. 身: 正確認知病狀和冷靜處理的方法。
- b. 心: 培養正確的心態及有可能會發生在自己身上的心態，如不抱怨、忍耐、感恩別人的照顧。
- c. 靈: 認識生命是無限的，體會生命中最重要的事為何，並學習禱告或祈求，從病苦中體會生命的可貴。

2. 人與社會：

- a. 反省社會不良風氣，疫情乃整個社會共同造成的，所以必須共同努力改善的。
- b. 學習關懷別人的苦樂，改善對立與冷漠。

3. 人與自然：

- a. 了解疫情和自然環境、生態破壞的關係。
- b. 了解 SARS 乃不尊重其它生命的後果。
- c. 萬事萬物息息相關，由自己改善起，進而創造平衡和諧的環境。

4. 生活實踐：

- a. 誠實、不隱瞞病情
- b. 善心善行
- c. 關心別人、祝福別人
- d. 包容體恤別人

**Q5. 如果老師或學生的家人是醫護人員，如何協助他面對壓力自我調適，並讓家長、同事安心？**

- ♥ 肯定身為醫護人員親眷的價值，除了當其後盾與支持外，學習接納他人的懷疑，代他著想，並做一些必要的防護措施，讓他人安心，實踐「己所不欲勿施於人」的胸懷。



1. 先肯定醫護人員的努力與付出是神聖的，也了解站在第一線作救護的工作是危險的，因為他們的努力防護與投入，降低我們感染 SARS 的機會。
2. 勇於面對現狀，做好心理建設，穩定心情，尋求心靈寄託。
3. 別人害怕是正常的，包容別人的想法。
4. 讓自己的健康情形透明化，不要讓別人擔心，並做好防護，保護別人，就是保護自己。

## Q6. 對於居家隔離結束的學生，應如何給予輔導和關懷？

♥他是我的學生，經歷這場隔離正是我了解他、關懷他的時機，不但可以培養我對學生的愛心、耐心、也可使師生的情誼更加濃厚。

1. 設身處地為這位學生設想：他可能產生的心情，如很高興終於可以跟同學玩、擔心同學排斥他、害怕功課趕不上……等。
2. 打電話問他或他的家人，了解他的心情，給予最適合他的教育方法，使他學到對他無限生命最有價值、最有意義的課程。
3. 引導班上其他學生關心他。趁機教育學生在同學有事時，如何發揮同學愛，熱情地歡迎他回校上課。

資料轉載自福智文教基金會「用愛化解吧」



## 台北市私立育達高職教師輔導與管教學生要點

- 第一條 本要點依教育部訂頒「教師輔導與管教辦法」第廿一條規定，由本校相關單位主管、家長會代表、教師代表及學生代表共同訂定之。
- 第二條 本校教師輔導與管教學生，依本要點之規定，本要點未規定者，適用其他相關法令及本校校規。
- 第三條 教師輔導與管教學生應符合下列之目的：
- 一、鼓勵學生優良表現，培養學生自尊尊人、自治自律之處世態度。
  - 二、導引學生身心發展，激發個人潛能，培養健全人格。
  - 三、養成學生良好生活習慣，建立符合社會規範之行為。
  - 四、確保班級教學及學校教育活動之正常進行。
- 第四條 教師輔導與管教學生時，應依下列原則處理：
- 一、尊重學生人格尊嚴。
  - 二、重視學生個別差異。
  - 三、配合學生心智發展需求。
  - 四、維護學生受教權益。
  - 五、發揮教育愛心與耐心。
  - 六、啟發學生反省與自制能力。
  - 七、不因個人或少數人錯誤而懲罰全體學生。



- 第五條 凡經學校或教師安排之教育活動，教師應負起輔導與管教學生之責任。
- 第六條 教師應參加輔導知能之進修或研習，以增進專業知能。
- 第七條 教師應對學生實施生活、學習、生涯、心理與健康等各種輔導。  
前項輔導需具特殊專業能力者，得請輔導單位或其他相關單位協助。
- 第八條 學生干擾或妨礙教學活動正常進行，違反校規、社會規範或法律，或從事有害身心健康之行為者，教師應施予適當輔導與管教。  
前項輔導與管教無效時，得移請學校訓輔單位或其他相關單位處理。
- 第九條 教師管教學生，應事先瞭解學生行為動機，並明示必要管教之理由。  
教師不得為情緒性或惡意性之管教。
- 第十條 教師因實施輔導與管教學生所獲得之個人或家庭資料，非依法律規定，不得對外公開或洩漏。
- 第十一條 教師輔導與管教學生，不得因學生之性別、能力或成績、宗教、種族、黨派、地域、家



庭背景、身心障礙、或犯罪紀錄等，而為歧視待遇。

第十二條 教師應秉客觀、平和、懇切之態度，對涉及爭議之學生為適當勸導，並就爭議事件為公正合理處置，力謀學生當事人之和諧。

第十三條 教師為鼓勵學生優良表現，得給予嘉勉、獎卡或其他適當之獎勵。

教師對於特殊優良學生，得移請學校為下列獎勵：

- 一、嘉獎。
- 二、小功。
- 三、大功。
- 四、獎品、獎狀、獎金、獎章。
- 五、其他特別獎勵。

第十四條 教師管教學生應依學生人格特質、身心健康、家庭因素、行為動機與平時表現等，採取下列措施：

- 一、勸導改過、口頭糾正。
- 二、取消參加課程表列以外之活動。
- 三、留置學生於課後輔導或矯正其行為。
- 四、調整座位。
- 五、適當增加額外作業或工作。
- 六、責令道歉或寫悔過書。
- 七、扣減學生德行成績。



八、責令賠償所損害之公物或他人物品等。

九、其他適當措施。

(一)、禪坐

(二)、專書選讀

(三)、專書背誦

(四)、心得寫作

前項措施於必要時，教師除通知家長或監護人外，得請訓導處、輔導室或其他相關單位協助之。

第十五條 依前條所為之管教無效時，或違規情節重大者，教師得移請學校為下列措施：

一、警告。

二、小過。

三、大過。

四、假日輔導。

五、心理輔導。

六、留校察看。

七、轉換班級或改變學習環境。

八、家長或監護人帶回管教。

九、移送司法機關或相關單位處理。

十、必要時得為輔導轉學之處分。

十一、其他適當措施。

(一)、行善銷過。

(二)、勞動服務。

教師得依本校懲罰存記暨改錯銷過處理辦法，鼓勵學生改過遷善。



- 第十六條 依第十四條第九款與第十五條第十一款之規定，以其他適當措施管教學生時，其執行應經適當程序，且不得對學生身心造成傷害。
- 第十七條 本校教師除依據本要點第十四條及第十五條之規定管教學生外，禁止以其他措施管教學生。
- 第十八條 學生攜帶之物品足以影響學生專心學習或干擾教學活動進行者，教師或學校得保管之，必要時得通知家長或監護人領回。
- 第十九條 學生用帶或使用下列物品者，教師或訓輔人員應立即處置，並視其情節移送相關單位處理：  
一、具有殺傷力之刀械、槍砲、彈藥及其它危險物品。  
二、毒藥、毒品及麻醉藥品。  
三、猥褻或暴力之書刊、圖片、影片、磁碟片或卡帶。  
四、菸、酒、檳榔或其他有礙學生身心健康之物品。  
五、其他違禁品。
- 第二十條 本校為處理學生獎懲事項，日、夜間部設學生獎懲委員會各一，其組織、獎懲標準、運作方式等規定，分由日、夜間部訓導單位邀集校內相關單位主管、家長會代表、教師代表及學生代表共同訂定之。



第二十一條 學生因重大違規事件經處分後，教師應追蹤輔導，必要時會同學校輔導單位協助學生改過遷善。對於必須長期輔導者，學校得要求家長配合協請社會輔導或醫療機構處理。

第二十二條 學生對學校有關其個人之管教措施，認為違法或不當致損害權益者，得以書面向學生申訴評議委員會提出申訴。  
前項學生申訴得由學生父母、監護人或其他受託人代理之。

第二十三條 學生受開除學籍、退學、輔導轉學或類此之處分，足以改變學生身分致損及其受教育權益者，經向學校申訴未獲救濟，得依法提起訴願及行政訴訟。

第二十四條 本要點經報請本市教育局核定後實施，修正時亦同。



# 台北市私立育達高職學生申訴案件實施規定

## 一、主旨：

為培養學生理性解決問題之態度，建立學生正式申訴管道，保障學生權益，促進校園和諧，發揮民主教育功能。

## 二、依據：

北市教育局八十五年十一月十四日北市教一字第八五二六五三四六號函訂定本規定要點。

## 三、實施規定：

本校為處理學生申訴案件，應設立學生申訴評議委員會（簡稱申評會），置委員十五人，任期一年，均為無給職，由校長選聘學校行政人員代表四名、專任教師代表四名、導師代表四名、家長會代表一名及學生代表二名組織之。開會時，由校長指定或委員互選一人擔任召集人，召集並主持會議。

## 四、受理申訴對象：

（ ）在學學生（指學校對其懲處時，具學生身分者），認為學校對其所為之懲處或行政處分違法或顯然不當，足以改變其學生身分並損及其受教育之權益，經行政程序處理仍無法解決者，得提起申訴。

（ ）學生之父母或監護人得為學生之代理人提起申訴。

## 五、作業程序：

（ ）學校對於學生有關懲處或行政處分，在通知書應附記



「如不服本處分，得於處分書送達之次日起七日內向學校申評會提起申訴」。

- ( )申評會應於收到申訴書之次日起七日內開會作成評議決定書，並應於該申訴評議決定書附記「學生如不服申評會之評議決定，得於評議書送達之次日起三十日內，依法向台北市政府提起訴願」。
- (3)申評會對於逾越期限之申訴案件，得不予受理，惟有充分理由並提出具體證明者，不在此限。

#### 六、申評會應依左列原則評議申訴案件：

- ( )申評會就書面資料審議學生申訴案件，會議之舉行以不公開為原則。
- ( )必要時申評會得通知申訴人、對造或其他關係人到會說明。
- (3)申訴人或其父母、監護人得要求到會說明。
- (4)必要時，得聘請醫學、法學、社會學、人類學、心理輔導等領域之專業人士擔任諮詢顧問。
- (5)開會應有委員三分之二以上出席，評議書之決議應有出席委員三分之二以上同意。
- (6)申評會應對申訴案件提出討論及評議，經決議之評議書應由申評會之召集人簽署。
- (7)申評會之評議、表決及其他委員個別意見，應對外嚴守秘密。



- 七、退學或類此處分行為之申訴，學生於申評會評議未確定前得向學校提出繼續在校肄業之書面申請，學校於接接到上項申請後，應衡酌該生生活、學習狀況於七日內書面答覆，並載明學籍相關之權利與義務。
- 八、申評會之評議，如原處分單位認有與法令抵觸或事實上窒礙難行者，應於七日內列舉具體理由，依行政程序陳報校長，校長如認為理由充分，得交付申評會再議。否則，評議會經陳校長核定後，應即採行。
- 九、申評會設置於輔導室，電話：二五七〇六七六七轉六一。
- 十、本辦法奉校長核定後頒布實施。



# 台北育達高職性騷擾及性侵害處理與防治實施要點

一、依據：(一)教育部八十六年七月台(86)訓(三)字第八六〇八一五六二號函頒「各級學校兩性平等教育實施要點」

(二)教育部八十八年三月五日(88)訓(三)字第〇二三〇〇五號函頒「大專校院及國立中小學校園性騷擾及性侵犯處理原則」

(三)台北市各級學校校園事件處理要點

二、目的：(一)維護本校學生受教及成長權益

(二)提供本校教職員工生免於性騷擾及性侵害之學習及工作環境

三、實施要點：

(一)、本要點所稱之性侵害、性騷擾行為，除依刑法、民法及性侵害犯罪防治法規定外，凡本校教職員工生相互間（含同性或異性間）發生下列行為時，均屬之：

1. 以明示或暗示之方式，從事不受歡迎之性接近、性要求，或其他具有性意味之言語或肢體行為者，或意圖以屈服或拒絕上開



行為，影響他人學習機會、僱用條件、學術表現或教育環境者。

2. 以脅迫、恫嚇、暴力強迫、藥劑或催眠等方法，使他人不能抗拒而遂行其性接觸意圖或行為者。如加害者或受害者之一，非為本要點所指之教職員工生。本校應依相關法令、學校輔導程序並結合社會資源協助之，必要時應向本校性騷擾及性侵害危機處理小組報告之。如涉及違反兒童福利法、兒童及少年性交易防治條例、性侵害犯罪防制法及其細則，應同時依規定通報社政機關。

(二)、性騷擾或性侵害行為不僅造成個人之情緒衝突與焦慮，嚴重時，會引起身心疾病，並破壞個人正常社交能力，更對個人人格、自尊、學習或工作環境有負面影響。因此，凡本校之教職員工生皆有責任防彈此類事件發生。

(三)、本校特設性騷擾及性侵害危機處理小組，處理校園性騷擾及性侵害事件，該小組隸



屬於「校園危機處理小組」，小組由行政人員、教師、職工、學生等代表所組成，校長為召集人，成員任期一年，其中女性成員需過半數。若小組成員有涉入性騷擾或性侵害之情事，應予迴避。

(四)、本校教職員工生遭遇性騷擾、性侵害問題時，可向訓導處、健康中心、輔導室、性騷擾及性侵害危機處理小組等提出求助及申訴。

(五)、接獲求助之處理人員或單位應立即通報性騷擾及性侵害危機處理小組，小組開會研商，視求助者意願提供所需協助，如晤談、陪同就醫、情緒支持、報警、緊急安置、庇護或資訊諮詢等服務。

(六)、接獲申訴之處理人員或單位應立即通報性騷擾及性侵害危機處理小組，小組開會研商，並提供必要服務及相關資訊，包括了解事況、告知申訴者正式申訴及非正式申訴處理方式。



(七)、非正式申訴階段，應協助申訴者與被申訴者協調以解決問題。並依申訴者意願尋求第三者之協助(如專業諮商人員)。本階段應於二星期內處理結束，如逾期但事況已有進步，經申訴者同意得延展之。

(八)、正式申訴階段，申訴者得以書面或具名方式提出。性騷擾及性侵害危機處理小組應組成調查小組(必要時得邀請專業人士加入)於一周內展開調查，並於調查前先知會申訴者及被申訴者有關調查進行的方式、所需期限及可能延展的情況。若被申訴者為學校之教職員工，尚需通知被申訴者之上司或督導人員。與控訴雙方具親屬關係者需規避擔任調查員。

(九)、性騷擾及性侵害危機處理小組調查過程，應保護申訴者及被申訴者之隱私權，並置發言人一人。調查結束後，以客觀書面報告陳述調查結果，並知會申訴者及被申訴者。如被申訴者為學校之教職員工，尚需知會被申訴者之上司或督導人員。小組得依據調查結果，建議



處遇及處分之方式，由教評會或校長作裁奪。申訴者或被申訴者如有一方不滿調查結果，得備理由申請覆議，覆議以一次為限。

(十)、性騷擾或性侵害事件經查證確實，依相關法令懲處之，並依性侵害犯罪防治法，向台北市政府教育局及台北市家庭暴力暨性侵害防治中心通報。其中，對心智喪失、精神耗弱、生理受傷、酒精、藥物作用影響或喪失意識狀況下實施性行為者，不得以其無拒絕為由，而規避性侵害責任。

(十一)、為處理本校教職員工生遭受性騷擾及性侵害事件所產生的身心傷害，本校整合校內外資源網絡，依受害者或申訴者之意願與需求，提供輔導及轉介相關服務。

(十二)、本校所有單位及處理工作人員應謹守保密原則，以客觀公平的態度處理性騷擾及性侵害事件。如性騷擾及性侵害危機處理



小組之成員不適任，經小組評鑑決議後，  
報請校長核可後予以撤換。

四、本要點經「性騷擾及性侵害危機處理小組」討論通過，  
經 校長核可後實施，修正時亦同。

