



校園安全與生活輔導 案例彙編

校園的守護天使



教育部編印

98年1月

目錄

■ 校園安全總則 19

大學校園安全案例 23

- 學生意外事件 24
 - 雅婷的故事 24
 - 老人與我的故事 28
 - 永不放棄的勇者 30
 - 傷痕 33
 - 走出憂鬱，迎向陽光 36
 - 折翼的白衣大士 39
 - 少女情懷總是癡 44
- 學生安全維護事件 47
 - 褪色的青春 47
 - 我被詐騙了 50
- 學生疾病事件 54
 - 「心藍、心欄」走出藍色的幽谷 54
 - 飛越杜鵑窩 59
 - 浴火鳳凰 62

高中校園安全案例 65

- 學生意外事件 66
 - 青澀無悔的愛 66
 - 不能說的戀情 69
 - 神明前的懺悔 72
 - 再見陽光少年！ 75
- 學生安全維護事件 78
 - 網路世界的迷思 78
 - 我不笨，別再騙我了 81
 - 迷惘·網迷 84
- 天然災害事件 87
 - 烈火重生 87

無情風災有情天	91
災害搶救急先鋒	94
• 學生疾病事件	97
女生向前走，Girl Interrupted	
—生命不能承受之重	97

■ 生活輔導總則 101

大學生活輔導案例 105

• 學生暴力事件與偏差行為	106
網路無遠弗界，法海浩瀚無邊	106
危險的青春	109
蛻變的蝴蝶	112
小心一失足成千古恨	116
衝動背後	120
• 學生輔導管教衝突事件	124
沉重的真相	124
澀界	127
浴火重生	131
• 高關懷暨弱勢學生輔導	136
都是染色體惹的禍	136
羽球小子成長日記	140
寬廣的生命、腦傷的奇蹟	144
她的純真！她的命運？	148
永遠向監獄說拜拜	151
冀求生命的養分-愛	154

高中生活輔導案例 159

• 學生暴力事件與偏差行為	160
愛、關懷、讓他順利成長	160
虛虛實實的網路世界	163

目錄

中輟生的春天.....	167
變色青春.....	170
愛，就是這麼簡單.....	174
垃圾堆裡的春天.....	177
失溫少年.....	180
在人生盡頭處轉彎.....	183
迷途知返.....	187
我沒有帶鐵棍！.....	190
「T」霸的虛擬世界.....	193
假鈔購菸的代價.....	197
「加量不加價」的愛心.....	201
夜襲.....	204
馴刁記.....	207
• 學生輔導管教衝突事件.....	211
全新的自己.....	211
口罩奇人.....	214
蛻變中的彩虹.....	217
偏著與體諒.....	220
針鋒相對.....	223
頑石點頭.....	226
蛹之生.....	229
不一定是這樣.....	232
他不壞，他是我學生.....	235
• 兒童少年保護事件.....	238
春風少年兄.....	238
無奈的幫派少年.....	241
看見她的天才.....	245
星星知我心.....	248
家庭悲歌.....	252
折翼的蝴蝶.....	256
苦澀的青蘋果.....	259
勸返迷途羔羊.....	262

· 高關懷暨弱勢學生輔導.....	266
勇敢面對就會有陽光.....	266
兩岸猿聲啼不住，輕舟已過萬重山.....	270
失去媽媽的女孩.....	273
亞斯伯格的藍天.....	277
我的生命是一個笑話.....	280
陪孩子走過叛逆期.....	283
誤入歧途的少年.....	286
蘇格拉底的藍色天空.....	289
掀起了妳的蓋頭來.....	294
親情刻劃出成長的淚痕.....	297
迷途的羔羊.....	300
我很溫柔又如何.....	303
爸，請問你為何生下我又不理我？.....	307
傾聽的力量.....	311
老天爺啊！請多給我一點愛.....	315
我的未來不是夢.....	318
人間四月天.....	321
生氣情緒的背後.....	324
霹靂遊『俠』.....	327
愛我好嗎！.....	331
明天過後.....	335
教官很忙！.....	338
成長.....	341
困境.....	344
命中注定我「愛」你.....	347
魔法巧克力.....	349
靈魂禁錮的天使.....	352
打開潘朵拉的盒子.....	355
孤獨的背影.....	359

部 長 序

締造教育工作者與學習者的雙贏局面，俾使學生快樂、有效地成長學習，乃教育部施政藍圖的願景之一。為達此願景，本部特將「完備學習環境」列為主要施政重點，冀能透過「強化安全校園」、「營造友善校園」、「推動健康校園」及「完善校園設備」等策略，為全體師生打造一個優質的教育環境。因為，我們知道，唯有豐沃的土壤才能讓幼苗成長、茁壯，亦惟有優良的教育環境才能培養出具有前瞻性的未來主人翁。

然就教育環境的實務面而言，校園內外充斥許多影響教育工作推展的因素，不單與教學品質及學習成效息息相關，更威脅了師生的人身安全；而對學生的學習與生活輔導而言，輔導與處置過程的適當與否，對其未來身心發展亦極為重要。故而建構完善的校園安全維護體系，使各類學生在生活輔導及校園安全事件上能夠獲得最迅速、完善的輔導與協處，是本部與各主管教育行政機關及各級學校同仁，無可旁貸的職責。

服務於高級中等以上學校的軍訓教官同仁們，對於學生生活輔導及校園安全維護工作一向不遺餘力，其主動、積極的服務精神早已獲得學校師生及社會大眾的肯定。為了讓教官服務於校園的工作事蹟與默默付出的點滴故事，得以展現社會並供後人參考學習，因此，我們積極促成了這本書的誕生，讓軍訓教官同仁經年累積的豐富實務經驗透過有系統的編輯整理得以問世。期望這本書能夠成為軍訓同仁及師長們從事第一線校園安全維護及學生生活輔導工作的良伴，且成為學校教育工作經驗傳承的寶典。

教育部 部長

鄭瑞城

序

軍訓制度在台復制迄今已超過50年，有其特殊時代背景與歷史緣由。近年來隨著社會不斷轉型，教育改革聲浪亦隨之而起，軍訓教官在校園中的功能及角色亦不斷受到質疑與挑戰。我們深知軍訓教官對於校園的重要性，亦不斷思索與檢視軍訓工作的核心價值。

軍訓教官長期於校園中肩負著軍訓教學、校園安全與生活輔導等工作，其中後兩項工作易顯於外，亦最容易見其功效。因此，透過本書的集結成冊，希望能達到以下三個目的：

1. 使外界充分瞭解軍訓教官於校園中所扮演的角色及功能，以及呈現其多元的工作面向（積極、熱情），並區隔專業輔導與軍訓教官生活輔導不同之處。
2. 對內鼓勵、發掘軍訓同仁們，平日於工作崗位的傑出表現與事蹟，藉此激勵軍訓同仁的工作士氣。
3. 藉由編輯小組中專家學者之協助，整合出軍訓教官於校園生活輔導中有價值之系統性理論的工作方法，不僅使現有軍訓教官於校園生活輔導工作有其依循方式，並可提供新進教官教育訓練之用。

累積這些教官於校園中的服務案例及專家學者所提供的回應之中可以發現，軍訓教官在校園中從事學生生活輔導工作，乃積極扮演第一線輔導工作者的角色；也由於教官於校園中如此正向積極的輔導功能，使得同學在求學的生涯中獲得不少及時的協助。的確，教官兼具教、訓、輔三合一的功能及角色，而不是被動的等待學生的求助，是憑恃著積極熱誠的工作態度走入校園，時時貼近學生的生活面，主動發掘需要服務的學生，對有問題的同学給予追蹤輔導；在面對學生的過程中，透過自身有價值經驗的引導，使其能勇敢的面對每個生命中的轉捩點。

本書的集結成冊，首先要感謝教官們於校園中，為學生辛勤的付

出。你們的努力我們看見了、你們的熱忱我們也感受到了！當然，也必然深植於你們服務的每位學生心中。其次，我們要感謝編輯群的專家學者，透過專業的意見及熱情參與，使得軍訓教官之生活輔導工作益加彰顯其價值與意義。

最後，期待這些用生命與熱情服務學生的故事，能使我們看見教官為校園帶來的真、善、美！

教育部學生軍訓處處長

王福林

推薦序

「校園安全與生活輔導案例彙編—校園的守護天使」一書係由教育部軍訓處擬定彙編計畫，所有案例乃是經由嚴謹之初複審程序，擇優選自國內大專校院及高中職校教官投稿之560篇稿件，是以各篇案例皆為一時之選，文內區分校園安全維護類別與學生生活輔導類別，網羅學生意外事件處理、暴力偏差行為及高關懷學生輔導等真實案例，可說是涵蓋了學生各種可能的危安狀況，也充分顯示出軍訓教官在校園中多元的服務角色。

軍訓教官在校園服務乃我國教育制度之一大特色，邇來儘管有正反不同之意見，但客觀上來看，你我應該可以認同的是，教官存在於校園中，有其難以取代之實務功能取向，這其中包含了維護校園安全之任務功能，以及學生第一線救援輔導服務之應急功能，也因此創造出教官在校園中另類產出與服務。

二十一世紀是一個變革的世紀，教育理念也已經由較為威權式的「訓導」轉變為強調人格特質學習的「輔導」，校園中學生的學習、生活模式也隨著多元化社會而快速變遷，軍訓教官在這一波校園解構風潮中，其服務功能亦能與時俱進。舉例來說，教官們在軍訓處的指導下，充分運用其軍人特質，以有效率的應變能力及靈活的思維模式，建構高中職、大專校院的「校安中心」，藉由中央（軍訓處）、地方（縣市聯絡處）及各學校教官之指揮、通訊與救急，強化對全國學生的救援與服務，擴大服務面向與產品產出，此種點、線、面之管理服務模式，可謂是我國教育的一大特色與學生的一大福音。此外，在提升輔導職能方面，在軍訓處的推動下，近幾年教官每年利用寒、暑假及公餘時間進修輔導知能學分，期待能真正成為學生值得依賴的一位「心靈捕手」。

閱讀本書每個真實輔導個案，透過筆者以故事型態生動的描繪，

彷彿看到一位辛苦的園丁日夜守護著花苗，為它除盡罣礙，期待它含苞待放的那一刻，而教官就好比那園丁般地為呵護學生，期待學生的成長蛻變。個人自擔任國立中興大學學務長乙職以來，即以推動建構核心價值與校園文化、強化學務工作組織與績效、營造優質學習與生活環境、促進全人發展與社會公民等學務工作四大願景為己任。期間觀察教官平日於校園安全事件處理、學生交通意外處理、學生住宿賃居服務等工作的表現，見證教官的確是學校學務工作最有力的幫手，也是學生校園生活的最佳依賴。因此，藉由本書的出版，除了可提供軍訓處對新進教官職前講習及一般在職訓練研讀，作為學習討論之教材外，對所有的教育工作者甚或學生而言，本書亦是讓他們真正瞭解到教官在校園中做些什麼，亦為教育現場帶來正面的教育價值，我想這也是本書出版的另一層深意。

最後，再一次肯定教育部軍訓處出版本書的用心，衷心期盼藉由本書的出版，能為所有教育先進在教育現場帶來一些省思，並喚回昔日對學生無怨無悔付出的初衷及吶喊，為多元的校園增添些許安定的力量。

國立中興大學學務長 鄭絡偉 謹識
中華民國九十七年十二月

推薦序

美好的心神交會

一項權威的心理學研究顯示，正向思考的人，不論薪資與健康，都比負面思考的人來得好，在這個挫折叢生的年代，必須學會正向思考，才能立於不敗之地……《摘自：商業周刊第974期》

面對校園中各類型的學生案例，教官站在黃金第一線處理，付出耐心、時間、精力等，無怨無悔之外，我相信每位教官都不曾想到未來將會得到任何回報；反之，只是希望盡一己之責，帶好每一位學生，關照每一個青少年心靈，將每位學生帶上來。在教官嘔心瀝血的案例中，字裡行間呈現出教官的熱情、鍥而不捨的精神、專業的堅持、循循善誘的耐心、剛柔並濟的教育方法等，在在顯現教官是校園文化中不可或缺的必要角色。

95年修正公布的「教育基本法」，納入「並使學生不受任何體罰，造成身心之侵害」等文字，藉由法律的制定，開展出具建設性的各項措施、作法、制度等，以保障學生之身體自主權與人格發展權；教育部並於96年公布「學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項」及「學校實施教師輔導與管教學生辦法須知」，並擬定「推動校園正向管教工作計畫」，規劃行政規劃與督導、協助教師專業成長、降低教師負擔並給予教師支持資源、對教育人員違法或不當管教學生事件之處置、家庭及社會宣導教育等五大策略，以積極推動正向管教政策。

因應落實教育基本法之規定，為鼓勵教官及學校發展正向管教策略，教育部軍訓處持續督導全體教官群推動正向管教工作計畫，目前各校教官們均已體認推動正向管教來引導學生健全成長與發展，確有助於教育人員逐漸放棄以體罰作為管教學生的手段。透過這次的正向管教條例的徵文活動，希望能鼓勵更多的教官發揮教育專業與輔導管教之功能，以正向管教的信念，來培養學生新世紀的核心關鍵能力，

建立校園溫馨和諧最佳互動模式。

高中職教官在校園中，必須任教國防通識課程、辦理軍訓相關業務，同時身負維護校園安全之重任，站在青少年身心輔導的前線，是學校深為仰賴的守護官，也是學生的生活諮詢對象。值此公務繁重且忙碌之際，感念許多教官願意撥冗將平日輔導學生、帶領學生的心路歷程與心得，訴諸文字分享與共，著實令人感佩，高中職校教官在校園的犧牲奉獻，深受校長、家長肯定與支持，以及師長、學生的感謝與認同。

英國詩人密爾頓說：「一個好的老師，必須能和他的學生心神交會。」我們都知道，在教育過程中的每一句話、每一個人、每一件事、每一項典範、每一位恩師，足以影響一個人的一生，可見教師的影響力之鉅，教育力量的影響力是無遠弗屆的，敬愛的教官們，就讓您深廣的愛在校園中發光吧！讓尊重與寬容的美好互動在校園中生根吧！

敬愛的教官，謝謝您，辛苦了！至盼您繼續在教育之路引領學生邁向正道。

臺北市立中山女高學務主任

蕭穗珍

前言

「一個關愛的眼神、一句關鍵性的話語，或許就能化解一件悲劇的發生」。每個孩子都是父母心中的寶貝，是獨一無二的個體，也是社會未來的中堅；如何營造及維護一個安全、友善、健康的校園，一直以來是我們所努力的方向。隨著世代更迭，在校園中一直站在最前線與師長共同輔導、服務學生的軍訓同仁，面對層出不窮的校園問題時，除了不斷精進自身相關輔導技能外，亦透過校安通報體系、師長聯繫、醫療照應、專業單位輔導轉介等種種作為，以即時性、互動性、高效率的工作品質，提供莘莘學子們最佳的輔導與服務。

本書蒐集了全國各級學校包含在大學、專科、高中及高職服務的軍訓同仁（含護理老師），在校園角落裡特殊、完善的輔導過程，藉由真實案例呈現及專家學者的分析，作為軍護同仁從事學生生活輔導工作的重要參據。所徵求的各類案例稿件，經由各領域具專長之學者、專家在嚴謹的初審、複審程序後審核定稿。針對定稿稿件，依據校園安全及生活輔導二大類，再由專家學者或具相關專長的資深軍訓人員撰寫原理原則及各篇分則，建構本書的完整體系。

本書透過實際案例摘要、輔導案例撰述、輔導策略分析等寫作方式，將輔導過程平實淺顯地以故事型態敘述，並由專家學者撰述案例建議與回饋，將實務與理論相輝映，以落實啓發與引導功能。感謝所有熱心參與的軍訓同仁及學者團隊，期盼能將這些寶貴、明確具體的輔導案例運用在推動校園安全服務與學生生活輔導工作中，讓莘莘學子能在更健康、安全、快樂的學習環境中成長。

教育部學生軍訓處副處長

林 煌 謹識

編輯記事

本書從今年97年3月起在軍訓處王處長的指導下，開始進行構思籌劃至98年1月定稿印刷，中間過程從邀稿、投稿、初審、複審，到專家學者撰寫推薦函、總則及建議與回饋等，承蒙軍訓處林煌副處長、林曉瑩科長、高雄市軍訓室主任劉樹林將軍、台灣師大樊雪春主任、政戰學院曾麗娟教授、政治大學劉昌德教授、警察大學周文勇教授、元貞律師事務所黃旭田律師、慈惠醫護管理專科學校軍訓室苗瓊文主任、台北海洋技術學院軍訓室吳豫州主任、景文科技大學軍訓室曲冠勇主任、桃園縣聯絡處張百誠督導、基隆市聯絡處史麗玲督導、新竹縣聯絡處黃天壽督導、中山女中蕭穗珍學務主任、華僑高中李仁學務主任、台北市教育局許百良督學、高雄教育局趙台雄督學、政治大學林秋霞組長、軍訓處長官及學長姊及台北市南湖高中石金城主任教官、北一女中王碧蓮教官、桃園聯絡處李昌明教官等鼎力相助參予本次彙編工作，使得本書得以順利完成，再此一併感謝。

本次彙編初稿共有560位軍護同仁將其在校園所服務事件以生動的方式撰寫，因礙於篇幅限制，藉由評選出98篇作為代表軍訓教官同仁於校園工作之事蹟；亦同時對於所有在校園服務、犧牲奉獻的教官們獻上最高敬意與謝意。彙編案例中，正義高中中校教官滕學義，長期於學校辛勤付出，積勞成疾，不幸於民國97年6月3日早晨值勤前，因突發性心肺衰竭病逝，令人感到哀痛與不捨，但相信滕教官服務校園的精神與典範永留在我們心中。

為使教官於校園輔導及服務學生的工作得以彰顯，每篇獲選稿件皆屬教官輔導過程之真實案例，但描述內容涉及個案個人隱私、疾病與法律等問題，為避免造成學生困擾及二度傷害，經專家學者討論與建議後，採隱匿個案學生姓名及作者之身分，另將98篇獲選之教官大名摘要於附錄，以資感謝辛勤的付出，均請見諒。

校園安全與生活輔導是一條漫長又永無止盡的路，需要靠大家共同努力，教育是百年樹人的事業，亦是無智名、無勇功的善行，我們以甘願做、歡喜受的態度來感受施比受有福，將每一份對學生的照顧與關心化成一篇篇動人故事，讓校園存在著一份溫馨的力量，以成為一位校園守護天使而自許。

編輯群

桃園縣私立成功工商教官 **孫榮德**
中原大學教官 **吳昭瑩**
教育部學生軍訓處教官 **林明輝** 謹識

校園安全總則

教育部台北縣聯絡處
軍訓督導吳豫州上校

半夜追著救護車趕赴急診室；在肇事現場扶持著哀痛逾恆的家長；在校園陪伴著藍色天使；在疾風暴雨中留值學校照顧住宿生亦或是參與學校危機處理小組，消弭重大危安事件等，這些都是教官們在軍訓教學以外的共同經驗，也是教官獲得社會、學校及家長肯定的重要因素之一。

教育部校安中心自91年7月成立迄97年11月間，共接獲了8萬9,523件與校園安全有關之通報案件，其中高中職及大專校院計有4萬5,418件，佔總通報總數之半（51%），共造成3,609人死亡，3萬6,423人受傷，在4萬5千餘件通報的處理過程中，幾乎都可以看見教官服務與輔導學生的身影。

教育部為減少校園安全事件的發生，降低學生傷亡人數，維護校園安全，特於92年12月制訂「構建校園災害管理機制實施要點」，期望各級學校以災害管理理念，維護校園及學生安全。此要點公布施行至今已逾5年，災害管理理念雖已深植教官心中，但經訪查發現部分學校在實務運作上仍有些許缺失，例如：未能結合學校狀況與特性擬訂有效的減災策略、未能協助整合校內各單位資源、未能定期辦理危機處理（緊急應變）小組演練、未能落實通報作業等等。因此，期望藉由本案例彙編之刊行，提出安全管理的重要工作事項，和在校園中努力盡職的教官們相互惕勵：

一、減災作法：

地震、颱風等天然災害，在台灣特殊環境下雖無法避免，但仍可透過提升防災意識、建物補強、疏散演練、先期整備等作為降低災害損失程度。在人為災害方面，則可經由教育宣導、環境改善等減災措施，以防止災害事件發生。減災重要工作如下：

- (一) 平日應檢視校園安全空間，對於校園死角或易發生危害處所、設備（施）等，提出具體改善建議，如：加裝監視器、警鈴、照明、加強巡查及修復設備（施）等措施。
- (二) 針對歷年校安通報資料進行危害狀況分析與評估，據



以擬訂安全教育之宣教重點與時程。

- (三) 依危害分析結論，逐年檢討編列安全教育宣導預算，以提升師生危安意識。若為校外交通環境設施不當或不足，則函請相關單位改善。
- (四) 與警察、消防、社福、醫療等機構，建立良好的防救災支援網絡及社區關係。
- (五) 經由校安中心作業平台，與校內各教學、行政單位建立維護學生安全的共識。

二、整備作法：

「零災害、零傷亡」是每所學校最想望的目標，但部分人為災害因素複雜，且易受外在環境因素影響，因此平日仍應建立良好的應變機制並適時演練，俾於災害發生時，能妥適應變處理，將災損降至最低程度。整備重要工作事項如下：

- (一) 以電話簡訊或網路即時通，建立與學生及家長間的緊急通報連絡系統。
- (二) 檢討修訂危機處理或緊急應變小組之組織。
- (三) 建立緊急應變指揮系統（ICS）。
- (四) 研擬、修訂緊急或危機應變計畫（含應變流程）。
- (五) 定期進行各種技術型的操作演練（例如：機車安全駕駛訓練、消防演練、傷患搬運、創傷處理、疏散演練等）。
- (六) 定期辦理危機處理或緊急應變小組成員之桌上型（圖上或沙盤）推演。

三、應變作法：

應變機制啟動時，通常時間極為緊迫，初期資訊不完整，因此決策壓力極大，但平日若有良好的整備作為與訓練，仍可進行有效率的應變作為。重要作法如下：

- (一) 災害發生時，即應指定現場指揮官，依緊急應變指揮系統（ICS），負責現場之指揮與控制。
- (二) 立即啟動危機或緊急應變計畫，依事件特性、影響層面等因素，召開危機處理或緊急應變小組會議，防止事件惡化或擴大。
- (三) 迅即依建立之學生及家長間的緊急通報連絡系統，實施通報作業，同時安撫受害（災）之學生及家長。
- (四) 依事件類別及程度，通報教育部（上級）校安中心或婦幼、衛生等專線，另依事件發展進行續報（影響當事人權益或聲譽時，特須注意保密措施）。

- (五) 指定專人負責媒體溝通與對外發言，藉以爭取社會認同，爭取解決問題的助力。
- (六) 對受害（災）之師生應責由專人予以照顧。
- (七) 應變處理全程，應完整紀錄，並蒐集相關資料，俾作為復原檢討之用。

四、復原作法：

妥適的復原、輔導，可避免危機或災害的復發。確實的復原檢討則可精進減災作為，強化整備工作及提升應變處理能力。如此重要的工作，卻常為危機處理人員所忽略。因此，爰提以下幾個工作要項以為參考：

- (一) 對受害（災）及相關師生應妥為安置與輔導。
- (二) 由專業人員或老師對受害（災）師生予以心理諮商輔導或由導師、心輔人員進行個別及團體心理輔導。
- (三) 協助學生辦理就學援助、復學或復課輔導事宜。
- (四) 視狀況及權責成立事件調查小組，負責危機形成原因調查及證據蒐集。若事件為校外設施或環境所引發，則函請相關單位改進，甚至協助聲請國家賠償事宜。
- (五) 建立事件處理之書面檔案資料並召開檢討會議，據以檢討減災、整備、應變階段之缺失，以防止事件復發及類似事件之發生。
- (六) 發函或派員感謝事件處理過程之協助單位。
- (七) 事件結束後，至校安通報網完成續報作業並結案。

減災、整備、應變、復原之循環過程，有賴全校教職員工的通力合作。教官不可閉門造車自行進行減災、整備工作，事發時雖可先行趕赴現場處理，但後續之復原、輔導仍需仰賴專業輔導人員的協助。因此，教官平日即應藉由校安中心的作業平台，與校內各教學、行政單位及校外社政、警消單位密切協調、聯絡，建立完善的三級預防網絡及緊急應變支援體系。

提供安全無虞、溫馨友善的學習環境，有效降低校園災害與學生意外傷亡人數，是軍訓教官服務校園的重要使命與任務，讓我們一同相互期勉與達成。





大學校園安全案例

- 學生意外事件
- 學生安全維護事件
- 學生疾病事件



雅婷的故事-宜蘭縣○○大學

輔導類別：學生意外事件－交通意外

一、案例摘要：

雅婷，19歲，家中長女，乖巧貼心喜歡音樂，特別熱愛歌星陳綺貞的歌，有一妹妹，荳蔻年華的女生，情荳初開，卻也種下了一生永難挽回的命運…十二年教官生涯，第一個在我身邊生命隕落的學生。

二、服務案例敘述：

雅婷是一個人見人愛的可愛小女生，甜美的模樣讓人過目不忍卒忘，雅婷是系上追求者詢問度最高的女生。一年級下學期，雅婷戀愛了，清晨的海邊，是雅婷和暱稱為螃蟹先生的同年級男朋友，最喜歡的約會去處。幾天前，螃蟹先生送給雅婷的香水蠟燭及玫瑰花還在書桌上，雅婷又想在清晨到海邊和螃蟹先生到海邊看日出，拗不過雅婷的請求，螃蟹先生騎摩托車和雅婷一起到海邊看日出。

清晨下雨了，兩個人趕著回來上課，八點十分已經到了學校裡面的停車場，前面的摩托車正要左轉，兩車擦撞，雅婷飛了出去離車約三公尺遠的距離，前面摩托車的同學嚇得臉色發白，立刻飛奔到教官處告訴教官發生車禍了，教官也立刻飛奔到現場。

螃蟹先生無法接受女友飛出去、倒地昏迷的事實，此刻雨傾盆的下，為了不讓心愛的女友淋雨，螃蟹先生死命的將雅婷拖至車道附近的地下室避雨，教官趕至車禍現場發現人已移至地下室，且女生在男同學的搖晃下，鼻孔冒出了血液，立即要求男同學勿再搖晃女同學，並立即呼叫救護車，我跟著救護車協助處理後續的事情。

十五分內救護車抵達，原本打算送至設備較好但是較遠的醫院，但是途中雅婷一度失去了呼吸及心跳，救護人員立即緊急施救，為了爭取第一救命時間，就直接奔往設備較差的小型醫院，同一時間我立刻打電話給雅婷的父母親，告知女兒車禍重傷的消息。

在醫院雅婷一度性命垂危，醫生很認真的拚命在急救，在外面守候的螃蟹先生並不完全知情，好不容易醫生救活了雅婷，在協調轉院進進出出聯繫的時

候，護士讓螃蟹先生知道情況危急，竟讓他情緒失控而休克昏厥了過去，急診室又一陣的忙碌折騰。

雅婷轉院了，螃蟹先生在醫院情緒失控歇斯底里，一度讓我手忙腳亂分身乏術，我只好用嚴厲的態度面對那少不經事的螃蟹先生，請他成熟一些才能讓他及雅婷心愛的女友度過這一次的難關，好不容易穩定住他的情緒並找到他熟悉的友人陪伴，讓我再度追著救護車前往下一個醫院，去守護雅婷的安危。

在事情的過程中，我不知該怎樣對雅婷的父母親說出口，雅婷已經車禍性命垂危。但我有義務在第一時間告知家長，我告訴雅婷的爸媽，女兒車禍有生命危險，我隨時都在她的身邊，掌握最新的狀況及消息，雅婷的父母無法置信……。

轉到了第二間醫院沒多久，雅婷的父母也到了，我趕緊帶著雅婷的母親在雅婷身邊呼喚，希望能喚醒雅婷的求生意志，千喚不醒的雅婷，竟然掉了眼淚，手也不自主的顫動，這個動作燃起了大家的希望。立刻懇請醫師開刀動腦部手術，醫師說開刀的結果只有兩個，一個是植物人，一個是死亡，接下來是開刀房的漫長等待。

十點多進去，下午一點多出來，三點多再進一次開刀房，接近七點鐘才出來到加護病房，比不過雅婷的父母親堅強的耐力，三頓飯忘記吃的我，竟然也因為血糖過低在加護病房門口昏倒了，不一會時間恢復體力，立刻又回到加護病房跟著雅婷的家人一起守護著雅婷。

醫生對守護在加護病房外面的親人說，先回去休息吧！現在就看雅婷自己的造化，四十八小時的時間，生命的拔河過程，一切只能聽天由命。我請學校的主秘幫忙，說動父母親一起到附近的佛堂為女兒祈福，並幫他們安排住宿休息的地方。晚上八點三十分雅婷母親想起，是病房的探視時間，急著趕回醫院看雅婷，我跟在身旁，雅婷母親直奔醫院的腳步，竟然連身為教官的我都快跟不上，雅婷的父母親從早到晚堅持守候女兒，要女兒好起來的心情及意志，讓人為之動容，深夜回到家中，躺在床上的我輾轉難眠，想起白天的一幕幕，痛苦、悲傷、失落的情節，忍不住偷偷的拭淚與祈福，夜未眠，我在等候白天所謂奇蹟的到來。

在夜裡雅婷並沒有傳出不好的狀況，直到隔天雅婷的心跳突然不見，醫師護士忽然忙成一團，二個多小時的急救，父母親還是不願放棄，無奈的醫師走出病房，向在外頭等待的師長及同學說明，已經回天乏術，在外面守候的我，仍不願放棄一切機會，跟醫師確認每個生與死的問題，無法接受這麼多人的祈求與愛，喚不回一個才剛要盡情飛翔的年輕美麗的生命，雅婷還是走了。



一天一夜的生死守候，比不過親友們面對的喪女之痛，悲憤的情緒排山倒海而來，親友們開始尋問追究雅婷的死因，在場關心的同學頓時成為追問訪查的對象，現場和諧氣氛降到了冰點，接下來的是一個月的辛苦煎熬…。

三、服務策略分析：

漫長的一個月的時間，是○生的親朋好友，與車禍雙方的同校二位男同學（螃蟹先生及擦撞的對方）及學校三方面的溝通協調；以下是從車禍開始到雅婷出殯的事件處理過程：

- （一）事件發生現場：立即通報119將傷者送醫，並親自跟隨救護車，協助處理後續狀況。學校的車禍意外發生現場，由另一位教官協助設立警告標誌及指揮意外現場之交通，以疏散人群並防止二次交通意外事故的發生。
- （二）陪同受傷學生到到達醫院，除了解事件經過，表達學校慰問之外，並在學生家長未到前予以協助各項事情，待家長到達，立刻告知受傷學生最新狀況。並通知學校學務長、主秘、校長，及回報校安中心。
- （三）學生往生之後，因家長及親友情緒嚴重失控，堅持的陪伴並給予適當的支持與協助，獲得家長之信任與肯定；在學生家長嚴重質疑學校、要求應負連帶責任時，謹守分際與言論中立，審慎回答家屬每個問題，並適時向校方反映，讓學校得以在第一時間，委由主任祕書全程協處各相關問題，包括：家屬的情緒安撫、對學校的告訴求償、過逝學生的公祭協助安排與法師助念、靈骨塔的協尋。均由教官擔任兩方之中間溝通協調，以客觀中立及真誠關懷的立場，多方聯繫並隨時掌握問題及動向，終讓事件圓滿落幕。
- （四）有關車禍的兩造學生：
 1. 擦撞的兩方男同學，在第一時間即通知雙方家長，並告知事情的嚴重性；雙方家長們於事件一開始的陪同，是獲得家屬最後諒解的關鍵。
 2. 所有的關鍵時刻均積極與家長們密切聯繫，讓雙方家長掌握最新消息，以利擦撞的兩方男同學能適時的表達歉意，取得過逝學生家長的諒解。
 3. 車禍死亡為公訴罪，警察在得知女同學往生的第一時間，即通報當地的地檢署，並拘提兩位男同學到警察局，由檢察官親自訊問，這個迅速的動作讓兩位未經世事的大學男孩，受到極大的震撼及驚嚇，因為他們從未料到，一個在校園的輕微碰車擦撞，會輕易的撼動三個人的生命與波折。

4. 過逝的女同學，再往生後一個月公祭，公祭前一個禮拜，兩方男同學的家長共同賠償了五百萬元，與女同學家長達成和解。
5. 公祭過後，教官特別關心兩位男同學，螃蟹先生心理創傷過重無法平復，已於公祭後辦理休學，迄今仍無法工作及讀書。另一位男同學選擇勇敢面對課業，卻在等候地檢署開庭的煎熬中，常常缺曠課，安排心輔老師與其輔導，漸漸的恢復以往的元氣。
6. 公祭過後的兩個月，法院才排到開庭的日期，男同學的家長主動在開庭前打電話給教官，感謝這三個月來與他們的電話聯繫與關心，教官也很高興三個家庭已經漸漸走出悲傷，並成為他們很好的朋友。

四、心得與建議：

教官的使命是生命的服務，帶領同學們經歷過人生的青澀歲月，協助他們看清楚人生的方向，在他們遭到意外或遇見困難的時候，幫助他們一臂之力。但這樣的一伸手，究竟是誰的受益最多呢？答案是「施比受更有福」。

擔任教官生涯的十多年，幫助過無數的學生及家長，一次次的人生歷練與經驗，豐富了自己對生命的感動，更珍惜生命的存在。

美麗的雅婷，是我第一個在死亡相見的學生，卻教給我很多人生生命的課程，讓我的心智更加成熟，讓我清楚的知道，我熱愛我的工作，熱愛我的選擇。在有生之年能夠幫助更多的學生成長、幫助更多的學生找到生命的方向、幫助他們渡過難關，將是人生中最有意義的事。





老人與我的故事-台北縣○○大學

輔導類別：學生意外事件-交通意外

一、案例摘要：

家豪，進修部○系四年級學生，○年○月○日十七時打工下班於上學途中，右轉時發生車禍，不慎擦撞騎_踏車年約六十多歲的老先生。

二、服務案例敘述：

- (一) 教官接獲電話後，立刻代表學校前往署立台北醫院探視傷者，對於學生因駕駛疏失而造成老先生受傷，表達慰問之意。另向護理站查詢老先生傷勢，護理站表示：老先生先初步診斷腦部未受傷，外傷部份可於二個月後痊癒，惟骨折部份需半年之復健，才能完全康復。
- (二) 教官詢問車禍始末，雙方對於事件原委之描述，並無重大歧異，警方亦已製作筆錄在案，肇事責任歸屬錯在同學，但由於事發後，學生立刻將老先生送醫就治，雙方同意僅止民事賠償問題。
- (三) 教官瞭解傷者之看護情形，目前傷者白天由老先生的太太請假看護，一子一女分別於下班後輪班看護，老先生目前在工廠上班，有參加勞保。
- (四) 隔日教官相約學生攜帶鮮花水果再前往醫院探視，並由學生主動提出於放學後至醫院協助看護請求，惟老先生家屬婉拒。
- (五) 要求肇事學生至少每二天必須主動赴醫院探視老先生病情一次，確實掌握老先生復原之進展，探視完後立刻電話回報，約十天後學生回報，老先生已能下床復健，近日即可回家療養。
- (六) 相約傷者家屬及肇事學生，商談和解賠償事宜。車禍之初，家屬對於肇事學生頗不諒解，但因事發後學生能勇於負責，老先生臥病期間，亦能經常前往探視關心，再加上老先生康復情形良好，具有勞保，於醫療費用無缺等有利條件下，得以迅速達成和解，允由肇事學生付出象徵性少數金額，做為精神賠償，簽具和解書。
- (七) 將一份送交警局銷案，本案簽結。

三、服務策略分析：

(一) 問題分析：

1. 本案肇事學生家住南部，家人無法及時北上處理，僅可由學校方面協助處理，教官宜主動介入負責，避免事態趨於嚴重，難以處理。
2. 詢問警方及學生車禍發生的原委，瞭解車禍肇因為學生違規右轉，不慎撞及老先生。
3. 基以上情形，本案處理原則，教官應代表學校及家長，在第一時間趕赴現場，表示關懷及慰問，並協助學生處理車禍後續事宜。
4. 涉及傷者救治、法律責任、理賠求償等方面，應建議學生勇於任事不可逃避，積極表示負責，經常前往慰問，誠懇態度表達歉意，期能獲取對方家屬諒解。

(二) 服務策略：

1. 教官應趕赴現場，協助儘速將傷者送醫，同時通知警方及家長，爭取時效、救人第一為原則。
2. 對於傷者老先生，代表學生家屬表示歉意慰問，說明家長在南部無法到院致歉，安撫對方情緒，請其諒解。
3. 協助肇事學生前往警局製作筆錄，瞭解車禍始末，並諮詢責任歸屬，以便日後做為和解參考。
4. 陪伴學生前往醫院，正式向受傷老先生及家屬致以深深的歉意，誠心誠意表示願意負一切賠償責任。
5. 告誡學生不可逃避，須勇於面對錯誤，並表示教官會主動協助處理，請其勿太擔憂操煩。
6. 特別囑咐學生要經常前往探視老先生病情，致上無比的關懷，到院時，不可急於談及和解事宜，避免讓對方產生不適感覺，衍生不必要困擾。
7. 俟老先生傷勢痊癒穩定時，尋找適宜時機，表示願意賠償負責，請求對方和解，教官宜從旁陪同，儘量爭取對方諒解同學經濟條件不佳，平日有打工貼補家用事實，言詞要和緩得體，不可令對方感到學生在敷衍塞責，造成反感，無法和解。
8. 若雙方要求差距過大，經教官協調仍無法達成和解時，可向市公所調解委員會尋求調解協助。





永不放棄的勇者-台北市○○大學

輔導類別：學生意外事件-腦血管病變

一、案例摘要：

志偉，23歲，是個從外地來、差零點一分就能上台大醫科的醫學系男生。在一場疑似車禍（腦血管病變）中讓他昏迷數個星期，腦傷讓他無法自由行動及言語。他的意外雖然讓大家心疼，但是幸運的他並不孤單；不僅得到醫院的醫療團隊同仁們、校內師長和同學們全力的協助，也得到校友們在精神及金錢上的支持，甚至有些校外素未謀面的善心人士也都非常關心他。如今，他重新回到學校，選擇從物理治療系出發，要以自己的親身經驗幫助跟他有類似遭遇的人。

二、輔導案例敘述：

事件當天下午接獲醫院通報，有本校醫學系學生於○○國小前被民衆發現倒地路旁，經119送至醫院急救。軍訓室接獲通知後，值班教官立即赴醫院探視學生，確認學生狀況後聯絡學生家長，並向總教官、生輔組組長回報處理情形。

為緊急處理顱內出血，志偉隨後於醫院進行腦部手術，當晚手術結束後送至外科加護病房觀察。家長稍後抵達醫院，值班教官向家長說明目前醫院處理狀況後返校，並向生輔組長及總教官回報志偉目前狀況。

在多方考量下，隔日校方與家長決定將志偉轉至神經外科加護中心，當2000時志偉作了第二次腦部手術，直至次日凌晨0500手術完畢。軍訓室於過程中持續關心志偉病情並安慰家屬。志偉昏迷近3星期後才奇蹟式的甦醒。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就事件處理方面：

軍訓室在接獲通報後，於第一時間趕赴現場了解狀況，並主動積極跟校內師長及家長聯繫，務求把握處理時效。

2. 就家長聯繫方面：

事件發生後至醫院了解狀況後於第一時間連絡家長，並於○生住院醫療期間，持續給予家長關心及鼓勵，讓家長感受到學校的溫暖與關心，心理上不致感到孤單無助。

3. 就學校聯繫方面：

事件發生後教官於第一時間回報校內師長，於○生醫療住院期間，值班教官均會赴醫院探望○生，並與學務長、總教官、生輔組組長密切保持聯繫，讓學校能隨時掌握○生最新狀況。

4. 就輔導目標而言：

短期輔導目標在於協助○生身體恢復功能，中、長期輔導目標則置於提供○生學習支持與陪伴，結合全校師生、醫療資源，以增強○生學習能力，提高其學習意願與動機，使其能健康快樂的進步成長。

(二) 輔導成效：

在學務長的指示下，學務處推出了「○○康復計畫」，期望整合醫院及本校的資源，對○生在身心復健及學業上進行整體的幫助。○生腦部的受傷情形，曾經讓醫師不敢對他的復原抱太樂觀的態度；然而，這奇蹟就在本校的師生努力不懈下，就在○生身上顯現。

經過一年的努力復建，○生逐漸恢復身體運動及學業方面的能力。學務處為了讓所有關心○生的人，看看在意外發生後的一年，○生進步到什麼程度，也希望藉此鼓舞其他的腦傷患者及家屬永不放棄希望，特地辦理了「奇妙的生命之旅——腦傷復原感恩音樂會」。會中○生展現了他的進步和能力，校方也邀請了另兩位腦傷患者——○大的甲生及高中的乙生現身說法，他們同樣在所有人的關心和協助下，恢復得出奇的好。

如今，○生獲得天助；當然，更重要的是一群貴人的幫助及他自己不懈怠的自助。如今他已成為其他腦傷患者追求進步的標竿，為腦傷患者及家庭帶來鼓舞及無限的希望。相信○生不會忘記，這段漫長的旅程中，有本校師生及教官的陪伴，他會永遠的感恩。

四、心得與建議：

從○生的身上，我看到一個永不放棄的勇者形象；他的樂觀及在逆境中永不屈服的堅強意志，值得我們效法。



五、專家建議與回饋：

- (一) 學生車禍案件處理重點包括第一時間通報警方及緊急送醫，隨後聯絡家屬及校方相關人員（學系主管、導師、學務主管等）；之後協助學生後續之保險、請假、慰助及輔導事宜，本案前述各項作為均處置完善。
- (二) 該校結合師生、醫療資源，陸續推動「○○康復計畫」及「奇妙生命之旅-腦傷復原感恩音樂會」等，展現強大之愛心關懷與支援輔導力量，足堪各級學校學習，除協助個案重新站起面對人生外，也為校園留下一則感人溫馨的故事。

NOTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



傷痕-台中縣○○科技大學

輔導類別：學生意外事件-交通意外

一、案例摘要：

雅惠，19歲，為家中老么，有二個姊姊，就業中，父親已歿，母親在父親過世後離家，迄今毫無音訊，自幼與祖父同住，並由視如己出的姑丈、姑姑撫養長大。

二、輔導案例敘述：

○年○月○日深夜；雅惠與同學共乘機車外出購物返校途中，於○○路，遭民人酒後駕車自側面撞擊，雅惠在毫無預警下摔落快車道，復為尾隨後方疾駛而來貨車在反應不及情況下，前輪輾過雅惠雙腿。經送往鄰近醫院急救，醫生告知為顧及性命必須進行截肢手術，然而在家長堅持之下迅速轉送○○醫藥大學附設醫院，尋求保住雅惠雙腳的任何一絲希望，漫長的顯微手術考驗著手術台上雅惠的意志，同時也煎熬著焦慮不安的家屬。

在歷經漫長等待後，當手術室大門再次開啓的刹那，醫生告知手術過程順利，雅惠雙腳得以倖存，心急如焚的家人落下了感恩的眼淚，感謝醫師的仁心仁術、更感謝上蒼的恩澤，讓小女生再度拾回雙腳，得以繼續邁向她充滿無限可能的未來。

然而，在雅惠甦醒後映入眼簾的，卻是腫脹痛楚不堪的雙腳，以及暫時隱藏在紗布背後成不規則形狀的縫合傷口，此時的痛是傷口的痛，數日後，醫生小心翼翼掀開紗布進行術後第一次的清瘡，看到慘不忍睹的傷口，雅惠忍不住嚎陶大哭，應是心理的痛更甚於傷口的痛楚；在一次又一次清瘡過程中，心靈與傷口一起反覆的被撕裂著。

走路，看似簡單不過的事情，對於舉步維艱的雅惠卻是那麼困難，遑論往日與同學的追、趕、跑、跳、碰。初期的醫療復健，重複乏味的肢體動作，讓自幼在家人呵護倍至環境中長大的雅惠，失去原有的開朗與熱情，然而在家人的堅持與同學的鼓舞，及院方中、西醫通力協助之下，雅惠的復癒程度快速進展，這樣的結果鼓舞了所有人，也讓雅惠對於復健產生無比信心，逐漸地，雅惠的臉龐，再次綻放出如陽光般的笑容。



三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生車禍初期，在家長堅持與不放棄，加上醫生盡力搶救下，得以奇蹟式的保全了雙腳，然而醫療過程的痛楚、不復以往的肢體外觀及所帶來行動上的不便，在在對於正值荳蔻年華的學生，造成極大心理衝擊，因而以逃避人群，或歇斯底里的情緒反應，作為對於自身遭遇的情緒性宣洩。

2. 就家庭支持系統而言：

○生與家人互動親密，自幼備受呵護，在家人全心照顧以及醫院中、西醫的治療模式，讓○生復原進度超乎預期，不僅鼓舞家人，家人亦是○生在面對此一打擊最大精神支柱。

3. 就學校生活適應而言：

○生平日與教官、導師、同儕均有良好關係與互動，事發之後均予極大精神支持，除持續前往醫院探視、關注，也在○生住院及返家復健期間，予以課業上輔導協助。

4. 就輔導處遇計畫而言：

短期輔導目標，為結合家長、老師、同學，鼓舞○生勇於面對，並持續接受療程；另長期輔導目標，則置於提供○生情緒支持與陪伴，並與導師、家長合作，以協助○生走出行動不便產生的心理陰霾、與對人群的畏懼。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

透過親自到院探視慰問與綿密電話通聯，及間接透過師長、同學轉達關懷之意，與○生建立溝通管道，肯定其面挫折勇敢堅強的表現，並對後續復健要抱持極大信心。

2. 家庭輔導：

透過家人無微不至的照顧及予以精神鼓舞，協助○生強化信心，突破因為行動不便產生的心理障礙，進而強化家庭支持系統。

3. 學校輔導：

○生返校後，會同宿舍輔導老師，協助在住宿環境硬體設施及協助生活照料學生的安排，提供在校生活上協助；另與本校學生發展中心安

排專責諮商師透過主動關懷輔導，增強學生心理建設，同時協請導師居中協調各科授課老師協助○生住院期間課業的補強。

（三）輔導成效：

從○生發生車禍至返校上課，在諸多同學、師長的關懷鼓舞下，○生不僅快速復原，亦漸漸走身心的創痛與陰影。猶記得○生在年邁的爺爺及家人陪伴下，回到校園。應○生家人要求希望能與教官見面，從與爺爺緊握的雙手中，感受到他對孫女際遇的不捨、及對於諸多同學、師長在這段日子所給予各種協助的感激，如今○生過著充實、快樂的學習生活，偶然在校園角落不期而遇，總會看哪洋溢青春與歡笑的她說聲，嗨！教官你好。

四、心得與建議：

從事軍訓工作將近八年的時間，時而因為學生事故奔走於醫院急診間，內心深刻感受到生命的脆弱與可貴，每位學生都是家長無可取代的摯愛、也是他們人生希望所在；因而如何強化學生危安意識，預防危安事件發生，確保學生平安順利完成求學生涯，倍感責任重大，深信這也是每位軍訓同仁責無旁貸的使命；輔導與服務學生是突顯軍訓工作存在價值至為重要的一環，即便在價值觀念丕變的時代，只要抱持真心誠意的服務熱忱，必能獲得學校家長學生的肯定。





走出憂鬱，迎向陽光-彰化縣○○大學

輔導類別：學生意外事件-學生自我傷害事件

一、案例摘要：

俊宏，20歲，家中么兒，上有一兄、一姐，均就讀國立大學。父親採用嚴厲之教育方式，形成對○生很大的壓力，母親對孩子較為溺愛，但對成績的要求也高，造成○生在高中階段就有多次割腕自傷的紀錄，考上大學後，仍需持續服藥治療。大二期中考時，割腕自傷，幸無大礙。

二、輔導案例敘述：

俊宏平常在學校，是個獨來獨往的孩子，自我意識極強，對別人不信任。外表極為清秀，獨特的行為舉止，在人群中很容易被認出來。在寢室內，經常是靜靜的看書、聽室友講話，很少發表意見，在班上，他是個用功的學生，除了身體不舒服請假外，俊宏的學習態度在大學生中，算是非常優秀的。

開學後不久，室友就發現他有長期服藥的習慣，因此，對他也會多一些關心，因為他常常會說身體不舒服而到衛生保健組找護理師，也和護理師建立起不錯的互動模式。護理師發現他曾有自傷的記錄，（手腕有多道傷疤）對他特別用心關懷，也將俊宏轉介到學生發展輔導組接受諮商輔導，並知會生輔組、系教官共同注意。經過一年多，在諮商輔導與藥物控制雙管齊下的情形下，俊宏除了遇到考試壓力大時，容易有情緒不穩，大致上還算平穩。他的問題是不願意按時服藥，需要時時提醒與叮嚀。

到了大二下學期期中考的第二天中午，室友驚慌倉促的跑來教官室報告說俊宏割腕自傷，傷勢輕微，目前仍在宿舍內。生輔組長請同學協助將俊宏送至衛保組裹傷敷藥，並通知系教官至現場處理，俊宏手腕由美工刀割傷，傷勢長約十公分，深度小於0.5公分，初步裹傷後，由護理師陪同送至醫院縫合，共縫約十針。返回學校後，經護理師徵得俊宏同意，由導師陪他返回宿舍，希望藉此建立師生間的互動管道。導師回到衛保組與教官、護理師共同討論輔導對策時，俊宏隨後也回衛保組要求護理師陪他去找輔導老師會同諮商輔導。此時導師返回系上，生輔組長則通知室友晤談，除釐清案件始末外，並請室友們協助關心反映。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生自小家教嚴謹，兄姊成績極佳，對○生形成壓力。國中以前，○生成績亦名列前茅，但升高中的考試失利，對他造成嚴重的打擊，父母未及時給予鼓勵與支持，導致○生深感無助，遂造成其心理創傷，對人的自我防衛極強，每當遭逢壓力就以割腕宣洩。

2. 就家庭支持系統而言：

○生與母親的互動雖頻繁，然原生家庭支持系統較弱，父親嚴厲、兄姐又各自忙於學業，加上遠離家庭出外求學，互動機會極少，使○生感受不到應有的關懷與愛，以致於會選擇以自傷來凸顯問題的嚴重性。

3. 就學校生活適應而言：

○生雖與護理師建立良好關係，但對其他人均採不信任的態度，在同儕間也不願透露求助的訊息。而他每遇考試壓力，就會造成情緒不穩，影響學習成效及考試成績，對他造成另一個壓力源。班上同學及室友雖很想幫他，卻又怕受傷害。

4. 就輔導處遇計畫而言：

短期輔導目標，在於協助○生從改變自己接納他人的關心開始，以建立良好人際關係。另長期輔導目標，則置重點於提供情緒支持與陪伴，以增強○生自信與信任他人，使其能健康快樂的成長。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

以循序漸進的方式，逐步取得○生的信任，讓○生在遭遇困難時願意求助，並了解○生不喜歡按時服藥是擔心藥物會有副作用，因此也透過護理師以專業的立場向他分析服藥與不服藥的利弊，並告訴他可將擔心的部份向醫師諮詢，共同尋求對他最有利的作法。

2. 家庭輔導：

教官與○生母親保持密切聯繫，並且透過○生母親與○生就讀高一時的導師取得聯繫，高中導師對其呵護有加，○生對其極為尊重，關係密切互動良好。因此



邀請她仍以家庭支持系統的一員，持續對○生關心與協助。

3. 學校輔導：

啓動協同輔導機制，由生輔組長、輔導老師、衛保組護理師、導師與系教官組成專案輔導小組，並邀請高中導師與家長共同配合，再加上班上幹部與室友的幫忙，隨時給予適度的關心與協助，提醒○生按時服藥。若發現行為異常，立即反映，發揮同儕輔導功能，使○生能經由同學及室友的關心，在需要時發出求助的訊號。

(三) 輔導成效：

在許多人共同的關心與協助下，○生也努力的追尋自我的理想，他比以往有更多的求助對象，也清楚知道如何求助，往後在學校的一年多裡，看到的是展現出陽光少年面貌的他，雖然疾病仍然困擾著他，但有家人的支持、師長的關懷和同學的情意相挺，使他不再動不動就用美工刀在自己的身上留下印記。在情緒激動無法自我控制時，偶而他會自己跑到校園僻靜的角落躲起來，但當知道同學為他擔心而四處尋找時，他就會悄悄的走回人群。

四、心得與建議：

輔導工作需要藉助多方的力量共同努力，也要長時間的追蹤與協助，能看到受輔者的進步，就是助人工作者最大的安慰與鼓勵。



折翼的白衣大士-花蓮縣○○技術學院

輔導類別：學生意外事件－交通意外

一、案例摘要：

雅玲，21歲，為家中獨生女，家住台北，父親從商，母親家管，家庭經濟狀況良好，五年前國中畢業後，懷抱著成為南丁格爾的理想，高分考取○○技術學院五專部護理科，獨自遠赴離家甚遠的地方求學，就在17歲那年，發生了一場嚴重的車禍，從此改變了雅玲的人生。

二、輔導案例敘述：

雅玲17歲那年，正值豆蔻年華，獨自在甲地求學，在某次校外聯誼活動中，認識了某技術學院的A生，因為兩人有太多的共通點，都來自台北，遠赴異地求學，離鄉背景的情愁，讓彼此特別照顧對方，經常利用課後相約一起用餐。

就在12月的某個晚上，兩人於晚餐後，由A生騎機車送雅玲返回學校宿舍，參加2000時的晚自習，行經防汛道路途中，遭酒後駕車之醉漢超越車道迎面撞擊，A生的機車因瞬間巨大撞擊，擠壓變成一團廢鐵，兩人當場撞飛跌落在3公尺外的河堤，路過的熱心民衆協助報案及送醫急救。

A生僅右腿脛骨骨折，但雅玲卻是傷勢嚴重，除了顏面挫傷、骨盆骨折、右大腿及右小腿開放性骨折外，左腳前腳掌斷裂，為保住性命，以免失血過多，必須立即採取腳掌截肢手術，而雅玲家人遠在台北，院方只好通知學校值勤教官，教官接獲通知後，立即向校長及學務長報告雅玲狀況，並通知導師及輔導教官前往醫院協助與關懷，因狀況緊急，由輔導教官透過電話，取得雅玲母親授權同意後，當晚立即進行左腳掌截肢手術，以防止傷口大出血及細菌感染，翌日清晨母親搭車前來醫院探視，擔心雅玲無法承受截肢事實，要求所有探視之師生協助隱瞞實情。

接著的二個月內，雅玲連續施行重大手術三次，短時間內無法出院返校上課，但仍心繫學校課業，請求同班同學協助每堂課程錄音並書寫筆記，每天晚上送至醫院由雅玲自行溫習課業，家長及師長們看著雅玲對於護理之執著，均不忍告知截肢



事實，只能拜託醫師將雅玲的左腳掌以板架固定包紮偽裝，繼續隱瞞著截肢的實情。行動自如對於護理人員而言是必備的條件之一，雅玲自截肢之後，護理系的老師以專業的角度多次向家長分析說明，雅玲實在不適於繼續就讀護理科系，建議家長預先安排雅玲參加轉學或轉系考試，重新調整雅玲的生涯規劃。

就在車禍發生後的第三個月，新學期準備開學了，憂心忡忡的母親除了要頻繁的上法院爭取雅玲的醫藥費用理賠之外，更不知該如何向雅玲啓齒因截肢而必須轉學或轉系之事，經與輔導教官及導師討論之後，決定由輔導教官及導師告知截肢的事實。

截肢的消息對雅玲而言，簡直像是晴天霹靂，她無法相信這場車禍，竟然成為她追求人生理想的最大變數，一向自信開朗的雅玲因突如其來的噩耗，對於無知的未來，感到無比恐懼害怕與茫然失措，終日以淚洗面，意志消沉，漸漸拒絕同學的探視，將自己孤立於病房內，終日只能躺在床上望著截肢的左腳默默流淚，任誰看了都覺得不忍！

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

堅持成為「白衣大士」一直是○生的夢想，為了讓美夢成真，她努力用功爭取佳績，規劃經營自己的人生，更因欽佩證嚴上人「為佛教、為眾生」的職志，而選擇離家較遠的本校就讀，如今卻因一場交通意外，必須截肢而導致被迫放棄夢想，心情的沮喪與失落難以言喻。

2. 就家庭支持系統而言：

○生與父母關係親密，互動良好，雖然雙親支持她投身護理的夢想，卻因○生截肢，希望○生重新調整生涯規劃，堅強的○生透過諮商輔導老師、導師及輔導教官的陪伴與引導，深思熟慮之後，決心克服身體障礙，堅持夢想，不願退讓。家長得知○生的決定後，商請學校的師長及輔導教官，協助規勸○生放棄護理夢想，轉學回台北的普通高中就讀。

3. 就學校教學與生活輔導而言：

(1) 實施個別補救教學：

住院期間的課程委由護理系專任老師及導師採取個別補救教學方式，協助○生於短期內趕上進度。

(2) 透過學校身障生輔導系統，訂定○生個別輔導計畫：

安排輔導老師實施定期個別諮商，透過正向引導與正向解讀，協助○生接納自己，肯定自己，鼓勵參與活動，建立良好互動人際關係，提供自我表現機會。

(3) 協助生活起居照護：

○生自截肢後，必須長期仰賴輪椅行動，協助爭取無障礙生活空間，解決○生行動不便之困擾。

4. 就輔導處遇計畫而言：

(1) 短程目標：

致力於○生行動不便之生活自理與適應輔導。由輔導教官協助向學校申請無障礙之居住空間，方便○生輪椅行動，並安排同班同學輪流照顧○生之生活起居，利用同儕支持力量，增強○生自我肯定與自信心之重建，使○生早日適應截肢後之生活，並透過諮商中心輔導老師、導師、教官的關懷輔導，使其調適身體及心理障礙，透過正向思考，積極追求夢想。

(2) 中程目標：

協助○生出庭應訊，爭取醫療費用理賠，另安排復健醫療，使其在四年級學期結束前達到能站能走之復健進度，以利應付五年級之醫院實習課程。在法律諮詢部分，透過法律扶助基金會的協助，順利接受每月法院之應訊，爭取醫療費用之賠償；在復健醫療方面，協助○生定期複診，接受復健醫療。

(3) 後期目標：

置重點於輔導○生完成醫院實習課程，因此協助○生至醫院接受密集之復健醫療，另一方面透過實習組老師及同組實習組員的協助，來使○生順利完成各科實習、報告及測驗。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

(1) 學生諮商中心專業輔導：

依教育部規定將○生歸類為身障生，訂定個別輔導計畫，並轉介學生諮商中心安排專業輔導老師定期諮商輔導。另透過平日與○生的接觸，建立良好信賴的關係，透過正向引導與正向解讀，協助○生在短期內接納不完美的自我。

(2) 實施個別補救教學：

透過護理專業老師及導師的悉心指導，使○生



能在短期內跟上學習進度，亦因師長們的鼓勵與關懷，使○生的學業成績突飛猛進，名列前茅，每學期均以優異的成績獲頒績優獎學金，讓○生信心大增。

(3) 生活輔導與照護：

透過輔導教官向學校申請無障礙的居住環境，解決行動不便之困擾；建議健康中心申購骨科專用輪椅，方便○生平日行動，安排同班同學輪流擔任看護，照顧○生之生活起居，使○生早日適應截肢後之生活，透過定期的關懷與輔導，使○生調適身體缺陷之心理障礙，透過正向思考，積極追求夢想。

2. 家庭輔導：

- (1) 定期透過電話聯繫○生的父母，將在校生活適應情況、身體復原進度與課業學習狀況告知父母，並建議○生的父母親透過鼓勵與關懷，支持與讚賞○生的決心與堅強毅力，藉以增強其自信心。
- (2) 透過導師及輔導教官與家長密切聯繫，協助家長了解○生職涯性向結果，爭取家長對○生職涯規劃的認同，進而支持與鼓勵○生，努力實踐成為「折翼的白衣大士」之夢想。

3. 學校輔導：

(1) 實施心理測驗及職涯性向測驗：

透過性向測驗結果分析，○生具備護理專業的潛能，因此，輔導教官與導師積極蒐集護理職場相關資訊，提供○生參考，協助○生深入了解未來職場世界及個人未來可能遭遇之困難。

- (2) 透過輔導教官與導師定期的關懷與輔導，適時發掘○生之困難，適時協助處理，提供良好之生活照顧，定期協助○生返回醫院複診及復健，並提供法律諮詢服務，協助前往法院出庭等事宜，使○生沒有後顧之憂，能專心課業學習與身體復健工作。

(三) 輔導成效：

○生雖遭逢人生變故，仍堅持完成「白衣大士」的夢想，令家長、導師及輔導教官深受感動，透過多方支持與鼓勵，○生終於克服身體殘障的桎梏，重新站起來，邁向人生未來之路。最後，○生以優異成績獲得學位，並順利考取護士及護理師執照，雖然未來的護理之路漫長艱辛，但相信○生在經歷了這三年的巨變與試鍊之後，必定能堅持理想成為一位散發光與熱的「白衣大士」。



少女情懷總是癡-台南縣○○科技大學

輔導類別：學生意外事件-墜樓未遂事件

一、案例摘要：

靜宜，20歲，單親家庭與母親、哥哥、弟弟同住，在家排行老二，目前就讀本校○年級，且其家庭經濟狀況不佳，縣政府列為低收入戶。該生於日前發生因感情因素攀爬至學校宿舍十樓窗外，自我傷害未遂。

二、服務案例敘述：

靜宜，住漁港附近，父親於她就讀國中二年級時去世，母親為就近照顧其兄妹三人，於自家門口擺攤做賣雞排的小生意，扛下扶養三個小孩的重擔，而靜宜從小就能體認母親的辛苦，孝順聽話，更是母親眼中的得力助手，並以非常優秀的成績推甄進入本校就讀，在校期間各項成績及才藝都有優異的表現。

靜宜於半年前，認識一位年長7歲，家住北部已退伍就職中的男性，從描述及交往照片中得知，認識的是一位外表帥氣，但沾滿各種惡習（如抽菸、喝酒、損友、粗話）的男性，但認識初期，該男表示願意為靜宜戒掉惡習，而靜宜也信以為真，每個星期都從台南搭車回北部和男生會面，事過半年後的某一天，女生在學校接到一通「我們還是做朋友比較好」的電話，竟是那位男生的來電。

靜宜接到電話後，情緒非常難過而激動，在失落難堪的情緒之下，爬至學校宿舍十樓並坐於窗台上，經校內學生發現後回報軍訓室，教官同仁立即前往處理，緩和靜宜激動情緒並勸導返回，然因該生喪失理智，勸導無效，緊急通報119請求支援，並即刻通報導師、心輔中心、保健中心協助處理。經消防隊勘查地形後，立即搭起救護防備措施，觀察靜宜相關位置待命行動，最後趁靜宜與其母親通話分散注意力時，兩名消防隊員迅速捉住靜宜，抱回走廊內，危機狀況解除。

當天事件過後，心輔人員雖介入輔導與溝通，但是靜宜仍強烈排斥不願多談，後由教官和住同寢的室友表示願一同陪伴靜宜等候其母親到學校，於等待期間教官突破靜宜的心防，將整件事情的原委，一股腦的哭訴出來。

靜宜本身家庭經濟較為貧窮，遇到這位男生後，男方母親對她非常關心及

照顧，偶爾也會寄錢給她花用，而間接讓她對這段感情抱持非常掙扎與不解的態度，終於陷入了愛情的泥沼中。靜宜母親到達學校後，非常感謝學校的對整體事件處理及對靜宜的照顧，而教官建議母親將女兒帶回家休息幾天，讓心情較為平靜後再回到學校，並提醒家長多予關心少責難。

三、服務策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生自國中就失去了父親，對父親的印象是「在他沒喝酒前，是全世界最棒的爸爸」，也間接的瞭解，○生是位非常渴望父愛且較缺乏自信的女孩，在這半年遠距離的感情世界中，也多次的讓○生採用激進的方式來發洩心中的苦痛。

2. 就家庭支持系統而言：

○生與家人的關係非常和樂，惟於高中時期一度交友不慎，學業及個性方面都讓母親非常擔心、難過，所幸在家人的關心和支持下已漸入正軌，惟面對這段新的感情非常執著而險釀遺憾。

3. 就學校生活適應而言：

○生與師生關係良好，但此事件也造成了同學間的耳語，故要求宿舍幹部於宣導事件時，勿提及○生姓名，以防對其造成二度傷害。學校亦將宿舍三樓以上外推式窗戶開口縮小，避免相同意外再次發生。

4. 就輔導計畫而言：

因○生於入學時之身心理測驗，已經測出為高高危險群，學輔中心人員多次想介入輔導都遭到○生的拒絕，所以輔導目標在於協助○生走出感情低潮，並與導師、母親配合，使其除能擁有良好的學校生活外，亦能健康快樂的成長。

(二) 服務策略：

1. 個別服務：

了解○生因家庭背景等關係，對感情的執著、固執及渴望被愛及疼惜，教官常常以不經意的方式相遇，給予關懷，讓○生願意主動找教官訴說心情，並希望教官能幫她留意校內、外工讀機會，讓她藉由工作逐漸撫平傷口，不僅減少胡思亂想的機會又可補貼生活費用，減少家中負擔。教官則建議○生於假日多回家陪陪家人，藉由



親情的力量走出情傷的陰霾，並避免單獨處在宿舍而易生孤獨感，陷入無法自拔的情境。

2. 家庭服務：

教官向○生母親溝通及了解狀況，另請○生母親給予更多的關懷與愛，亦肯定○生在校的各方面表現，並建議多和○生溝通，使其了解整個事件的原委，一起努力陪同度過這一段過渡時期。

3. 學校服務：

學輔中心以○生為中心，由心輔老師主動配合學生到願意談的場所進行會談。並藉由導師及同學的關心，儘量避免其單獨行動及觀察心情與情緒的起伏，教官亦持續給予關心、鼓勵與肯定，並適時的傳遞生命教育的意義，珍惜生命的可貴，好好的愛自己，勇敢面對人生的危機課題。

(三) 服務成效：

○生已主動與男方切斷聯絡並將手機號碼做更換，也積極找尋工讀機會，並已錄取本校交通隊，目前情緒已漸平穩，生活與課業也回到了正常狀態。此外教官亦持續關懷，給予○生情緒支持、陪伴與鼓勵。

四、心得與建議：

只要「活著」，人生就有無限的「希望」。藉由此次服務○生的過程中，讓我更深刻的體認「施比受更有福」；看到○生渡過這次情關，重新展開生活，也是身為教官的我最大的欣慰。

五、專家建議與回饋：

- (一) 處理學生自傷案件首重維護個案安全，教官接獲訊息時應立即通知專責單位（輔導室或心理諮商中心）共同前往處理，俾給予專業協助，避免因勸說不當而刺激個案情緒，引發危機。
- (二) 本案例發生時情況急迫，學生可能隨時做出危害生命之行為，值勤人員應立即尋求警方或救護單位之協助，以掌握黃金救援時機。
- (三) 事後之專業心理輔導部分亦需由輔導室或心理諮商中心為之，教官扮演協助輔導之角色，以確保輔導之正確與成效。
- (四) 本案除對個案輔導外，亦應注意旁觀同學及班級之輔導。



褪色的青春-台南縣○○科技大學

輔導類別：學生安全維護事件－吞食藥物

一、案例摘要：

雅雯，19歲，父母分居中，與爺爺、奶奶同住，平日喜歡上網玩網路遊戲或與同學聊天、談心，鮮為人知的是雅雯從國中起即罹患憂鬱症，自此看診和藥物的服用即與其成長的青春歲月相伴隨行，如此褪色的青春亦令其懊惱與憂慮不已……。

二、服務案例敘述：

午夜12時40分，理應是午夜酣睡的時刻，而擔任校安中心值勤的我卻在睡夢中被急促的電話鈴聲所驚醒，接獲學校某系學生A生電話求助指稱：該班同學雅雯在與班上MSN連絡訊息中發出：「永別了朋友，下輩子來世再見…」等異常的言語後，隨即中斷了任何聯絡訊息及電話，造成友人大為震驚，立即向學校校安中心值班教官尋求援助。

在接獲訊息後，立即對雅雯展開各項基本資料及訊息之蒐整，希望能夠有蛛絲馬跡或脈絡可循，而令人憂心的訊息也隨著資訊的蒐整而逐一明朗呈現，在查訪的過程中有同學表示：雅雯在過去就有精神方面的隱疾，據此，令我聯想起一週前在該班授課時，雅雯即有異狀出現（中途缺課，該生表示去醫院看診），故研判其極有可能是病情發作導致情緒不穩定之狀況發生；不久，接到該班導師來電關心與求援，遂立即進行學生安全維護之處理。

隨後，在查詢雅雯所填載之個人基本資料中，發現與A生所述之住處地址不符，令人氣餒不已，然而由於情況緊急，擔憂雅雯有安全顧慮之虞，遂當下決定和A生、B生、C生等三位與雅雯熟稔且熱心之同學會合後，直接驅車前往其住處尋人。不久，接獲同班D生來電告知：其已先行抵達雅雯住處與其會合，因此在電話中直接要求D生：「藉各種方法拖延，務必將雅雯留置在原處，教官將會立即趕赴處理」。

在夜闌人靜的街道裡行進，突然感覺到機車排氣管所發出的聲響異於平常的響亮，而午夜清新的空氣的亦令人感到氣氛凝重，此刻心中仍不時掛念著雅雯安危？凌晨1時25分趕抵雅



雯所住之大樓，復立即與D生取得聯繫，該生回應：「雅雯表示心情不佳，目前已陪同其至濱海公路之○○溪河堤上談心。」因此，又再次要求D生務必將雅雯看護好，不要再讓其到處遊走，以免發生意外。復又驅車趕赴河堤，並沿著河堤逐段搜尋的方式尋人，經過幾番折騰後，終於在凌晨1時50分發現雅雯與D生坐在河堤上抽菸、飲酒。隨即上前與雅雯交談並穩定其情緒，在言談中得知雅雯表示最近心情不好，雖然上週有去看醫生，但家人卻不知情亦未有人關心問，況且每次所服用之藥物副作用極大，造成其頭暈、精神不濟，嗜睡而致無法到校正常上課，所以雅雯為了能夠顧及學業，已經有一週的時間未依醫生指示按時服藥。

凌晨2時30分，經觀察確認雅雯情緒逐漸穩定後，於是委婉要求其應儘速返回住所休息，否則白天上課更會精神不濟，其亦表示認同，遂由教官等陪同安全返回其住處，並由隨後趕赴之某科大男性友人與D生等二人陪同身邊看護，如有異樣要立即向教官回報；教官則帶領A生等三位學生安全返校，繼續校園安全值勤工作。

三、服務策略分析：

（一）問題分析：

○生為長期憂鬱症所困擾之疾病患者，故對○生所提供服務與協助之重點為預防其危害自身安全事件的發生與迅速安排至醫院就診及按時服藥。

（二）服務策略：

1. 輔導與服務功能結合－教、訓、輔三合一：

事件發生隔日接續處置作為，在縱向的執行上，循行政系統向校方報告外，亦同步進行橫向的聯繫，與○生系所輔導教官、諮商輔導組老師、導師及家長於校安中心內商議日後服務與輔導要點。

2. 班級關懷守護小組的組成與友情的溫馨支持：

為預防○生自我傷害的發生，由輔導教官與導師，將班上與○生友好且具熱忱之同學編成關懷守護小組，持續關心鼓勵○生且注意其作息與情緒反應，隨時與教官、導師保持緊密的聯繫。

3. 家屬親情的滋潤與關愛：

在與○生輔導談話的過程中，間接可以察覺其在罹病期間極為缺乏親情的關心，雖與爺爺、奶奶同住，但因兩老年事已高，無法對○生給予必要之關懷，致使○生長期以來看病皆是隻身前往，有無正常看診

或服藥，雙親均未曾聞問，因此其與父母的親情維繫頗為薄弱，孤立與無援的感覺經常從其心中燃起，建議其父母應多家關懷○生與聯繫感情。

(三) 服務成效：

目前○生與班上同學在校園中出入，正常的上下課，狀況尚稱穩定。

四、心得與建議：

在處理的過程中，曾經發生了一段有驚無險的小插曲，那就是和幾位熱心協助的同學在燈光昏暗的溪畔邊尋找○生時，卻驚見約2、30位飆車的古惑仔大聲叫嚷，行徑囂張的沿途吶喊、呼嘯而過，學生們不約而同的對著我說：「教官，幸好我們早了幾分鐘抵達，否則若與這群古惑仔遭遇，那就慘了！」，這些話聽入耳裡，不禁令我由衷的感謝與佩服這幾位熱心又勇敢而可愛的學生，願意在深夜中挺身協助我順利完成服務的工作。如果說要問我在本案例中有什麼特別的感受，我想提醒的是：與你的學生們維持良好的互動是必要的，若能更進一步有效掌握這群學生中的核心人物那就更棒了，有了這群熱心朋友的協助，將可使教官服務工作做得更完備，當然，在執行服務工作的同時，亦不能輕忽自身和學生們的安全。

五、專家建議與回饋：

- (一) 學校值勤室應備妥學生相關資料，以利緊急狀況時尋找學生給予協助。對於曾有自傷紀錄或患有精神疾病之個案，更應建立詳細正確之資料（如住宅地址，緊急聯絡人電話等），以防延誤協助時間，造成無法挽救之遺憾。
- (二) 本案例發生時情況急迫，學生可能做出危害生命之行為，值勤人員應立即尋求警方或救護單位之協助，以掌握黃金救援時效。
- (三) 請其他同學支援時，要先完成相關保護配套措施，避免產生「衍生性傷害」。





我被詐騙了—網路購物—台北市○○技術學院

輔導類別：學生安全維護事件—網路購物遭電話詐騙

一、案例摘要：

心怡為本校四年級女學生，22歲，在校外工讀，個性活潑、追求時尚，家境小康。

二、輔導案例敘述：

日前，心怡在校外接獲自稱X摩網站網拍商品帳戶業管來電，表示心怡在網站購買之衣服，服務人員設定錯誤為分期付款，請心怡就近至郵局提款機重新設定，以免被後續扣款，並表示會有郵局語音服務專線客服人員撥專線電話確認此事，並請心怡務必與他配合更正。

因心怡確曾透過網路進行該筆交易，商品、金額與對方陳述內容均吻合，並接獲郵局0800700365客服專線來電告知，遂不疑有他，乃依對方指示至提款機辦理設定異動等動作，最後列出交易明細表，驚覺帳戶內之存款計參萬貳仟元已遭轉出提領一空，心怡即向管區派出所報案，並通報校安中心。

本校值勤教官接獲通報，立刻趕赴派出所，安撫心怡情緒並協助心怡完成筆錄製作，以利警方能凍結詐騙集團帳戶及追查存款流向等措施。

由於心怡遭詐騙後，後續生活費等開支恐無著落，內心壓力甚大，不知如何向家人啓口，擔心父母責備。教官見狀瞭解後，應允代為向其父母說明經過。

經由教官的主動聯絡說明，請心怡父親不要因此事發生而過於苛責心怡，此將對心怡又造成另一種傷害，心怡父親經由教官居間的說明，能以關懷的態度協助心怡處理本事件。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就社會現況而言：

近年來治安機關不斷提醒民衆防範電話詐騙，但由於詐騙手法不斷翻新，及不法集團擁有客戶個人基本資料，常假藉以網路購物台的賣家

名義，撥打詐騙電話給被害人，謊稱被害人因網路購物使用轉帳錯誤，變成分期付款，每月會固定從帳戶內扣錢，需要至提款機操作，取消約定帳戶之手續，騙誘被害人至提款機按其指示操作更改設定，再透過網路電話更改成郵局0800700365客服專線號碼，來電告知被害人確有此事，因而發生被害人相信網路購物台的服務人員的說詞，至提款機按其指示操作更改設定，致存款被盜領一空。

2. 就心智而言：

○生心智較單純，對於社會所常發生的詐騙事件，並不以為意；當○生接獲詐騙電話時，歹徒能充分掌握當事人心理狀態，透過化身郵局業管身分確認告知有其事後，以騙誘口吻方式引導○生按其指示至提款機操作更改設定，並以英文畫面顯示讓○生落入陷阱而不自知，進而乘機入侵帳戶轉走被害人存款；事後○生回憶整個過程怎麼就沒想到會是詐騙集團所為，足見○生對當前社會所發生層出不窮被詐騙事件並未放在心上，致掉以輕心被騙。

3. 事發後內心世界

○生遭遇此詐騙事件，心中必然充滿自責、害怕責備等複雜心理，此時，僅有○生個人承受這一切苦楚，而無人給予關心與支持，由於教官是學生校園生活的守護者，所以通報校安中心請求協助。

(二) 教官輔導作為：

1. 教官接獲○生通報後，即向總教官報告後前往派出所瞭解全般，安撫穩定○生情緒，協助○生完成警方筆錄製作。
2. 教官以同理心關懷、陪伴引導其對此事處理應有之認知與作為，於開始處理就對○生產生了積極、不怕事、勇於面對的態度，對○生處理本案上心理建設有一定助益。
3. 教官主動連絡家長說明事情經過，使家長感受學校對學生之關懷與問題處理之積極態度，又可緩和家長在第一時間瞭解後對○生不諒解與言語衝突發生可能，有助於○生減輕對此事件所承受煎熬。
4. 教官返校後主動告知導師，請導師後續關懷○生生活所需協助等，並安排同學主動與○生互動，從中瞭解○生心理、生活狀況等，並適時致電家長表達對○生關心。

(三) 上級指導：

1. 為避免往後有更多學生受害，教官遵照總教官指示將本次遭詐騙的案例，於近期「軍訓人員專業研討活



動」向同仁及校安中心人員說明；會中總教官責成生活輔導組組長，將此案例有關防制作為與預防因應之道撰寫成公告方式，以電子郵件傳送給全校導師，請導師於班會時宣導，並發給各學系此公告，籲請本校師生重視防範類此事件再度發生。

2. 為避免宣導時對○生造成傷害，總教官指示同仁於宣導本案例時應對○生姓名、班級、系別等資料皆應保密，以免對○生造成二度傷害。
3. 有關本案處理在防患未然部分，學務長指示於近期辦理反詐騙專題演講，邀請警方來宣教，對象為全體住宿生與班級幹部，希望能藉以上作為達到宣導效果，防止類此事件再度發生。
4. 有關本案反詐騙防制作為與預防因應之道公告內容：
 - (1) 網路購物資料不能由提款機操作，金額錯誤也不能從提款機更正，對於不熟悉的程序，或以英文模式操作提款機，不要聽從他人要求操作，而是應循原來的管道主動詢問。網路購物同時應留下賣家資料俾作為確認或聯繫。
 - (2) 如有接獲類似電話，先請對方留下電話號碼，再與賣家核對，確認是否有匯款錯誤或是轉帳錯誤等情事，如發現可疑應撥打165反詐騙專線詢問，以免受騙上當。

(四) 輔導成效：

1. ○生對系輔導教官熱忱與積極至為感謝，雖然被騙了這麼多錢，但也買到了人生寶貴經驗，不會再有下一次被騙；校方也藉這一案例做為機會教育，防範未然，處理與回應及時，能獲得學生們肯定。
2. 家長對於教官、導師、同學的幫助也表達謝意，對於孩子的被騙不幸，只能說沒經驗、太相信別人，此一教訓當可留下深刻印象。
3. 向導師們說明校園有發生此一案例，共同進行反詐騙宣導，此一作為可避免更多師生受害；截至迄今校安中心，未再接獲師生被詐騙情事發生。

四、心得與建議：

俗話說：「人在公門好修行」，如何適時提醒與幫助他們？個人覺得與時俱進的知（常）識、具有熱忱服務態度是應具知能；如何讓學生能夠接受你的輔導？如何用事件行銷防患未然？如何綿密管理，有效落實，使詐騙事件等危安事件不再發生？說實在的，就是讓校園充滿了相互關心與提醒的訊息，讓叮嚀與愛不斷的被分享、傳出去。在校園中維繫與傳達這張被師生肯定與信任網

絡的人，就是你我校園安全的守護者，我們的用心與無私的服務態度使然。

五、專家建議與回饋：

- (一) 本案描述學生遭詐騙之案例，事發後之處理重點包括協助報警、安撫情緒、與家長聯繫及協助後續處理。
- (二) 當前詐騙事件層出不窮，手段亦不斷翻新，教官雖事後協助處理，但多半無法追回失款。故「詐騙」之事件首重「預防」措施，平日廣泛蒐羅案例，經常宣導，建立學生防詐意識及觀念，才能有效杜絕類似案件發生。

NOTE





「心藍、心欄」走出藍色的幽谷

—桃園縣○○技術學院

輔導類別：學生疾病事件—憂鬱症

一、案例摘要：

怡君，23歲，罹患憂鬱症多年，曾休學二年接受治療，復學後，卻一直無法融入班級，認為同學對她不友善、不歡迎，都用異樣眼光看她，怡君獨來獨往，表情愁苦，情緒不穩，更造成同學們避之唯恐不及的惡性循環。母親曾到校懇談，請求學校老師能多予協助關懷照顧。怡君與父母親之間關係不睦，不常說話，動輒亂發脾氣、衝動尋短。父母親可謂疲於奔命，已有放棄怡君的最壞打算。

二、輔導案例敘述：

正在課堂當中，突然接獲緊急通知，有學生在七樓上意圖跳樓輕生，趕赴現場後，果然不出所料，又是那個罹患憂鬱症的孩子，軟硬兼施地費了番功夫，才將怡君從窗台上抱下來，看她緊抱著我，哭得非常傷心，不知道又是什麼人？什麼事？觸動了她如玻璃般脆弱的心。原來，國文課程進行分組報告時，沒有人邀請她參與小組，她直覺是同學怕她影響成績，不願意跟她同組，所以覺得自己只會給別人添麻煩，沒有人喜歡她，活著沒用，一個人悄悄走上七樓想從窗戶跳下去，死了算了。

深夜裡，手機響了，迷迷糊糊接聽，只聽到一陣微弱的氣息聲，身上細胞馬上武裝起來，「教官！我睡不著！心裡好難過，妳可以跟我說說話嗎？」，凌晨一點多，但還是得陪著她，否則她一旦認為教官也不理她，很難想像後果會如何？她因為同學在竊竊私語，看到她之後，立刻停止談話，認為是在講她的壞話而質問同學，同學不想回答她，所以整個晚上話題繞來繞去，只是反覆問著同樣的問題：「為什麼同學都不喜歡我？他們為什麼都在排擠我？我到底做錯了什麼？」。某天，她又希望病情能早點好起來，突然超量吞下醫生開的抗憂鬱藥物，課堂上口吐白沫而緊急送醫急救。

為了怡君，教官、導師和同學們生活中總是得戰戰兢兢，深怕只要有一點不注意，她便衍生許許多多莫明奇妙的想法和行為，輕一點的狀況是「哭」，嚴重的就是「死」，班上同學逐漸無法忍受這樣緊繃的學習環境而抱怨連連，

有人乾脆轉學走了，也有透過家長表達關切或抗議的。班級氣氛非常低迷，同學們安靜地上課，下了課就趕忙離開，完全沒有年輕學子成群結隊、活潑聒噪的樣子，怡君因病所苦；我們因他的病而苦，大家都承受了相當大的壓力。

怡君母親來校拜訪時，告知怡君曾因憂鬱症而休學二年，現仍在精神科就醫中，醫生評定怡君可以回校就學，但需注意按時藥物控制及情緒疏導等。接到這樣的訊息，直覺是一大挑戰，但畢竟她已經來到自己的輔導系所，也許是一份緣；一份上天所交付的重要任務，就這樣做好了心理準備，開始研讀有關憂鬱症的書籍，讓自己學習如何帶領這位藍色天使，走出心鎖的世界。

在怡君就讀的二年歲月中，經常有不同的狀況發生，班上同學常來搬救兵，也會很貼心地協助我處理，怡君是我們共同要注意的「不定時炸彈」以及要呵護的「寶貝天使」，在一次又一次的事件過後，大家自然形成一股默契，知道什麼時間、什麼人該做些什麼事，我們自詡為最佳的「心靈捕手」。直到畢業典禮的那一天，我與這一班的同學相擁而泣，拍拍孩子們的肩膀：「你們太棒了！」，一切盡在無言中，只覺得這一路走得好辛苦，但也是最值得的歷程。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生於先前因憂鬱症休學的情況是常覺得有「只要我死掉，其他人就會很高興！」的心情，更認為自己身體不好、失眠，對任何事都沒有興趣、無法上課、學業成績下降、有自殺意念等。復學以後，因為年紀比同學大，她更覺得跟同學無話可談，而同學都只會和同年齡的在一起，她根本不受歡迎，因此又重新有「死掉算了」的念頭產生。

2. 就家庭支持系統而言：

○生自我防衛的心態極強，不太容易信任別人，對於父母親的關懷，也只是認為，只會叫她去看醫生，把她當「精神病」而已，並不瞭解她是「真的被同學孤立排擠」、「真的身體不舒服」、「真的很痛苦」，所以再也不向父母親求助。父母親因為工作，無法專心照顧，也因為缺乏專業知識，不知如何處理，除了求助醫生，亦束手無策地墮入煎熬。



3. 就學校生活而言：

○生在學校中與教官、導師尚有互動，且願意說出自己的心事，但與同學間卻缺乏人際關係的互動，同學覺得○生動不動就鬧脾氣，非常煩人，也害怕承擔她的悲傷情緒，而○生認為同學不喜歡她，甚至聯合排擠她，所以愈覺得如果她離開這個世界，一切的問題就可以解決了。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

- (1) 陪伴○生回診，藉機請教○生的主治醫師以瞭解確實病況，並聽取醫師建議之輔導意見，隨時叮嚀服用藥物和定期回診，協助○生與醫師充份合作。
- (2) 與○生建立感情及信任的關係，以經常的陪伴傾聽，鼓勵她說出自己的挫折和沮喪，使情緒適時的疏解，減輕她的悲傷和焦慮感。肯定她願意挑戰憂鬱症、且願意重回學校追求知識的勇氣和決定是正確的人生觀。另外也和○生分享對憂鬱症的認知經驗，並提供醫學治療和情緒EQ控制方法等資訊，讓她能適度表達想法，學習與同學溝通，而不是用哭鬧或以「死」威脅的方式達到目的，逐步確認○生在瞭解這些相關訊息後，鼓勵她靠自己的力量，克服心理上的障礙。
- (3) 轉介○生至心理諮商輔導室，由專業心理醫師及輔導老師進一步地深入瞭解及協助○生。

2. 家庭輔導：

約訪○生家長，瞭解其發病前的狀況、發病的真正原因、就醫時間及就醫後改善情形，提供給諮商輔導組做為參考。另向家長說明本校的輔導方式，建立家長的信心，並由輔導老師教導家長照護的專業知能，而能與學校及醫師共同配合，協助○生走出陰霾。建議家長多給○生關懷與鼓勵，以加強孩子的自信及勇氣，藉以強化家庭支持系統的功能。

3. 學校輔導：

- (1) 與主治醫師、諮商輔導組密切連繫與合作，透過專業心理醫師協助○生瞭解自身的問題癥結及困擾，給予引導情緒疏解和壓力調適，幫助她往正向思考和提高抗壓力。
- (2) 另與導師合作，進行班級輔導，除了向同學說明憂鬱症病患的情緒表現，希望同學共同以愛心、耐心，協助○生渡過其心理障礙

之外，任課老師亦提供獎勵方式，凡是分組作業，○生的表現非但不會影響分組成績，老師反而會給予加分的機會，使同學們不再排斥○生的加入。

(3) 視○生需求提供相關協助，如請假、情緒疏導、傾聽陪伴等。

(三) 輔導成效：

○生在醫師及專業心理諮商老師的輔導下，獲得醫療上和情緒上的支持；教官與導師則負責對班級同學的輔導，班級同學亦隨時注意陪伴鼓勵和熱情邀請○生參與團體活動，循序漸進地讓○生覺得在同儕中是受歡迎的，當○生心理開朗時，優良的表現亦讓同學逐步改觀，且願意接納她，漸漸開始有了良性的循環。隨時肯定讚美○生的努力和成果，直到○生順利結束二專的學業。

雖然○生已畢業，目前持續在就醫中，情況相當穩定，偶爾還是會回校探望師長，或者免不了會來電訴說她目前的挫折，但感覺上她比以前要開朗許多，也知道自己該如何面對，因為她說已經學會一個「勝利方程式」，先停止負面情緒，往正向思考，如果無法控制就趕快尋求協助，透過其他人適時給予陪伴和疏導，她就比較不會一直覺得悲傷，○生亦常說一句話，「在學校的這二年是我生命中最快樂的時光」。

四、心得與建議

如果人生可以選擇，相信大家都想要最好的，但人生卻又何其無奈，必須面對許多不幸。身體的疾病可以顯而易見，容易得到同情安慰，若是「心生病了」，顯現出來的行為卻常令人不解或厭惡，憂鬱症就是這種藍色病魔。讓我們對患者有多一點的思維，這不是無法治癒心理疾病，陪伴和傾聽是一帖良藥，每個人都可以隨時提供，「我不是孤獨面對問題的」是最好的強心劑，只要我們給予溫暖地擁抱。找到對的、好的方法，接受與關懷患者的情緒，相信一定幫助他們走出藍色幽谷，看見彩色世界。

五、專家建議與回饋：

(一) 本案教官、導師及心理諮商中心攜手合作，協助罹患憂鬱症之同學度過人生低潮期，用不斷的關懷與愛心點燃同學對生命的希望，不但幫助了同學，也創造了「教官」在校園中另一份崇高與尊貴的價值。





飛越杜鵑窩-台南縣○○大學

輔導類別：學生疾病事件-精神疾病

一、案例摘要：

志豪，21歲，為家中長子，僅兄弟2人，弟弟目前就讀國中，父親經商，母親家管，家庭經濟小康。

二、輔導案例敘述：

記憶中，第一次與志豪見面時，是他大一入學的時候，當時的他是個熱情開朗、認真向學的學生；因曾協助他處理在校外書局租書時，書局結束營業而無法取回學生證及所剩租金事宜，所以有了特別的印象。其後，偶爾在校園裡遇到，他也會刻意的走到我面前大喊：「教官好！下士○○○報到…」（志豪想當軍人，常自詡為下士）總會寒暄一番，但偶會引來同學側目。

再次遇到志豪的問題時，得知他情緒起伏相當大，暑假開始狀況不斷，志豪表示他有看醫生，但不自主地會跟醫生吵架，系主任也跟志豪談過，瞭解到他未按時服藥，且會挑藥吃，因為有些藥有副作用，令人不舒服。

經與家長聯繫，得知志豪高中就讀第一志願，自許甚高，高二開始發病，曾休學2次，長期在醫院治療，也曾就讀某大學，入學2個月後因病休學，隔年重考進入本校。

大二上學期，志豪母親來校看他，志豪對其母親咆哮並且摔東西，母親表示給予之生活費及書籍費，志豪都很快的花掉，可否請導師代為保管，導師建議書錢可與訂書的同學聯絡協調比較適當…。

在協助輔導與志豪晤談的過程中，得知志豪多次提到很多的理想，家人都不支持，且多次提及與女同學交往的困惑，感覺志豪情緒高昂，似乎自己難以控制，且會提及與事實不符的事。隨即與志豪心儀的同班女同學懇談，得知志豪情緒起伏大，甚至做了一些超過目前學生會做的事情，也會出手打女同學；例如他說自己是設計公司老闆、足球隊老闆…，所以非常注重衣著裝扮，常打領帶、提公事包到處視察。多次與志豪交談中發現他有諸多幻想，志豪表示他自己像是畫家梵谷及高更，懷才不遇。其語言行為一般人無法理解，且自己也無法冷靜下來，教官藉由班會與同班同學溝通說明。



一天，志豪至健康中心表示他肌肉酸痛，因不滿護士為其服務的過程，憤而向校長申訴，態度不佳地指著校長說：「我是你的老闆，你得聽我的！」接著老師、教官紛紛前往安撫情緒，幾經溝通並在輔導老師的陪同下，至醫院治療。一方面通知家長抵達醫院，志豪見到家長，再度咆哮。情況至此，個人開始常以電話關懷志豪，叮嚀其按時服藥及充足的睡眠，才能有精神完成自己的夢想…來鼓勵志豪。志豪亦不時回電聊天或以簡訊回覆，告知他已改善，他會做得很好。

志豪表示，他知道自己生病了，學校由諮商中心緊急為志豪召開重大個案會議，並請醫生會同說明病情，志豪家長也出席參與討論。經與家長溝通，建議應視病情辦理休學，並持續關懷輔導、保持聯絡，以改善病情。

轉介諮商中心後，一日颱風天，志豪淋著雨，神情落寞的來到軍訓室，與其聊天之餘，發現志豪再度發病，速偕同導師陪他回賃居處收拾行李，因其不願意回家，故先回父親友人住處休養。之後，志豪開始住院治療，教官先後利用課餘時間去醫院會客，關懷勸勵並為他加油打氣，志豪允諾他一定會好起來。出院後不久，母親帶著他來學校辦理休學，目前仍在休學中。

其後，志豪每星期返校旁聽喜歡的課，也會回來看看教官，在與其用餐聊天中，他自己發現不適合目前所讀的科系，造成他無法發揮創意、眼高手低、失落感高，更增加了挫折感。從幾次聊天中頓時發現，他的英語能力相當強，於是鼓勵他讀自己喜歡及適合的科系，不要給自己那麼大的壓力。

現在的他，正準備著課業，忙著參加轉系考試，每個星期來到學校，還高興的當起義工，幫忙我們到各處室送送公文。祝福他，能堅持下去，健康快樂的完成學業。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生在高中之前是個不用家長操心的孩子，高中第一志願，功課好，高一補習時，老師說他沒遠見不適合唸自然組，之後換老師，○生都覺不適合，接著高二就發病了，於是休學。考上大學後，又再度發病休學。

2. 就家庭支持系統而言：

○生發病後，與親人不睦，常對父母親咆哮，也令母親及弟弟心生懼怕，互動欠佳。父親只好求助於友人○先生（○生非常信任）給予關

懷及支持，然○生對生活、學習等各項事務，適應上已有落差。

3. 就學校生活適應而言：

○生一年級時狀況還好，二年級開始時常不上課，因創作上眼高手低，漸漸與同學之間偶有爭議，作業慢慢跟不上；也覺得女友似乎瞧不起他，不僅造成授課教師困擾，也影響其同儕關係。

4. 就輔導處遇計畫而言：

即時輔導目標為協助○生知道自己生病了，願意主動就醫，配合服藥。長期目標為提供○生給與陪伴與情緒支持，並與輔導老師協同輔導，使其在將來重新回來學習時，能在所學上發揮，並健康快樂的成長。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

因曾經協助他處理租書糾紛，且因他非常嚮往軍人生涯，幻想自己是海軍軍官防衛台灣，與其建立關係並共同討論，協助其了解自己，並檢視問題的癥結～『健康最重要_不醫好病，就無法完成自己的夢想。』建議○生凡事往好處想，休學把病治療好，針對自己容易且有興趣的科目來準備轉系，學習起來才不會有壓力。

2. 家庭輔導：

多次聯繫○生父母，不要因他生病發生的暴力行為而心生恐懼，甚而有放棄○生的想法；當務之急，先將病醫好，讓○生好好服藥，令其感受到愛、關懷與陪伴，也應讓弟弟共同參與協助哥哥治療，強化家庭的支持基礎。

3. 學校輔導：

與導師及諮商中心輔導老師配合，加強橫向的聯繫，除○生休學後的支持與鼓勵不可間斷外（每星期來校旁聽課程及與醫生會談），亦請同學協助輔導課業及與他人保持良性的互動，並給與肯定及鼓勵。

(三) 輔導成效：

○生出院後休學，在家長與學校的配合下，以漸進的方式調整為1~2週返校乙次，讓○生喜於再回到校園融入學習情境，協助○生得以完成學業，來面對未來美好的人生，迎向快樂健康的成長。





一、案例摘要：

欣怡，19歲，花蓮人，為家中長女，喜歡參與社團，個性活潑、主動積極，有一妹妹、弟弟，目前就學中，雙親為自耕農，家庭經濟狀況欠佳。

二、輔導案例敘述：

二年前欣怡懷抱著理想，獨自由花蓮遠赴南台灣就讀大學，由於家境清寒特地申請學校宿舍，平日裡雖有室友相伴，然而每年回家的次數屈指可數，每每想家的時候也只能偷偷的躲在棉被裡哭泣。

她是個在眾人面前開朗積極、認真向學的學生，在課堂上，我能感受到她專注的眼神，在校園中偶遇時，她總會走到我面前跟我親切的問候：「教官好!」，而私底下也經常在下課時跑來和我聊天，在談到家庭狀況時，她也難掩一絲憂慮的眼神，令人不免為她擔心。有一次我問她畢業後想做什麼？她說：「我會在公廣領域裡努力學習，認真工作，賺錢寄回家裡，來減輕父母親沉重的負擔，也讓弟妹有較好的機會成長。」沒想到她回答得理所當然。原來她的家庭經濟狀況拮据，難怪她平時非常的節儉，也試著尋求工讀的機會。

在一個週末晚間，大部份的住宿生放假回家了，欣怡獨自一人在宿舍浴室盥洗時，因癲癇突然發作而倒地，熱水也來不及關閉，因為無法移動身體，等到同學聽到她的呻吟聲，前往查看發現狀況後，立即撥打119叫救護車，另一方面也趕緊通知值班教官前往處理。

值班的教官在獲知消息後，馬上趕往現場，並隨同救護車前往醫院急救，接著教官就通知導師、系主任及其家長；此外，教官也循學校行政體系回報，另循校安系統通報教育部軍訓處。經急診室醫生診斷○生燙傷面積達60%，立即轉送燒燙傷中心加護病房治療。雖然其母親隔天就趕到，也陪伴在旁邊，但是因為她傷勢太嚴重了，使得病情一直不穩定，甚至數度發出病危通知。

我和宿舍輔導教官經常陪著班上同學前往探視，寫紙條幫她加油打氣，並提供其母親生活上必要的協助，也主動申請學校之重大傷害急難救助金3萬元，及辦理平安保險出險；另一方面也透過報紙的披露，及中華民國燒燙傷基金會

募得善款及校內師生的捐款，支付醫療及住院時所需的龐大醫藥費，使得清寒的家境得以支撐下去，而欣怡也以堅強的求生意志與醫療團隊半年多的努力下終於保住了性命。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生對課業及做事的態度都非常主動積極，在言談中了解她是個有遠大抱負的女孩；這次因為痼疾發作所造成的嚴重燒燙傷，對她來說是一項很大的打擊，而病痛也令她都數度想放棄繼續醫療，其心情的沮喪與失落可想而知，更嚴重的是燒燙傷已在她身體與心靈上，留下了重大的傷害。

2. 就家庭支持系統而言：

○生是家中表現最好的孩子，父、母親對她的期望很高，事件發生後，家中陷入一片愁雲慘霧中，○生在面對此事時顯得無助；還好母親非常堅強，雖然心疼女兒遭受折磨，仍然一直愛護著她、陪伴著她、鼓勵著她，使她在愛與關懷的家人陪伴下，努力的支撐下去；然而其家庭的經濟狀況仍將持續地困擾著家人。

3. 就學校生活適應而言：

○生與教官、導師、同學均有良好關係與互動，師長、同學也都不斷地關心探訪，說說學校的趣事，鼓勵她再回到學校一起努力用功，將來共同打拼事業等等，使她經常保持一絲希望，讓她能堅持下去。在另一方面，因為長時間休學，也使得她未來課業的銜接造成困難，生活上的不便，也使得她在重新進入校園時，將面對更多的挑戰。

4. 就社會關懷輔導而言：

社會急難救助的情況終將告一段落，心理諮商與後續的輔導，將對她產生決定性的影響，因此，鼓勵她積極地參與社會活動，將是她是否能重新出發的重要里程碑。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

- (1) 與導師密切聯繫，在○生最傷心失望的時候，經常探望她，讓她有不致遭遺忘忽視的感覺，也



肯定其努力向上的企圖心，告訴她許多案例，勇敢地去重新面對人生的改變，以及未來美好的事物等著她去發現與分享。希望她重新設定自己人生的目標、與選擇達成目標的方法，讓她對未來重新燃起希望的火炬。

- (2) 建議○生利用機會至學生輔導中心進行生涯規劃性向測驗，並多聽這些輔導人員的建議，以作為未來生涯規劃與志向選擇的參考。

2. 家庭輔導：

- (1) 透過與其父母親的溝通，並請他們多接觸燒燙傷基金會的成員，藉由分享燒燙傷友的自身經歷，以減輕父母親的傷心，並避免因抱怨而對○生造成進一步的傷害。另建議家人多給○生關懷與鼓勵，以恢復其自信及增進其適應生活的能力，進而強化家庭支持系統。
- (2) 建議父、母可以帶○生到燒燙傷基金會尋求協助，或到教會做禮拜，甚至召開家庭會議或家庭成員間討論的方式，來共同尋求改善之道，以家庭成員共同的力量，使她儘快恢復正常的生活。

3. 學校輔導：

- (1) 由學校輔導室與其取得聯繫，透過輔導老師及志工的開導，希望能使她恢復自信，走出創傷的陰霾，重新進入校園、完成學業。
- (2) 視○生需求提供相關助學貸款或補助資訊，俾利日後其復學時之運用參考，期使能儘快回到校園，重啟追求理想的旅程。

(三) 輔導成效：

○生及其家屬已逐漸走出創傷的陰影，教官、導師與輔導老師對○生在此事件過程中的努力給予肯定，目前亦不定期與其連絡，給予其情緒支持、陪伴與鼓勵，以強化其日後重新面對學業與自我解決問題的能力，○生也願意重新嘗試再度回到校園，以竟其未完成的夢想。

四、心得與建議

凡事要從積極面去看世界，只要肯持續努力，縱或有挫折，只要不輕言放棄，相信終有順利解決、邁向成功的一天。

每一位學生都是父母的寶貝，他們可能犯錯、可能受傷，但只要我們秉持著一顆包容與愛護的心去看待他們，代替父母親照顧、督促他們，就像我們期待子女在學校期間，能得到各位師長的對待一般，讓這群孩子平安、順利完成學業，成為社會上有用的人，這就是我們擔任教育人員最好的回報了。



高中校園安全案例

- 學生意外事件
- 學生安全維護事件
- 天然災害事件
- 學生疾病事件



青澀無悔的愛-新竹縣○○高中

輔導類別：學生意外事件-學生感情與自傷事件

一、案例摘要：

志宏，因感情問題情緒失控衍生自我傷害，教官室知悉後即啓動緊急應變機制，同時通報119派遣救護車，協助志宏送醫治療，並持續於在學輔導及家訪期間，有效協助走出陰霾，重新塑造健康的人生觀。

二、服務案例敘述：

（一）男女朋友感情生變，衍生自傷事件

三年級學生志宏，開學不久就常去找一位一年級的學妹，而且次數越來越頻繁，後來幾乎是每節下課時間，都可看到志宏去到學妹教室，二人狀似親密的聊天。有幾次教官下課巡查時發現，都把志宏叫到面前開導一番，告訴志宏，男女交往要有分寸，不要影響旁人，尤其學校是公共場所，要聊天不可以進入學妹教室，應到走廊，才不會影響別人。大約過了一個多月，志宏與學妹的交往就有些不愉快的情況出現，志宏佔有慾十分強烈，在一次爭執中，學妹向志宏提出分手，但志宏無法接受，雙方因而大吵一架。

隔天志宏上學後直接到學妹教室找學妹談判，當場發生拉扯的衝突，經同學回報，教官把二人帶到教官室輔導，也通知二位班導師到場。此時志宏一直咄咄逼人，一直要學妹給一個分手的理由，甚至出現情緒失控的情形，眼看二人無法談出結果，於是教官請導師把學妹帶開，教官與導師持續對志宏開導，但此時志宏完全聽不進去，而且情緒失控用頭去猛撞桌子，教官立即予以阻止，趕緊叫來三位男同學協助抓住志宏的頭和手，避免志宏受傷，同時立即打119叫救護車和報警，導師也同時通知志宏家長。

（二）感情挫折走不出傷痛

本校二位教官立即分工合作，一位教官留守學校向學務主任及校長報告事件發生與處理情形，並隨時掌握訊息依規定通報校安中心；另一位教官和導師則隨救護車陪同志宏至醫院急診。經醫生看診後，先安排

志宏住進精神科病房，暫時使志宏情緒平靜下來。三天後志宏父母把他帶回家休養，同時與學校協調，待志宏情緒平穩後再返校上學。一週後，志宏在父親陪同下到教官室，教官邀集導師、輔導老師坐下來輔導志宏，希望志宏打開心結，忘卻分手的痛苦，也要懂得尊重別人，可是百般勸說仍不見志宏把話聽進去。教官與輔導老師再次耐心地開導志宏，但是志宏卻當著父親的面前，情緒又激動起來。教官只好要求志宏父親帶回家繼續休養，以免傷害自己又傷害別人。

(三) 師長與同學的關心終使走出陰霾

為了協助志宏渡過難關，一週後教官和導師與家長約好，到志宏家中去關心休養的狀況，輔導志宏勿過於執著，早日走出傷痛。這次家庭訪問並無進展，因為志宏仍十分執著和偏激。因此，希望父母把他帶在身邊，也建議帶他去看精神科醫師尋求協助。為了繼續幫助志宏，教官與導師找了該班5位男女同學一同到志宏家，做第二次家庭訪問，5位同學均十分熱心，把他們對感情的經驗提供給志宏參考，他們都力勸志宏要看開，接受事實，儘早恢復心情，同學都歡迎志宏回學校和同學一起上學一起畢業。這次家庭訪問十分成功，看到志宏已漸漸打開心結，心情也平復許多，於是建議學校讓志宏恢復上學，志宏恢復上學後也能遵守學校的約定，不去干擾學妹，並且很平安順利地完成學業和畢業。

三、輔導策略分析：

(一) 顧全校園安全，暫時改變環境，減少危安因素：

○生個性較孤僻、執著，當陷入感情苦惱時不易走出傷痛，且又有情緒失控的紀錄，因此，學校採取暫時讓○生在家休養一陣子，讓他不會天天與學妹見面，如此可以幫○生走出感情的傷痛。

(二) 實施家庭訪問，發揮同儕力量，引導走向正途：

○生在家休養期間，教官與導師找班上5位熱心的男女同學，一同前往○生家訪談，除關心○生外並以同學們感情的經驗提供○生參考，同學們年齡相近，分享彼此經驗，效果不錯。

(三) 持續關心輔導，終於走出傷痛，順利完成學業：

教官於○生在家休養期間，多次打電話關心及鼓勵○生，並且安排第二次家庭訪問，發現○生狀況已有改善，情緒也能穩定了。於是建議學校讓○生恢復上學使能完成學業順利畢業。





不能說的戀情-臺中市○○高中

輔導類別：學生意外事件-感情問題

一、案例摘要：

怡婷是○年級的女生，因為感情不順（女與女）導致情緒陷入深度低落，不但無心於課業的學習，對於外在的人事物都呈現一種無知覺、無反應的狀況，自我放棄甚至出現輕生行為，幸得師長即時發現制止援救，及教官、師長的輔導與同學的協助，重新回到正常的生活與學習並順利畢業。

二、服務案例敘述：

怡婷就讀男生佔絕對多數的工科科系，班上雖然只有她一個女生，大刺刺、粗線條及活潑開朗的個性，使其與男同學相處融洽打成一片；加上是女子拔河隊的運動選手，短髮黝黑、體型壯碩近似男性化的外貌體態，在同性間非但未受到排擠，對於部分同性則有特殊的吸引力。或許受到個性與外貌上男性化的影響，其感情交往的對象是他校的女生。

突然間，怡婷原本正常的生活出現了變化，曠課激增，就算來學校，不是伏案昏睡不省人事，就是魂不守舍，連最喜愛的拔河隊練習都缺席，似乎是人生失去了方向、生活失去了重心。剛開始對於師長同學的關心詢問，總是沉默不肯吐實說明，學校只好將其列為高關懷對象，加強與家長聯繫，隨時注意。某日下課時，該班教室大樓出現異常騷動，有同學緊急至教官室通報，怡婷出現輕生行為，幸得隔壁班老師與即時趕到的教官之援助與制止，把怡婷從鬼門關前救回。

歷經生死交關的轉折，怡婷被帶至教官室後，多日來壓抑的情緒再也忍受不住，掩面痛哭久久不能自己，與其過去開朗豪邁的行為相比，著實令人訝異。待其情緒穩定平復之後，在教官殷殷開導、循循善誘下，怡婷終於說出因為與他校女同學的感情生變，對於對方無視其長期的付出與真心，只換得對方堅決無轉圜的分手，頓時覺得人生已了無生趣，甚至只想一死了之。

怡婷經教官晤談輔導後，雖然認知上已知不應持續沉淪於情傷之中，因為不僅無法改變既成事實，亦將影響個人往



後生活，是應該要振作重新恢復正常生活與學習，但要其立即走出情傷談何容易。果不其然，其後又發生過量使用醫生所開立之肌肉鬆弛藥劑。透過教官與師長的持續輔導，與同學陪伴協助，在眾人的努力與關愛之下，怡婷重拾先前開朗活潑的個性，重新回到正常的生活與學習，數月後順利自學校畢業。

三、服務策略分析：

(一) 問題分析：

1. 本案是女-女同性間而非男女異性間的感情問題，處理上較為敏感與棘手。一是易被簡化曲解成「同性戀」者，也是○生在事發初期，不願吐露事實的原因之一；二是我們已習慣處理男女的感情問題，雖然○生在感情交往上扮演男性，但實際上她是女性且具有女性的特質，過去的輔導模式已不合用。
2. ○生的交往對象非同校學生，在輔導處理時，只能針對其個人，無法採取對關係人同步與交叉輔導，增加輔導的困難度。
3. ○生是家中排行最小的子女，當時家裡有父母及一個哥哥，但平日均忙於工作（直至後來其大姊自金門返家，家庭的協助才得以出現）；加上○生為同性間的感情事件，無法對家人啓齒，來自家庭的輔導功能所能協助的，實是微乎其微。

(二) 服務策略：

1. 教官並沒有把○生轉介至輔導室，一來教官希望知悉本案的人越少越好，避免事件傳開來，將會造成輔導的負面效果；二是教官評估彼此的師生情誼與對自己的信賴度，應足以支撐對於○生的輔導。
2. 將輔導目標單純化為盡速協助○生走出情傷，重回正常的生活與學習，故在輔導過程中，不去涉及○生的感情觀，透過不斷的溝通，引導○生自省在感情受挫後所做的行為，使其體認應走出情傷振作起來，促發○生自己願意重新回到正常生活中。
3. 時間是治療情傷最佳良方，加上有人相伴渡過療傷期，將有助於縮短療傷時間。當○生在學校情緒低落時，就由拔河隊的隊友陪她在校園散散步、說說話，平撫○生情感上的波動。
4. ○生的生活圈就是學校與家庭，當○生在學校時，學校各種輔導作為必然全力投入，但○生返家後，則是學校力有未逮之時。透過與○生大姊的聯繫取得協助，使家庭發揮照顧○生回家後的功能。

(三) 服務成效：

○生在教官循循善誘與開導下，逐漸體認感情不是生活的唯一，在學校生活與最愛的拔河運動中重新找到生活的重心。另外，○生雖然失去了愛情，但同學的友情、家庭的親情填補進來，讓○生感受到教官、師長、同學、大姊等眾人的關愛，源源不絕灌注在身上，自己獲得的遠遠勝過失去的。時間淡化失去愛情的感覺，加上大家的陪伴與關心，○生終能走出情傷，數月後順利自學校畢業。

四、心得與建議

學生輔導是一個團隊工作，須把所有的力量納入統合，以建構最完善的輔導機制。輔導策略與作為沒有標準模式，輔導過程應以學生為優先考量。平日建立良好的師生關係，將是日後輔導成功與否的重要基礎。

NOTE





神明前的懺悔—彰化縣○○高工

輔導類別：學生意外事件—交通意外事件

一、案例摘要：

信宏，18歲，不喜讀書，個性懶散易衝動，做事不經思考，曾因打架事件留校察看，直至高三上學期因無照騎機車不慎撞傷人，肇事後逃逸，經協處輔導後，終於順利畢業。

二、服務案例敘述：

某日下午信宏在父母與學務主任及教官陪同下，來到寺廟，先在神明面前懺悔，並由父母向被害長者表達歉意、慰問及賠償之意；而信宏也在長者面前深深表達誠摯悔意，希望諒解他的年輕不懂事。從信宏泛紅的眼眶與歉疚的臉龐，看見了平日喜逞強的他，因此事件終能真心悔悟與成長。

信宏為機械科學生，就本校而言，機械科學生雖有小聰明但課業素質低落，不愛念書，常逞強鬥狠，自高一起即常打架滋事，尤其當班上同學被欺負時，常會團結挺身而出，相同的做壞事時也會互相掩護，因此，該班常是學校頭痛的班級。信宏身處這班級，其本性非惡劣，只是個性較衝動，喜歡強出頭，有時被人利用而不自知，加上學習意願低落，經常遲到，上課睡覺，因而造就其課業成績多科不及格，連德育成績也幾乎都在及格邊緣徘徊。

這期間教官與學校師長對信宏的輔導成效有限，尤其教官常利用課餘時間多予關切，或借助同學力量規勸，加上與家長聯繫，多方要求下，尚能平穩到高二。但到了高三上學期卻又止不住衝動，發生二件毆打學弟事件，被記二大過留校察看處分，但對其影響最大事件是：某日放學後，因為趕六點到加油站打工，無照騎機車，於途中閃避不及，擦撞一位從巷口出來騎腳踏車的廟祝長者，卻因害怕加上天色昏暗，未下車查看長者傷勢，隨即逃逸，剛好本校老師及同學隨後經過，判定肇事者應是該校學生，遂將此事報告學校。此事件經學務主任及教官多方查證，並到信宏家中實施查訪，該生卻辯稱，前一日住家大樓停車場因斜坡積水，機車不慎滑倒送修，求證其父母也因信宏未據實以告，其父母堅信自己小孩不會說謊，但在掌握相關資訊與熟識同學所言下，確認為信宏所為。

在主任及教官曉以大義並保證協助下，信宏坦承：「當時只因無照駕駛又

無勇氣承認，這幾天都提心吊膽，也不能原諒自己，如今承認反而放下心中負擔，願接受任何懲處」，從言談中看出他的真心悔悟，在父母陪同親訪長者慰問及道歉下，獲得長者的寬容，並顧及其前途，未提出告訴，僅要求賠償醫藥費，至此信宏從此事件獲得重大教訓後，醒悟也成長不少，直到畢業未再犯錯。

三、服務策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生因本身資質不高，加上對讀書不感興趣，生活無目標與個性上的缺失，只能尋求同儕間的認同，或於打工中獲得一點自我肯定，因而造成其高職生涯犯錯不斷，喜逞強卻又缺乏面對問題的勇氣，直至遭遇重大事故才能真正醒悟改正自己。

2. 就家庭支持系統而言：

○生父母忙於工作，與孩子互動有限，並因溺愛及為滿足小孩需求，同意其騎機車，又因過於相信自己小孩，對於小孩在學校的犯行無法配合學校的要求，造成此事件的發生。

3. 就學校生活適應而言：

○生與班上同學互動良好，常以強出頭尋求認同，但對教官、師長的要求常不當一回事，就算願意聽從，時間也過於短暫，而無法誠心改過，對未來無規劃，有混日子的過客心態。

4. 就服務成功關鍵而言：

追查期間對案情研判，○生習性與同儕的確認掌握，同時運用同儕傳遞學校師長的懷疑，受害者傷勢與肇事者不出面，將交警方處理等訊息，讓其瞭解問題無法再逃避，最後適時曉以大義，始坦承事件始末，勇敢面對。

(二) 服務策略：

1. 個別輔導：

(1) ○生最後願意承認，在於教官與師長平日對其關心與建立的信任關係，使其感受教官與師長的真心協助，而願意配合。

(2) 運用此次事件教育機會，給予必要責難與鼓勵，讓其能徹底改變自己缺失，不再一味逃避。



(3) 要求○生對撞傷長者，後續仍應表達關心與歉意，以示真心悔過與做人之道。

2. 家庭輔導：

(1) 與○生父母建立聯繫管道，讓父母掌握其在校狀況，遇問題發生時能即時協處，適時改正，進而強化家庭支持系統。

(2) 建議○生父母仍應鼓勵其繼續升學或考取證照，或先行服兵役穩定後，再規畫未來，以適應未來趨勢。

3. 學校輔導：

教官與師長間的輔導與要求，掌握該班級特性多給予正向肯定，適時引導班級風氣，同時協助該生瞭解自身志向與興趣，分析未來就業市場趨勢，強調職場對員工品德與工作態度之要求，提供○生進行生涯規劃參考。

(三) 服務成效：

回想逞強不擅言詞的○生在畢業典禮時，面對教官表達誠摯謝忱，尤其經由車禍事件後可看出○生成熟許多，不再像以往衝動不懂事或選擇逃避，會為自己的未來著想，令人感到十分安慰。

四、心得與建議：

此事件能圓滿解決在於學校師長與教官平日對問題學生的掌握與師生間的信任關係，瞭解○生狀況，配合問題追查技巧，讓問題學生感受師長的愛護之心，同時給予○生機會、支持與鼓勵，得以讓學生建立面對問題與困境時的信心，勇敢面對未來挑戰。



再見陽光少年！-高雄市○○高中

輔導類別：學生意外事件—自我傷害事件

一、案例摘要：

志強，家中成員為父母及一位胞妹，因父親較為疼愛妹妹，自小與父親、胞妹情感較為疏離，且父親長年在大陸經商，因有外遇而與母親感情不睦，母親遂將生活重心置於志強，平時常對志強訴說心事且管教嚴苛，導致志強於高三時因課業與家庭壓力過大而仰藥自我傷害。

二、服務案例敘述：

志強進入本校就讀高一新生時，正好分到我的輔導班級，俊秀的面貌、斯文的舉止與略帶靦腆的陽光笑容，令人一見就印象深刻，經過一段時間的相處與觀察，唯一美中不足的是~~他與班上同學缺少互動，且平日較為沉默寡言，讓人無法瞭解與親近，更遑論進入他的內心世界。

好不容易在班上同學的耐心包容，以及日久相處的情形之下，志強逐漸解除心防而慢慢的融入班級之中，但在升上高二時重新編班，高一的舊識僅有三、四位分在同班，使得志強又再度縮回自己封閉的內心世界！適

逢父親的外遇事件為母親獲悉，母親隨即趕往大陸處理感情糾紛，僅留下從小與其親情疏離的妹妹在家，志強遂日漸自我放逐、生活作息不定，時常流連網咖而未按時到校上課，待母親自大陸返台後，因夫妻感情問題未能圓滿解決而情緒低落，而後志強母親甚至在家中自我傷害未遂，使得志強性情更加孤僻乖戾。

志強母親經過自我傷害事件後，重新整理個人情緒，將生活重心與情感寄託放在志強身上，時常向志強訴說心事，抱怨志強的無情與自己的遺憾，將志強作為情緒渲洩的對象，另一方面又對志強多所要求，生活鉅細均須接受其安排，常因瑣事而喋喋不休、嘮叨不已，使志強內心備感煩躁而壓力遽增；當志強進入高三後，課業壓力日益加鉅，與班上同學的相處亦不甚融洽，加上母親給予的壓力，及缺乏親人在情感上的支持與依託下，終於導致情緒崩潰而在家中仰藥自我傷害！



幸好當天我在循例清查各班人數時，發現該生未按時到校上課，立即打電話到志強家中，其母才及時發現孩子已在房間內昏迷不醒，經緊急送醫救治後，才挽回一條年輕而珍貴的生命！志強住院期間，教官同仁多次帶領同學前往慰問探視，使他深切感受到師友同儕的關懷及重視，加上母親適時改善觀念心態，調整與孩子的相處方式，使得志強情緒逐漸恢復平穩，而願意重新回到學校繼續完成學業。

在輔導志強的過程中，瞭解其敏感而脆弱的個性，不宜以一般方式加以管教輔導，過度的關懷或刻板的晤談，都會使其更加厭惡及退縮；所以，在志強返回學校的日子裏，在上課時就把他當成一般的學生，再跟全班同學一起閒聊志強有興趣的籃球與撞球，拉近他與同儕之間的距離。

平日並不刻意找他個別訪談，只在校園一角相遇時與之噓寒問暖、閒話家常，加上以往高一、高二時就與他熟悉且相處愉快，所以很快就得到志強的信賴與情誼！在志強母親全力改善親子關係、班上同學的支持鼓勵，以及教官同仁適切的關懷輔導之下，終於使得志強順利考取理想中的大學，更在日後母親帶領志強親自到校致謝的談話中得知，他在大學生活中無論是學業、人際關係均有長足的進步，與家人的情感亦日漸融洽，終於使得志強又回到了生活的正軌，找到自己人生的重心與目標。

三、服務策略分析：

（一）問題分析：

1. 該生個性內斂寡言，自小課業表現頗為優異，國小畢業即榮獲市長獎，故而自我要求與期許甚高；進入國中後自認學業未達理想標準，因而產生挫折感，日積月累遂使心理狀態更加抑鬱。
2. 其家庭狀況較為複雜，與家人情感疏離，父親疏於管教而母親過度關愛，致使該生國中時期即有情緒不穩之現象，逐漸轉變為憂鬱、封閉心理。
3. 該生時與家人發生齟齬，因情緒不佳而發生曠課現象，經與家長聯繫及約談輔導後，因家庭因素未獲改善，故輔導成效有限。

（二）服務策略：

1. 藉由其喜好撞球與籃球來改善人際關係，並鼓勵參加校內舉辦之撞球比賽，榮獲第二名佳績，使其逐漸恢復自信與樂觀。
2. 發現該生有異常狀況或無故未到校之情形時，立即與家長聯繫，使家長確實瞭解子弟在校之現況與動態。

3. 持續密切觀察該生在校之日常表現，並且多予關心與留意，期能早期發現問題、適時給予疏處輔導，以發揮「防患未然」之功效。

4. 適時約詢與該生交往密切之同學，請其協助瞭解與關切，發現異常情形時，立即向師長與教官反映，並先行給予疏導與安撫，以防意外事件肇生。

(三) 服務成效：

藉由家庭與學校相互間之協調與配合，給予適切的輔導與關懷，引導該生逐漸步入常軌，恢復正常的生活作息與學習情緒，使其將心力專注於自身學業，而後終於考取理想大學，並且能夠自在的融入團體生活之中。

四、心得與建議：

「傳道、授業、解惑」是每一所學校的基本教育目標，而「解惑」就是我們軍訓同仁的工作重點之一～「生活輔導」，唯有適切落實的執行生活輔導工作，方能使「傳道、授業」發揮相加、相乘的功效，進而提昇教育的品質與水準。

NOTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



一、案例摘要：

民國○年○月間，高三學生俊傑，利用圖書館整修期間人員稀少，躲藏於三樓閱覽室中，於夜間侵入圖書館辦公室，開啓圖書館主任的電腦使用，因圖書館主任發現電腦疑似遭人使用，為求證何人所為？故以監視系統來協助辦案，經監視器錄影比對後將該生尋獲，約談俊傑後坦承犯案。

二、輔導案例敘述：

民國○年○月期間，高三學生俊傑因在校外受僱某資訊公司作程式設計工作，但因俊傑的父母禁止其在家中使用網路，亦不准許其到網咖，於是利用學期開始時以參加校內圖書館之義工徵選為由（因其資訊方面的專長，入選圖書館義工的工作），利用職務之便複製辦公室的鑰匙，尋找機會與規劃如何入侵學校的網路系統。

某日俊傑於圖書館下班時間人員逐漸離開，趁機躲到三樓閱覽室，伺人員全部離開後，侵入辦公室中運用其資訊專長，進入圖書館主任之電腦系統使用，當時圖書館主任掌管全校電腦相關資料，俊傑又受僱資訊公司作程式設計，於是將本校系統，以外掛硬碟方式從事其程式設計工作外，並趁機盜取及竊改學生資料，建構下載平台，供自己上傳與下載資料使用。

學校為查出入侵者為何人，因此於圖書館辦公室安裝監視錄影設備，俊傑第二次利用假日潛入辦公室，繼續執行電腦作業，其一舉一動均被監視器錄影，經比對後確認為俊傑所為，教官起初約談時俊傑並不承認犯案，經調閱監視器畫面後，才坦承一切均由他所為。

三、輔導策略分析

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生因家庭因素與個人的喜好及不明白打工時的法律常識等，因而鑄

成錯誤，另外亦因金錢誘惑，因此鋌而走險誤觸法網。

2. 就家庭系統方面：

○生家長因不喜歡孩子在家上網過久，因而禁止其在家上網，同時亦禁止上網咖，種種限制肇致○生不滿，藉工作之便入侵學校網站，從事個人工作之便。

3. 就學校生活適應方面：

○生平日與導師及圖書館的師長互動良好，於圖書館工讀時認真負責，待人親切、為人熱心，且學校表現亦無重大過失，因此發生次事件時，師長均很難想像為其所為。

(二) 輔導策略與方式：

1. 個別輔導：

事件發生後，先由輔導教官與○生輔導訪談，從其行為自述書中初步瞭解事件經過，並藉由此次訪談告知入侵校園網路的嚴重性與後果。

2. 家庭輔導：

告知家長○生犯錯動機與經過，建議家長應多加關心及鼓勵改過。

3. 學校輔導：

經學校開人評會討論，原先須將○生以輔導轉學方式實施處理，但考量○生即將畢業，若輔導轉學將有降轉的問題，經學校討論與輔導室建議，將其留校察看，並實施定期輔導。

(三) 輔導成效：

○生於畢業後，在大學指考中考取某大學經濟系，家長十分感謝學校所給予的機會與對該生的輔導。

本校依教、訓、輔三合一的方式對該生實施訪談與輔導，並透過家長的支持與協助將○生從網路犯罪之中拉出來，輔導教官、與輔導老師多次訪談中瞭解學生的心態與需求，認為其乃一時的糊塗與不明白網路犯罪的嚴重性所鑄成的錯誤，經過多次輔導終使其改過向善，與最後能順利畢業並考取大學。

分析與檢討：

學校對犯大過錯的同學以輔導轉學來處理，是一種省時又便利的方式，但重點是學生並不清楚事件的嚴重性與後果，轉到另一所學校可能繼續犯錯，若能正確的輔導與觀察，相信一定可以協助每一位曾經犯錯的學子，正所謂：「人之初，性本善」，方法、耐心、愛心都是輔導工作的要領，加上教、訓、輔三合一的方式實施，相信很多的



個案都可以迎刃而解。

(四) 心得與建議：

現今社會是資訊爆炸的時代，青少年接觸網路更是件容易的事，但如何避免因網路的誘惑而造成終身的遺憾，是今日重要的課題，也是值得大家討論的問題，身為教育的一份子首先當然從學校教育著手，除利用平時作案例宣導，發現同學上課時精神不濟時，都是有可能因上網時間過常造成的影響，多留心身邊的同學，有些事情是可以預防的，上網絕非壞事，只是「水能載舟、亦能覆舟」，若能瞭解網路的優點，善於運用就可以打破「網路的迷思」。

(五) 專家建議與回饋：

1. 處理學生偏差行為案件時之重點，應兼顧維護學生基本人權（保密、第一時間告知家屬、維護其安全）、違反校規之處分、偏差行為之教育與輔導。
2. 本案亦涉及電腦犯罪行為，除對個案之處理與輔導外，可做成宣導資料，以強化校園法治教育，避免類案發生。

NOTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



我不笨，別再騙我了-臺中市○○高中

輔導類別：學生安全維護事件-假綁架，真詐財

一、案例摘要：

家銘，家長在接獲『假綁架，真詐財』電話後並依指示匯款，遭歹徒詐騙成功。

二、服務案例敘述：

一樣是風和日麗的早晨，學生們依照平常的作息，早上七時已有多數學生陸續到校。『教官好』，多麼有朝氣的问候聲不絕於耳，早自修時間只聽到教室內傳來學生振筆疾書寫考卷的聲音。

噹噹……上課鐘響，教學區內一片寂靜，學務處辦公室裡，當學生們散去，又恢復寧靜，此時突然一聲急促的電話聲，劃破了辦公室內的靜謐，電話那頭傳來哭泣、慌張的聲音：「我早上明明看著他進入學校的大門，為什麼小孩會落入歹徒的手中呢？你們學校的門禁是如何管制的？」，只見役男以溫柔的嗓音安撫著說：「這位媽媽請先別緊張，您可能接到了詐騙電話，請告訴我您的小孩就讀的班級及姓名，我立刻幫您確認一下他今天是否有到校」，不一會兒，役男答覆：「○○太太我們已確認過您的小孩，目前正專心的在教室內聽課，所以應該是通詐騙電話，不過，如果您還是不放心，是否要立刻請他來回個電話給您呢？」，對方又說：「我家的室內電話及手機都被歹徒癱瘓了，他不准我掛電話，我目前是用朋友的手機，我五分鐘後會再撥過來，麻煩請我兒子在學務處等我的電話，我會再撥過來確認」。

就在此時電話不斷的湧入學務處，每位同仁及教官汗流夾背的來往各教室之際，在走廊上出現了二位中年男子，其中一位神情緊張的男子見人劈頭就問：「○○年○○班在那裏，我兒子被綁架了，我要去確認一下他是不是不在教室內」，另一位較為鎮定的男子馬上說：「別緊張，讓我先問個清楚再說」，看見這樣的情形我心想，八九不離十又是一位接到詐騙電話的家長。男子問道：「請問教官，他的小孩目前就讀貴校○○年○○班，能不能幫我確認一下他現在是不是在教室中上課，如果有，請他來一趟這裏讓他爸爸看一看，安心一下，好嗎？」，此時役男不等到教官指示，立即奔向教室，在這



等待的空檔時間，神情緊張的父親雙手不斷的互相搓揉，眼神亦不時望向役男奔去的方向，這時友人則娓娓道來：「他因為剛剛急急忙忙向我商借15萬，我覺得懷疑所以問了他為什麼急需這麼多錢呢？沒想到他說他兒子剛剛被人綁架了，歹徒要求匯款100萬元，而且電話那頭不斷傳來兒子的淒慘的哭叫聲，所以亂了方寸，在未經思考下已先行匯了20萬元至歹徒指定的帳戶，又因為他手中臨時湊不到剩下的金額，所以找我借錢，我驚覺這很像目前時下流行的詐騙手法，當機立斷的硬拖著他來學校查個究竟」。

教學區的另一頭，役男正帶著一位男孩朝我們的方向前來，當父親看到自己的小孩時，激動的緊緊將他擁抱在懷中，眼中還泛著淚光。相見的那一刻孩子當然是丈二金剛摸不著頭緒，得知爸爸被詐騙集團騙了後，還責怪了父親，口中嘟嘟囔囔----『報紙及新聞每天都在播報，那麼笨，還被騙』。

就這樣一天之內，校內約有近百位的學生家長接到詐騙電話，有的家長先不予理會，但其中仍有暗中打電話到校求證或慌慌張張趕來學校，確認孩子是否安然無恙的約有50位。雖然校方在朝會時機一再宣導學生與家長間應建立『愛的暗號』，遺憾的是仍有一位家長受騙上當。以目前歹徒的騙術日新月異之下，唯有遇事臨危不亂，小心求證，才能確保不會受害。

三、服務策略分析：

(一) 問題分析：

謊稱你的子女目前受制於歹徒手中，必須付錢放人。厲害的詐騙集團還會事先打電話給你的子女，側錄電話之後，播放聲音以取信當事人。混雜著哭泣的聲音，跟錄下來的真實聲音，引起當事人驚惶以模糊判斷力。

(二) 服務策略：

1. 接獲家長通知時

- (1) 安撫家長情緒，並建議設法拖延歹徒，爭取時間以利校方進行學生安全查證工作；若學生在校則請其至教官室與家長通電話回報平安；若該生未到校則立即動員教官、導師、同儕，以各種方式設法找到或聯繫到該生本人，並由本人向家長回電報平安。
- (2) 提醒學生家長絕不可受歹徒恐嚇，而至金融機關進行匯款動作，以免造成金錢損失。
- (3) 請全校班長立即再次全面清查出缺情況，並回報教官室，再將情況轉陳校長知悉。

(4) 確定同學無安全顧慮情況下，建議就近至各轄區警察局或派出所報案。

2. 後續處置作為

(1) 製作「防詐通報」發送全校師生，要求學生貼在聯絡簿上告知家長，若遇問題先打專線電話『165反詐騙諮詢專線』詢問或『0911-511-111（您來電、我服務）詐騙簡訊檢舉專碼』。

(2) 結合案例並利用集會及授課時機加強學生安全教育，利用學校網站、新生座談、寒暑假聯繫函等方式多加宣導，並請學生與家長間建立『愛的密碼』，以利若遇問題可立即判斷真假。

(3) 輔導教官應與家長保持密切聯繫，多加關懷學生日常生活，勿使詐騙事件得逞。

(4) 平時應校正學生正確通訊資料，以利各種聯繫工作。

(三) 服務成效：

經過校方利用集會時機、網路、週報等多方面宣導之下，並請同學謹記遇事遵行「停」、「聽」、「看」守則；也就是勿急、勿躁、多思考、詳查證，妥加研判處置，後續未再發生類似案件。

四、心得與建議

近十年來財產犯罪人數中，最多者除了竊盜犯罪外，就是詐欺犯罪了。從以往的亂槍打鳥詐騙手法，演變至今企業化、專業化的集團詐騙手法，受騙上當的人不再是無知的市井小民，連許多高知識分子也淪為詐騙集團所設定的目標。現今社會，幾乎沒有人不曾被詐騙集團打擾過，社會大眾不可不隨時提高警覺，慎加預防，記取他人受騙教訓，以免重蹈覆轍。總之，若遇到有任何與詐騙集團有關之訊息，民衆可以撥打165反詐騙專線，向警政相關單位查證。





迷惘·網迷-花蓮○○商工

輔導類別：學生安全維護事件-誘拐

一、案例摘要：

宗翰，17歲，家中長子，父、母親早逝，祖父母扶養長大，日前祖父因中風臥病在床，祖母身體亦患有高血壓、糖尿病等慢性病，其下有弟妹各一，分別就讀國中、國小，家中無經濟收入，為列管低收入戶，每月僅靠政府補助過日子。

二、輔導案例敘述：

國中時期愛玩的宗翰，對於課業提不起學習興趣，加上考量家中經濟狀況不好，本想國中畢業就出去工作，但看著同學都繼續升學，遂選擇課業壓力最小且也可同時工作的「建教合作」學校就讀。

就讀高職後，因學校距家路途較遠，又不喜歡學校宿舍的約束，遂與同學一起在校外租屋，生活上完全不受家人管束，有如飛出籠子的鳥兒，常常一個月回家不到一次，祖父母根本不知道他在外的行蹤及在校情形。

某日，一位國中生家長氣急敗壞的到學校說要找宗翰算帳，因為誘拐了他的女兒，他的女兒已經一個禮拜沒有回家了。我趕緊找宗翰下來瞭解情形，起初，他矢口否認這幾天與女孩在一起，但在家長告知已去過警察局備案後，才說出這幾天他們闖的禍。星期五晚上他和一群朋友們吃完消夜，吆喝著要去夜遊，也不知道那來的膽子，一群都未滿十八歲的孩子，就騎著摩托車往目的地狂飆而去。深夜，在市郊的大馬路上加速奔馳，轄區的警察接獲居民的線報，趕來取締他們違規飆車，而他們一看到警車出現，一時心慌，想加速逃離，沒想到一個不小心發生了車禍，導致他和後座的女孩受傷，所幸並未造成遺憾。

事發後，他以為未被警察逮捕，應該沒事了，所以也沒告知家長及老師，直到女孩家長找到學校，要告他誘拐及負責賠償撞壞的機車，才知道禍闖大了。經導師及教官深入了解，得知宗翰近來沈迷於網咖，在網路上認識了一些朋友，這些狐群狗黨們有些仍在學，有些則是中輟生。每天放學後就聚在一起鬼混，打工也愛去不去，上課經常遲到，甚至蹺課。在瞭解他近來學校表現後，我們決定聯繫家長及少年隊警察到校協助處理，以茲警惕。

其實，他不是不知道阿公阿媽扶養他們兄弟的辛苦，也不是個不懂事的小孩，只是一個鄉下小孩，來到都市，所有的事物都是新奇的，學業上得不到成就感，就轉往其他的方面來得到認同。在雙方家長對事情解決取得共識後，我也告知宗翰家長，希望讓他住校，便於讓學校約束他放學後的行蹤，也讓他與這些不良的朋友減少接觸的時間。而他知道自己闖了大禍，深感懊悔，也覺得十分對不起兩位老人家，承諾會好好學得一技之長，分擔家中的重擔。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生自小父母早逝，是一個隔代教養長大的小孩，阿公阿媽每天要張羅民生問題就夠忙了，根本沒有心力去要求孩子們的學業，致○生學習成就低落。另外網路結交了不良的朋友，亦影響了其行為。

2. 就家庭支持系統而言：

阿公阿媽年紀已大，○生又離家在外讀書，對○生的約束力薄弱，加上從小放任習慣了，高中離家來到花花世界，更是迷失了自己。阿公阿媽根本不了解其在校生活，無法適時關心，家庭支持系統薄弱。

3. 就學校生活適應而言：

○生對於學業提不起興趣，常常早上到校後，就想辦法蹺課到網咖報到，所以缺曠率很高，雖然導師及教官屢次告誡他，他仍然不在乎。

4. 就輔導處遇計畫而言：

○生在學業上成就感及自我約束力低，覺得學校生活無趣，短期輔導策略在建立生活常規，養成按時到校，不遲到早退及蹺課的習慣。長期則是發掘其在課業外的興趣及專長讓他可以建立成就感，進而喜歡到學校來，另外也要掌握其放學後在外交友及休閒活動，以防其沉迷網路而造成偏差行為。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

(1) 會同導師對於○生平時表現及到校情形，告知如不改善可能無法畢業，讓其知道嚴重性。與○生建立合作關係，共同討論如何做到符合校規要求。另請少年隊警察到校勸導，說明法律規定，使其意識到嚴重性，如再不確實改善，再直接移請少年隊



處理。

- (2) 引導○生去思考校園中什麼科目或什麼事是他感興趣的，找到他的長處，加以增強，以強化其到校的動機。

2. 家庭輔導：

- (1) 告知家長其在校表現及在外經常流連網咖，希望在金錢上能多加注意個案。
- (2) 由於家長約束力薄弱，詢問有無較親近的親戚可就近照顧及給予關照，共同協助導正學生偏差行為。

3. 學校輔導：

- (1) 會同導師掌握○生上課情況，注意是否仍有流連網咖情況及其校外交友情況。
- (2) 鼓勵○生往有興趣的方面發展，當他表現較好時，給予鼓勵，並與家長保持聯繫。

(三) 輔導成效：

1. ○生在經歷上次的事件後，似乎得到一些教訓，缺課的情形已有改善，即使對於課業仍然是提不起興趣，但漸漸的養成按時到校的習慣。
2. ○生喜好網路遊戲，對於遊戲如數家珍，發現他在電腦相關科目的表現較好，告知專業老師，讓他擔任小老師，目前他比較願意待在學校中，放學後甚至主動留下來幫老師建置學校網頁，我們都很高興他有如此的轉變。

四、心得與建議

來自弱勢家庭的孩子，從小得到的教育資源就不甚足夠，家長也較無暇照顧到學生的課業，也因此造成孩子學習成就低落，在學校得不到成就感。就如本篇案例，個案轉而流連網咖，結交品行不良的朋友，進而惹出事端。其實這樣的學生可以多發掘他們學業之外的優點及專長，給他們舞台，以鼓勵肯定代替責罰，讓他們找到校園中的樂趣。

烈火重生-連江縣○○高中

輔導類別：天然災害事件-火災心理重建

一、案例摘要：

97年1月20日夜間，馬祖南竿鄉介壽村新街發生大火，火勢延燒5小時，火場內迸發一連串瓦斯桶爆炸，造成電力及對外通訊中斷。火勢最危急時距學校直線距離僅50公尺，在強烈東北季風助長下，濃煙及火苗灰燼均飄覆校園內，危及住校師生生命安全。

二、輔導案例敘述：

本案例發生於寒假期間，當晚學校內除駐校值勤教官1員外，宿舍內尚有參加學測留宿三年級學生28名、教職員5名及替代役1名，以及居住於火災現場管制區週邊之學生約70餘人。火災發生後電力立即中斷，校區瞬間一片漆黑，惟一仰賴通聯之手機基地台，因電力中斷導致通訊不穩定且不易撥通。住校師生手機無法通聯，並目睹不遠處不斷竄出的火光及瓦斯爆炸聲，人心惶惶非常恐慌，且大批居民逃出火場濃煙後往高處(學校後門)方向聚集。此時留值教官面對祛除住校師生心理恐懼、校安維護及緊急聯繫回報、校外師生危安狀況掌握及處置等問題，相關輔導與處置過程臚列如次：

(一) 祛除住校師生恐懼心理：

1. 在無電力狀況下，啟動緊急照明設備及預置手電筒，先於宿舍大廳召集住校師、生點名，確認人數到齊後即以手機向校長及學務主任報告，建議校長、輔導室主任及輔導老師親自到校安撫師、生情緒。
2. 責令校內所有人員，要求不得個別行動，集中於大廳內待命，未經同意不可擅自離開校區。
3. 清查人數到齊且安全無虞狀況下，引導學生往較高及空曠處疏散，避免遭逐漸接近之濃煙嗆傷。

(二) 校外師生危安狀況掌握及後續心理重建等處置：

1. 針對本校師生之受災戶，由校長率一級主管關懷慰問，並透過家長會予以協助善後，使學生開學後能



恢復正常心理狀態，繼續完成學業。

2. 災後學校立即騰出學生宿舍協助安置家中受災同學，其他接受縣政府社會局收容者，由縣府社工人員與本校輔導室共同輔導情緒反應特殊之師生，使其心理重建。
3. 本校輔導室特針對本事件，安排精神科醫師每月到校實施個案輔導，並以「災害心理重建及個案研討」為題，辦理教師心理衛生諮詢及個案研討會一場次。

三、輔導與服務策略分析：

針對本次災害事件校方之處理策略，採取「危機干預」為事件發生當下及後續輔導之依據，其輔導策略分述如下：

（一）「危機干預」（crisis intervention）處遇模式介紹

危機理論之研究及應用，源於1943年林德門（Erich Lendemann）在波士頓一場意外的大火中，協助對災民應付生活重大危機的處理所發展而來。後來以林德門與克帕南（Caplan）為中心的一群心理衛生工作者在處理種種社區心理衛生問題時，建構出危機干預的概念。

危機干預是一種短期的干預過程與方法，適用於個人因遭遇災害或重大變故下心理與社會功能短期失衡的案主，其干預目的在於減低災害之立即壓力影響，並協助個人運用潛在的能力及資源以應付災害情境。

（二）災害受難者可能面臨之危機

1. 生存危機：災民面臨的首項困境，即是生存環境的破壞，影響其居住及未來之基本生活需求，而打亂災民原有之生活秩序；長期或嚴重之災害下，甚至可能出現傳染病之危機而造成健康及公共衛生之危機。
2. 經濟危機：災民在災害中導至原有財物及經濟活動受創，不僅對當下經濟造成危機，甚至於對發展中的經濟活動造成傷害。
3. 信心危機：災民在原有生活秩序失控後，可能會開始懷疑過去視為理所當然的生活，對於原有及未來生活可能不具信心。
4. 情緒危機：災民在災害事件下可能面臨多重危機，而出現過悲、過喜、過怒、過疑等情緒反應，甚者可能出現「創傷後壓力症候群」（Posttraumatic Stress Disorder，簡稱PTSD），而造成災民社會功能、職業功能或其他重要領域功能的損害。

（三）輔導與服務策略如下：

1. 蒐集資料並安撫災民情緒：校方於火災發生第一時間，即將校內師生

安置於安全地點，並予以情緒安撫，以降低焦慮、不安之感受；待火勢控制後，便著手進行人員及財物受損情況之清查，以對火災所造成損害情形有初步之認知。

2. 訂定干預目標及應用資源的方法：災後校方在校長之帶領下積極從事受災師生需求評估及心理重建工作，並透過家長會予以協助善後，期在最短時間內達到受災師生生活秩序重建之目標。
3. 執行策略：
 - (1) 藉由本校「仁愛基金」予受災學生獎學金2萬元，做為急難重建之用。
 - (2) 校內由學生班聯會、畢聯會發起「愛心送暖」活動，全校師生動員募集二手圖書、文具及校服等所需之物資。
 - (3) 整合同學、導師、學校輔導室及校內行政團隊力量，協助面對困境。並透過專業醫師定期諮商輔導，處理個案情緒危機，儘速走出陰霾困境，獲得心理層次的協助與支持。
4. 危機處理後的結果評估：經上述執行策略實施成效良好，所有受災學生均正常上學，心理情緒在短時間內均已平復；學校更藉由此次事件，發起愛心送暖活動，凝聚師生情誼，潛在效益頗大。
5. 繼續追蹤輔導：經6個月追蹤輔導後，因受災師生已不再有立即性之經濟及其他生活維持之需求，且均已恢復較為平衡之生活秩序，本校輔導室持續予以關懷與輔導。

四、心得與建議：

水火無情，一場無情的大火往往奪走寶貴生命及財產，有形財產的損耗，雖然可觀，但無形的身心健康，更是生活輔導的重點。整個事件就像一部活教材，深刻烙印在師生心中，從災害心理重建，進而激發支持互助等一連串「愛心送暖」活動，將師生情誼緊緊鏈結一起，也讓我們體認天然災害事件防患未然與事後處置的重要性。

五、專家建議與回饋：

- (一) 本案對於校園附近社區夜間發生大火引起校園停電及可能危害校園安全之處置，充分發揮教官值勤之功能與價值。





無情風災有情天-台中市○○高中

輔導類別：天然災害事件-颱風災害

一、案例摘要：

建宏，17歲，為家中長子，其下有一妹妹、弟弟，目前就學中，父親與母親均為自耕農，由於遇到風災，家中田地與住宅均被土石流淹沒，雖然家人均安，但是在家庭經濟狀況欠佳上，更顯得雪上加霜。

二、服務案例敘述：

建宏家住○縣，擁有著原住民血統的他，一入學就因為有著深邃的五官，及天生擁有的好嗓音成為校園的風雲人物，看起來開朗樂觀的他，雖然是靠著加分才考進學校，但是建宏的學習意願卻比任何同學都強，上課總是以勤能補拙的態度，針對自己的不懂的地方，大方向老師提問，讓自己在班上的成績不斷進步，最後甚至名列前茅。

建宏與身俱來的豪爽性情，使得他在班上擁有好人緣，班上的大小事務，諸如園遊會、運動會等活動，都可以在他的熱情號召下，順利完成，並且表現的相當亮眼及突出，因此建宏可以說是班上不可或缺的精神領袖，也是導師及教官的好幫手。

一天假日過後，恰巧颱風剛離境，建宏罕見的未回到宿舍也未打電話回學校請假，教官驚覺建宏家住山上，該不會遇風災受阻，因此立刻打電話給建宏，但是家中電話不通，無法聯絡到建宏，正當老師與教官感到焦急之時，班上同學拿著手機到教官室報告，建宏以別人的手機傳來簡訊，表示需要請三天假；教官循著電話號碼回電，接電話的那頭表示是建宏的親戚，由於家園遭土石流淹沒，因此建宏與家人正回山上試圖恢復清理已殘破的家園。教官除向親戚表達校方關心之意，並要親戚轉達建宏，要注意自身安全，學校方面將會協助建宏辦妥請假手續並申請相關可應急之獎助學金，請建宏放心協助父母親災後重建工作。

三日後，建宏回到學校上課，在教官及導師的關心下，建宏表示因為家園的清理需要時間與金錢，因此透露出想休學的念頭，雖然開朗樂觀的建宏對於未來仍具信心，但是教官憂心



建宏會因此耽誤甚至斷送求學之路，因此積極的輔導建宏，希望能以其他方式幫助建宏。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生身為長子，以其平日認真負責的個性，自然認為自己理所當然該扛起恢復家園的重責大任。

2. 就家庭支持系統而言：

○生一家人感情極為緊密，但是由於家庭經濟狀況已經不佳，家中又有兩名尚在就學的弟妹，因此○生想要犧牲自己成全弟妹就學之路的心意頗為堅決，父母親雖不願看到○生休學，但是也無奈無法提供三名子女全部就學的金錢，只能答應○生的要求。

3. 就學校生活適應而言：

○生與教官、導師、同學均已建立良好的關係與互動，同學聽聞○生想休學的事情，班上同學都感到相當不捨，甚至主動發起募款計劃，想要協助○生走出困境。

4. 就服務處遇計畫而言：

短期輔導目標，透過各項管道給予○生家裡實質的金錢或物質支援，打消○生想休學的念頭；另長期輔導目標，則提供○生情緒支持，希望藉由父母親與校方達成共識的基礎下，增強○生繼續求學的意願與和家人攜手走過困境的能力。

(二) 輔導策略：

1. 個別溝通：

建議○生及家人可以申請助學貸款，並告知○生惟有唸書，才是脫離貧窮的捷徑，也許短期內家裡的經濟無法及時恢復，但是○生應更專注於學業，儘速完成高中學業，以考上公立大學，除了可以節省家裡開銷外，更可以爭取家教機會，支援家中經濟。

2. 家庭溝通：

與○生父母溝通，學校可協助○生免除其住宿費及午餐費用，請○生父母親考量是否可以度過目前困境，並告知○生休學，未來可能面臨與同儕之間的斷層壓力，是否可以回到學校繼續完成學業，以及回到學校能否適應校園生活都是變數。

3. 學校服務：

針對○生家裡所遭遇的變故，予以協助急難救助金應急，並提供清寒獎助學金給○生，另一方面，學務處也聘請○生為工讀生，利用課餘時間協助處理行政事務，賺取工讀金補助平日生活費。師長及教官並利用○生工讀期間適時給予鼓勵並關心其近期狀況，以精神支持○生，並叮嚀○生一定要以堅強的意志度過現階段的難關，若需要任何協助務必要請求教官或導師協助，校方定會盡力協助。

(三) 輔導成效：

○生及其家屬經過學校給予的協助與輔導後，決定放棄休學的念頭，教官與導師持續給予○生支持與鼓勵，加強○生完成學業的信心，雖然○生多次表明對於同學及師長協助感到無以回報，但是教官輔導○生，回報學校最好的方式，就是讓學校未來可以以他的成就為榮，千萬不要輕易放棄升學的機會，只希望○生他日成功時，可以回饋母校造福其他有困難的學弟妹。

四、心得與建議

在服務此學生時，一開始可以感覺到該生對於接受幫助這件事情感到相當不好意思，因此並未透露出相當確實的訊息給校方；在此建議大家若未來遇到類似學生時，應多主動出擊，由學生身邊友人得知實際狀況，除積極給予關心外，另在心理層面上應給予更多輔導，讓學生本身能以正向樂觀的思考層面接受幫助，並建立本身的自信心，讓學生除了接受幫助外、可以更努力的生活著，未來行有餘力可以幫助他人。

五、專家建議與回饋：

- (一) 本案為學校教官協助某位住家遭土石流侵害之同學度過生活及經濟上之困境，並鼓勵向學之案例，實為一則溫馨的校園故事。
- (二) 教官於校園均應瞭解學校各項救助系統及辦法，俾隨時對受災同學提供完善之協助；另應主動關懷同學，俾發覺需要幫助的同學，給予適當即時的幫助。





災害搶救急先鋒-台中縣○○高工

輔導類別：天然災害事件—颱風事件

一、案例摘要：

本校於96年10月6日柯羅莎颱風來襲期間，行政大樓頂樓供電系統因強風吹襲導致損壞停電。同時校園北側自強大排的駁坎因河水沖刷導致校地有流失之虞，嚴重影響校園安全。

二、服務案例敘述：

96年10月6日柯羅莎颱風來襲期間，因校園位處空曠地區，在強風吹襲下行政大樓頂樓供電系統在強風吹襲雨水潑入而損壞，造成校園停電。當日為星期六，校長及總務主任均到校關心災情。下午3時值班教官回報校園停電後，即與總務主任、高壓電技士一同前往頂樓勘查變電室災損情形。並使用緊急發電機，維持校安中心所需電力，確保校安系統暢通。

7日下午風雨稍歇，校長率同本校災害應變小組巡視校園檢視災損，發現校園北側自強大排河水暴漲，靠近校園的駁坎在強風豪雨的沖刷下導致損壞，嚴重影響校園安全，立即指示相關人員作好危險請勿靠近標誌，並於隔日通報所有師生不得靠近北側校園以維安全。

8日9時校長召集校內有關人員，完成災損評估統計及緊急處置，循校安通報及中辦室總務科天然災害速報表在8小時的時限內陳報災損。於10月15日校內先行籌措款項完成行政大樓供電系統更換，恢復供電，使行政得以適時支援教學，師生能安心上課。自強大排駁坎亦在上級撥款後於96年12月8日發包開工並於97年4月18日驗收完工修復，消除校園內危安死角，師生均能安心在校園內活動。

三、服務策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案而言：

颱風期間，強風豪雨容易釀災，應事先做好各種防範措施，以免造成

進一步的災害損失。本案的發生屬天然不可預期的損害，但是仍可以作為平時施工建設時多加考量到可能的風雨侵襲危害之預防。

2. 就校園災害應變而言：

平時即須做好安全應變編組，在遇到災害時即可適時處理減少危害。在本次颱風期間值勤教官堅守崗位，並能適時反映災損給緊急應變人員。校長、總務主任及相關編組人員也都能利用風雨稍弱間隙，到校檢視校園損害情形及執行相關應變作為，縮減可能危害至最低。

(二) 災害防救策略：

1. 事前編組防災：

每年年度之初學校即擬、修頒校園安全應變計畫，針對各種可能影響校園安全狀況予以推演狀況並事先完成編組。以此次風災為例，在颱風來臨之前已針對颱風可能造成之損害做好各種防範措施。並事先編組相關人員，故可以在最短時間內適時完成各項應變工作。

2. 適時處理減災：

本校在風災前即完成校園防颱準備及各項應變編組，所以在災害發生的時候，可以依據各項災損完成應變措施。本案在颱風期間值勤留校之教官能即時發現問題適時回報應變小組，所以當行政大樓頂樓變電室被強風豪雨吹襲受損時，能在最短時間，通知台電公司予以停電以免釀成更大之危害。校園安全編組人員亦能在校長帶領下，於風雨稍歇時檢視校園災損情形，及時發現北側校園因自強大排駁坎流失，緊急標誌避免師生靠近肇生危安。

3. 復原：

柯羅莎颱風的來襲造成本校行政大樓頂樓變電室停電與北側校園自強大排駁坎的沖損。校內緊急應變小組及時應變處理，先行籌措相關經費完成行政大樓變電系統更換，故可以維持校安系統正常運作並於颱風遠離後，師生即可正常上課。並在災後八小時內完成災損統計評估即時循校安通報系統與中辦室總務科天然災害速報表完成相關災損陳報。迅速發包施工，完成校園安全維護工作。校園北側的自強大排在風災強風豪雨的沖刷，也在上級適時的經費支持下順利在今年4月18日完成駁坎施作，校地得以保持，師生得以在校園內安全活動。



四、心得與建議：

柯羅莎颱風所帶來的損害已在本校師生供同的努力下完成了所有的復原工作，經由本案的處理過程中，我們也再次體驗了事前完成防災編組與準備，就可以適時應變，降低天然災害的危害，迅速完成災後復原工作，確保校園安全。

五、專家回饋與意見：

- (一) 避免或降低天然災害的關鍵在於事前「充分預防」、事發「妥善應變」及事後「積極改善」。
- (二) 本案針對校園遭颱風侵襲導致供電系統受損及校園北側排水駁坎流失，影響校務運作及師生安全，在「預防」方面可再進行精確評估，預測可能發生之侵害，做好防範措施；「應變」方面，排水駁坎除做好警告標示外，應設置阻絕進入之路障或設施，以確保師生無法靠近危險區域；「改善」部分除完成各項災害復原工作，可召開檢討會議，俾求精進爾後處理作為。

NOTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

女生向前走，Girl Interrupted

—生命不能承受之重—臺中市○○高中

輔導類別：學生疾病事件—厭食症的輔導

一、案例摘要：

佩君，16歲，為家中次女，是個在傳統軍人家庭中長大的小孩，父親是退伍士官，因病早逝。母親體弱多病，無業在家，一家三口全靠父親的退伍金半俸過活，家庭經濟狀況欠佳，生活極為清苦。

二、服務案例敘述：

印象中的佩君是個白白淨淨，非常非常瘦弱的小女生，很少見到女生是這樣地白，這種白是幾近無血色的慘白。只要你看過她一眼，一定都會揪著心為她擔心，不知何時會有狀況發生。

某日清晨，在辦公室正準備出去執勤的我，突然聽見同學大喊：「教官，快來呀！有同學在門口暈倒了。」沒有任何思索的時間，加快腳步飛奔至事發現場。定神一看，我終日擔心的事終於發生了。是佩君，面無血色直挺挺地躺在那兒，接著就隨同救護車一路呼嘯直奔醫院。

在醫院急診室，佩君的母親倉惶趕至醫院，一看到愛女躺在那兒，眼淚卻不聽使喚地潸潸而流。她娓娓道出女兒的狀況：「佩君在校成績表現優異，直升本校高中部後，因班上菁英薈集，課業未能有突出表現，使得一向在課業要求完美自視甚高的她，備受打擊。從此變得不喜歡上學，也不喜歡與同學接觸，佩君是個性溫馴的乖小孩，不會用激進方式表達，於是轉向以吃東西來渲洩情緒及壓力，吃完因害怕體重過重，影響外觀，又會對食物產生抗拒心態，拒絕進食，但當暴食衝動來時會偷偷摸摸地吃，吃完不久即後悔，又會以扣喉或吃瀉藥等方法拼命地把食物嘔瀉出來，用盡各種方法避免體重增加。如此重覆著『厭食—暴食—清除體內食物—節食』的循環。」語畢，佩君的母親提及傷痛處，忍了許久的淚水再也止不住地潰流而下。

在晤談的過程中，得知佩君罹患了暴食型的厭食症，體重由原有六十幾公斤，驟降至三十幾公斤，探究原因為其對自我期許過高、課業壓力過大、對自己身體形象和體重過度關切所致。



三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生本身因厭食導致身體血漿、尿液、腦脊髓液中的正腎上腺素及血清素和多巴胺代謝物濃度較低，合併有電解質不平衡、貧血、無月經、蒼白虛弱、便秘、低血壓、心律過慢等症狀，須住院觀察及醫療以控制病情不致惡化。

2. 就家庭支持系統而言：

○生的媽媽和姐姐對其都非常關心照顧，均願意配合醫生的建議給予長期照護，而○生與家人互動良好，能接受家人的幫忙與協助。

3. 就學校生活適應而言：

○生因自我期許高課業壓力大，導致有恐學症候情形，不願面對學校課業及同學，學習意願低落，有學習障礙及生活適應不良情況。

4. 就輔導處遇計畫而言：

短期輔導目標，在於協助○生從改變自己的價值判斷，及導正其以體型和體重作為評估其吸引力和自我價值偏差的觀念。另長期輔導目標，則提供○生情緒支持與陪伴，並與導師及○生母姊合作。增強其自我解決問題能力，提高其學習意願與動機。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

與○生建立信任與互相合作的關係，協助其檢視自己的問題，並了解厭食的原因，告知對個人身體健康之危害。建議其須遵醫囑，按時服藥進食把身體調養好，協助其擬定一份每日用餐計劃，由教官從旁協助及監管，使其體重及身體恢復正常。

2. 家庭輔導：

與○生母姊保持密切聯繫，共同監管○生每日用餐計劃狀況做成記錄，使計劃不中斷，並保持每日電話聯繫，瞭解其在家狀況。

3. 學校輔導：

(1) 與○生導師配合，要求○生以漸進方式改善個人學習態度，並不時給予鼓勵與肯定。同時透過班級幹部及鄰座同學之協助，發揮互助功能，使○生能經由同班同學主動釋出善意下，進而願意敞開心胸接納同學。

(2) 協助辦理助學貸款及申請急難救助慰問金以紓緩其經濟困境。

(三) 輔導成效：

○生在自己及大家共同努力下，目前體重已恢復正常標準值，身體亦在逐漸康復中。在學校方面，不僅與同儕相處融洽且課業大有進步，好幾次榮獲本校學業成績進步獎之獎勵，整個人變得充滿活力又有自信，與昔日相較簡直判若兩人，不可同日而語。誠如活出生命的色彩歌詞所言「走出心靈的陰霾，活出生命的色彩，別讓青春再期待，改造每一個現在。不要、不要、不要再自怨自艾，停止、停止、停止那消極無奈；千萬人中你獨一無二，堅強地活出生命的色彩。走出心靈的陰霾，活出生命的色彩，展開向上的翅膀，迎向希望的未來。」看到○生已走出自己心靈的陰霾，努力揮灑出屬於自己的色彩，真是為她感到高興。

四 心得與建議：

厭食症是21世紀的文明病之一，好發在青春期女生，患者大多會掩飾問題與不願意接受治療，又往往在進食的問題上與家人角力，使得治療起來特別棘手。就輔導立場而言，必須從個人及家庭心理治療著手，另外如何預防這類飲食疾病的發生，長期的規劃與持續的關心，應是我們努力的方向。最終，希望透過此一案例的分享，能喚起大家對厭食症與暴食症的重視，還給大多青少年朋友屬於他們的健康與自信。

五、專家建議與回饋：

- (一) 本案教官對該校某罹患「厭食症」之同學進行長期之關懷與輔導，終使其建立正確之人生觀及價值觀，展現教官極大之愛心與奉獻精神。
- (二) 本案事涉「醫療」及「心理」層面，教官除全心給予協助外，應告知學校「衛保」及「心理諮商」單位，給予專業之輔導與協助，避免獨自處理而發生其他衍生事件。



生活輔導總則

-教官的鐵漢柔情

國防大學政戰學院
社會工作學系曾麗娟教授

本篇所彙整的案例是有關輔導方面的案例，這些感人的故事背後，都呈現出鐵漢教官的柔情，這群軍事教育訓練出身的教官，運用各種助人方法，協助學生處理許多干擾其學習的問題，其所輔導的問題性質包括人際關係問題、偷竊、藥物濫用、同性戀、家庭暴力、性侵害、車禍意外、自殺及肢體殘障所引發的學習、適應問題等，只要是學生可能遇到的問題，都是教官會處理到的議題。絕大多數的教官並不是心理、輔導或社會工作等相關專業科系出身的，他們在接受一些心理衛生相關教育訓練的基礎課程之後，認真投入，在工作中展開對學生的輔導工作，從這一篇篇的故事中，可以看到教官在校園輔導工作中所採取的作法及其特色，是值得探討的。

教官在處理這些問題時，所採取的作法大略可歸納成個別會談、訪視、資源連結、轉介、安置等等，這些方法都是社會工作者經常使用的方法。從本專輯所蒐集到的案例來看，教官具備相當的敏感度，會針對學生的問題性質做研判，需要轉介給學校心輔中心的案例，就直接轉介，由心輔中心處理，在從旁扮演輔助、配合的角色，參與學生問題的處理。有些學生的問題，基於保護學生隱私或考量學生意願、問題性質或其他因素，教官會選擇不轉介，直接針對學生做會談，學生因為平日相處互動所累積的經驗，對教官有相當的信任感，因此願意跟教官做深入的談話。這呈現出教官以具體行動在校園心理衛生工作中佔有一定的重要角色。

教官在處理學生問題時，除了針對學生個人的觀念、情緒與行為等層面進行探討之外，也很重視當事人與社會環境之間的關聯性對問題所產生的影響。這個鉅視觀點具有相當大的意義，學生的問題可能與其外在環境有密切的關聯，例如父親的暴力相向或性侵害，這些問題的處理，不能只針對學生的情緒、觀念或行為著手，必須要從環境層面來了解學生的處境對其情感、心靈、生活適應、人際關係、學習等方面所造成的干擾或破壞，在處理時也必須從環境層面著手，才能真正處理問題。從案例中可以看到教官將受到家庭



暴力的學生轉介給社會工作者，從家庭暴力防治的角度作後續的處理。協助受父親性侵害的學生找尋安置處，讓學生可以暫時脫離讓其受傷的家庭，在安全的環境中生活、接受幫助。這些都是從環境層面著手進行處理的寫照。

要從環境進行處理，常常會牽涉到社會資源的運用，學生所面臨的問題形形色色，不同的問題可能會需要運用到不同的資源，例如協助家境清寒的學生申請清寒補助或找尋工讀機會，讓其能夠因應生活基本所需，繼續學業。協助遭逢家庭遭變故的學生家長尋求急難救助，讓家庭獲得暫時的援助，使學生能夠安心唸書。協助肢體障礙的學生使用資源教室的設施，克服肢體對學習所造成的干擾。這些資源的運用，對於學生問題的處理有立即、實質的幫助。從案例中可以看到教官從其實務經驗中已經摸索出一套具體的作法，充分運用社會資源。除了這些資源之外，學生的家人、同學或朋友，也是教官會運用的人力資源，在學生處於非常時期時，安排同學、朋友陪伴，照顧不穩定的當事人，都是很重要的。

教官在處理學生問題的過程中，會視情況之需要進行家庭訪視，從與家長的互動中了解問題的來龍去脈或癥結，也協助家長瞭解學生的情況與需求，採取具體有效的方法協助學生度過困境。有些同學離家在外租屋居住，教官也會至學生住所了解其生活環境，不論是進行家庭訪視或至學生住處探訪，目的都是要了解與問題有關的各項因素，尋求各項解決問題必要的協助與配合。

教官除了上述作法之外，也會與校園中的相關人員(如班級導師、任課老師輔導中心等)進行溝通聯繫，相互提供資訊、彼此配合，從不同的角度來進行對學生的幫助。做為校園心理衛生工作者的一份子，這樣主動聯繫的作法，對於心理衛生工作的服務品質，有一定程度的加分效果。

這些作法與傳統心輔中心約談式的服務有很大的不同，一般學校輔導中心都是由學生主動前往尋求服務，或是接受學校相關人員的轉介，而提供服務。如果採取個別會談的方式進行輔導，多以一週一次為原則，在會談室中與案主討論其問題，甚少主動發掘需要服務的學生，把服務送到學生面前，且有服務時間的限制，學生需要在輔導中心開放的時間接受各項服務。相對於此，教官對學生的輔導呈現出主動性及時間彈性，這兩項特色能夠回應學生個別性的需求，對於校園心理衛生工作的推展，發揮一定程度的功能。

教官主動走入學生的生活之中，實質地處理與學生問題相關的經濟、家庭、個人適應、安置、學習、人際等問題。這些問題的處理，對於學生情緒、學習的穩定、問題的化解都有關鍵性的影響。有許多學生的問題是突發的，需要立即行動，無法等到明天上班再處理。例如，學生半夜十二點想不開要自殺，教官立即行動，即使忙到半夜兩三點，也要確保學生平安。這樣的機動

性，整個校園中大概只有教官能夠做得到。有些問題需要長時間的處理，例如，學生出車禍需要面對刑事審判，教官一路相陪，處理的時間長達兩三個月。這樣的使命感及持續性，教官也做到了。

教官在校園中針對學生輔導工作做了這麼多的貢獻，在閱讀一篇篇的案例時，希望讀者除了從故事的内容中受到教官的熱情、關懷、主動、積極所感動之外，也能從教官們對於問題的分析、輔導策略及輔導成效的描述中，看到其理論脈絡，及環環相扣的處理，吸取成功的經驗與智慧，更有效地協助有困難的學生，提升教官在校園心理衛生工作的功能。





大學生活輔導案例

- 學生暴力事件與偏差行為
- 學生輔導管教衝突事件
- 高關懷暨弱勢學生輔導



網路無遠弗界，法海浩瀚無邊

—台北市○○大學

輔導類別：學生暴力事件與偏差行為—網路犯罪

一、案例摘要：

本校軍訓室校安中心於○年○月○日凌晨02:35接獲教育部校安中心通知本校學生於網路散播本日（5日）北部八縣市停止上班上課訊息，請迅速通知學生撤除網頁，本校值勤留守教官立即與俊豪取得聯繫要求撤除，10月5日凌晨3時查看網頁時已刪除；值班教官即時且正確的處理，使得學校及社會大眾的傷害減到最低，值得嘉勉。

二、輔導案例敘述：

- (一) 隔日經約談後得知俊豪係於○月○日深夜11點至12點30分許，在家中電腦練習製作網頁，首先複製○網路公司原「韋帕」颱風新聞，再變更颱風內容為「柯羅莎」颱風，本日北部八縣市停止上班上課新聞，當網頁製作完成後上傳至學校個人網路空間，並傳給班上3位同學，並告知網頁之內容為非真實新聞，僅提供三位同學瀏覽，其中一位A生接到後再傳給其他四位同學友人；一位B生於奇摩即時通狀態上連結了「俊豪之網址」，其即時通名單內之人員均可瀏覽此訊息，因此北部各大學有部份學生瀏覽過這個假新聞，凌晨2時30分許本校軍訓室校安中心，接獲教育部校安中心通知，本校學生於網路散播北部八縣市停止上班上課訊息，請學校儘速通知該學生撤除網頁，本校值勤留守教官立即與俊豪取得聯繫並要求撤除，凌晨3時許查看網頁時已刪除，唯已造成北部各大學部份學生，因而受騙未至學校上課。
- (二) ○網路公司隔日函文至本校，要求學校對俊豪做適當的處置，避免是類個案再次發生，對俊豪則不另行追究。

三、輔導策略分析：

- (一) 問題分析：

本案○生散佈不實天然災害相關訊息的行為，造成北部縣市許多學

校學生受騙，學校亦遭受不明指責，嚴重影響校譽，且○生冒用○網路公司名義，侵犯其著作權，損害該公司權益，○生行為已違反「學生獎懲要點」第十四條第四點「張貼或以其他方式散佈不當文字或圖案者」及第十四點「侵犯著作權、智慧財產權情節較重者」之規定；A生及B生間接協助散播不實訊息，行為不檢，有損校譽，二位同學已違反「學生獎懲要點」第十三條第六點「校內外生活、言行不檢、有損校譽而情節較輕者」之規定。

(二) 輔導策略：

○生犯錯動機單純，純粹為了學生個人網路空間練習製作網頁，並寄給好友一同瀏覽，惟該生法律常識不足及未能有效做好資訊管理，造成學校及其他學校學生不必要的困擾，對案內學生加強實施個別輔導個人網路資訊安全管理、毀謗罪、著作權及智慧財產權等網路相關法律常識。

(三) 輔導成效：

1. 約談輔導並使○生瞭解散播災害不實謠言者，依法將須予以查處，唯○網路公司不予追究。
2. ○生行為已違反本校「學生獎懲要點」第十四條第四點「張貼或以其他方式散佈不當文字或圖案者」及第十四點「侵犯著作權、智慧財產權情節較重者」之規定，理應記大過；A生及B生間接協助散播不實訊息，行為不檢，有損校譽，二位同學已違反本校「學生獎懲要點」第十三條第六點「校內外生活、言行不檢、有損校譽而情節較輕者」之規定，理應記過處份。惟念該三位同學係屬初犯，且坦承犯錯並深具悔過之意，予以減輕處份，給予改過自新的機會，○生以記過兩次處份，A生及B生則以記申誡兩次處份，以資警惕。
3. 約談輔導○生瞭解著作權及合理使用之規範，確實遵守網路相關法律，以免觸法網，並推廣保護及尊重智慧財產權之觀念，學習守法的生活態度。
4. 輔導成功。

四、心得與建議：

- (一) 網路與我們現實生活、工作、學習等皆息息相關，密不可分，帶給我們方便、省時的同時，也潛藏許多危險，一不小心可能觸法，案內○生網路相關法律常識不足加上未能有效做好網路資訊安全管理，以致觸犯了相關法





危險的青春-桃園縣○○科技大學

輔導類別：學生暴力事件與偏差行為-偷竊事件

一、案例摘要：

佳慧，19歲，為家中次女，姊姊已出嫁。父親為公車駕駛，卻有酗酒及嗜賭之惡習而負債累累，對於家庭較無責任感。母親為原住民，平日以打零工貼補家計，家庭經濟狀況欠佳。佳慧住家甚有繳不出房屋貸款而需被查封之危機。佳慧為分擔家計，平日於校外打工，靠著個人半工半讀，支應平日生活開銷及家庭生活所需，卻仍入不敷出，三餐常須靠友人資助，因此極為重視朋友，與父母關係較為疏離。

二、輔導案例敘述：

事情發生於佳慧因偷竊別班同學皮包而起，也由這件事情，才讓我瞭解到這位學生所發生的一切。

佳慧的個性非常開朗活潑，不拘小節，也因為如此，而擔任班長一職，在班上與同學相處和睦，但與教官則較少互動，所以並不會特別注意到她。直到一年級下學期，佳慧導師退休，由新任導師接替，也許是導師領導方式不同，她與導師偶有摩擦，也引起師生間的嫌隙。就在期中考完之後的某一天，別班學生向教官室反映皮包遭竊，請求協助調查，經教官調閱監視器查證，發現為佳慧所竊，約談時，她原本矢口否認，直至教官放出錄影帶內容後，佳慧才坦承犯行。

原本以為這是一件單純的偷竊案件，經教官數次約談並與佳慧建立初步輔導關係、取得她信任後，佳慧才說出偷竊之原委。佳慧平日除需負擔家中支出及個人開銷外，在班上有一位要好之女友，自己也坦承有同性戀之傾向，平日二人生活開銷較大，入不敷出，才心生此念，且因職場工作之環境，在朋友之鼓吹之下有吸食違禁藥品之經驗，並向教官哭訴在工作職場中曾被性侵未遂。為此隨即將佳慧轉介至輔導室協助輔導，並邀請家長至學校訪談，經與佳慧母親晤談後才得知，父親經常酗酒，酒後有家暴之情形，因此父女關係不佳，佳慧亦經常與母親頂嘴，希望學校能協助管教。



三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生在家中無法獲得溫暖，因此必須從朋友之中獲得慰藉，重視朋友甚於親人，且工作環境複雜，在單純無知之狀況下，遭受重大之挫折及傷害，也導致價值觀偏差，因而偷竊他人財物。

2. 就家庭支持系統而言：

○生與父、母親，溝通不良，父親有暴力傾向，母親亦無法管教，從小無法獲得家庭之關懷及照顧，所以經常離家在外打工賺取生活費，也因接觸不良工作場所，導致行為偏差。

3. 就學校生活適應而言：

○生與同學有良好關係與互動，但對導師及教官則互動較少，特別是在更換導師之後，師生關係不佳，尤其在發生偷竊事件之後，影響導師及學生對○生之看法，在人際關係上受到挫折。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

在經歷數次約談輔導之後，建立○生與教官互信關係，從而瞭解她過去不堪之回憶，除導正其錯誤觀念，建立正確價值觀，亦要求○生辭去工作，協助至正當之打工場所，避免再次遭到傷害；將相關過程讓導師瞭解，並請導師配合協助共同輔導，解決她在人際關係上之挫折，對於使用違禁藥品，由教官陪同至醫院檢查及治療，以杜絕爾後再用藥。

2. 家庭輔導：

(1) 瞭解○生家庭生活狀況後，對於父親家暴行為，導師及教官亦對父親加以規勸，避免酗酒，以致個人行為失控，影響父女關係，父親也表達改過之意。對於○生在校及家庭狀況，由導師與教官持續與母親聯繫，以掌握○生狀況，協助解決家庭成員間關係。

3. 學校輔導：

(1) 與本校輔導室取得聯繫，對於遭到性侵未遂所造成心靈上之傷害及價值觀之偏差，協助輔導，導正學生觀念。

(2) 視○生需求提供相關校內工讀之機會。

(三) 輔導成效：

透過導師、教官、輔導室的共同努力下，學生行為已有明顯之改變，家長對學校亦表達感謝之意，在工作穩定狀況之下，○生與過去工作環境所結交之朋友也已脫離，使用違禁藥品習慣亦已革除，導師及教官將持續給予關懷及照顧，期能幫助學生擺脫過去陰霾，建立正確人生觀。

四、心得與建議：

服務學生本是教官職責所在，若我們能發自誠心去對待學生、關心學生，相信必能取得學生對教官之信賴及尊重；然改變一個學生也非單憑一己之力所能完成，能充分與導師、輔導老師、及家長多方面之配合，才能得到完整之資訊，給予最適當之輔導及協助。

五、專家建議與回饋：

學生因為和新導師之間的溝通困難，造成內心的壓力，教官因為皮包遭竊的事件約談學生，慢慢建立信任之後，才了解學生的家庭的困難。因為學生的父親有暴力傾向，母親沒有照顧學生的能力，因此他屬於一種被忽略的小孩，當他被忽略的時候，就想要用金錢的方式來建立他的自尊心跟自信心，因此在行為上產生了偏差。

教官在經歷了一段時間的約談輔導之後，慢慢的透過自己的影響力幫助學生導正錯誤的觀念，建立正確的價值觀，並且協助學生辭去不當場所的打工，協助他到正當的打工場所，並請導師配合協助共同輔導。這種種的行動都讓學生感覺到教官的關心與了解，特別是教官不是只有語言上的支持，更重要的是全力協助他改換打工場所，這個行為上的協助，會讓學生產生改變的力量。也幫助他有了向上、向善的動力。

其次在性侵上所造成的心靈傷害，透過與輔導室的聯繫，幫助學生得到很好的心裡照顧，也是成功輔導的關鍵之一。教官對這位學生所做的事情，將影響他一生的人生，也幫助他在人生的道路上有一個重新開始的機會。





一、案例摘要：

佳穎，23歲，家中排行老大，個性活潑、開朗，喜歡交朋友，唯主觀意識強烈，愛恨分明，其下各有一弟弟和妹妹，目前均在就學中，父親於國營事業上班，母親為家管，家庭經濟小康。

二、輔導案例敘述：

佳穎在就讀五專期間，於聯誼時認識同校A生，經過數月交往，很快的成為男女朋友，且在濃情意密下發展出超友誼關係，佳穎為此懷孕，但A生知悉後，要求佳穎考慮兩人未來前途下應予墮胎，並答應將來學業完成後，一定娶她為妻，佳穎於是在A生陪同下去醫院墮胎。

五專畢業後，兩人均參加二技考試，並在佳穎的要求下，雙方一同進入本校就讀（不同系），且共同賃居於學校附近。假日時，雙方各約好友一起參與聯誼活動，久而久之，A生對佳穎之同學B生產生好感，並經常私底下單獨約會，且藉生活習慣不同及準備碩士考試為由，在一次大吵架後，搬出來另外租屋賃居。

佳穎心有不甘，經過多次查證及詢問，發現事實真象，氣憤難耐，向同班同學哭訴，班上五位同學為佳穎出氣，於是在系上公佈欄張貼大字報，公告A生始亂終棄之事實，並伴隨不雅文字。A生發現後，認為事態擴大，遂請教官協助解決。當下立即聯絡雙方當事人及家長，約定時間見面，共同解決問題。佳穎父母力勸該員，放棄這段感情，唯佳穎心有不甘也深愛A生，不願放棄。A生則不願持續這段感情，協調過程未有結果。

事後，佳穎每天不斷打電話給A生，A生不堪其擾，在逼迫下繼續見面，但A生又趁見面時，要求佳穎和他發生關係。如A生不願見面，佳穎則於深夜持刀在A生家排迴，甚至不斷敲門，讓A生心生恐懼。雙方情緒大受影響，課業也一落千丈。

事件發生後，隨即配合學輔中心輔導老師、導師、雙方家長與當事人不斷的溝通和開導，並且囑咐佳穎週邊之好友，有空閒時間立即多陪伴該生，並注

意其言行，有狀況立即反映。另告誡A生，其玩弄感情之方式不可取，要求不得再與佳穎聯絡，在學校時間應保持低調，盡量不與佳穎碰面。

經過半年輔導，佳穎慢慢釋懷，重新回復往日的笑容，人際關係、課業也回復正常。並經由朋友介紹，認識了新男友，兩人感情甜蜜。順利完成學業畢業。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生深愛前男友，甚至曾為該員墮胎，唯感情遭受捉弄，由愛生恨，報復心強烈，在失去理智之情況之下，做出悖於常理之事。○生心情的沮喪與失落可想而知。

2. 就家庭支持系統而言：

○生與家庭互動良好，剛和A生交往時，即帶回家給父母過目，這段感情亦受到家長之認同與祝福。事情發生後，父母基於怕女兒受傷的心態，曾要求女兒辦理休學在家，避免觸景生情。

3. 就學校生活適應而言：

○生與同學有良好關係與互動，發生事情後，常對死黨哭訴，並研擬報復手段，對教官、導師、輔導老師介入輔導，亦有極大之期待，希望能藉此挽回A生之感情。

4. 就輔導規劃而言：

短期輔導目標，在於注意防範○生因感情之傷痛失去理智，肇生意外，並盡量維持生活正常與作息，避免情緒失控。另長期輔導目標，則置於提供她情緒支持與陪伴，並與導師、同學、家長合作，開導與鼓勵讓她走出感情糾葛，重新建立起信心，回復以往笑容，健康快樂的成長與學習。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

- (1) 與○生建立互相信任的關係，主動關心其每日生活作息，並傾聽其內心感受，使其感受到溫暖和關愛，不滿情緒有抒發之管道。
- (2) 與其好友及室友保持密切聯繫，盡可能時時陪伴，避免獨處，並隨時注意言行舉止，如有異



常，立即反映，防範意外事件發生。

2. 家庭輔導：

- (1) 與○生父母經常保持聯絡，除將其學校日常生活狀況主動告知外，並建立共識，相互配合，盡量給予精神上最大鼓勵與支持。
- (2) 例假日時，由其父開車接返回家，感受家庭之溫暖。

3. 學校輔導：

- (1) 與本校輔導室取得連繫，由輔導老師實施多次協談，鼓勵其勇敢面對人生，並討論其期望及達成方法。
- (2) 另請導師配合同班同學對○生持續關懷，使其感受同儕支持和力挺。另告誡同學，應協助該員渡過難關，避免有報復心態之言論而將○生導入錯誤思維。

(三) 輔導成效：

○生在教官、導師、輔導老師、家長、同學們持續半年的輔導關懷下，輔導成果已具成效。靠時間沖淡，○生慢慢的走出過去的感情糾葛，重新拾起往日的信心與快樂，對前段感情亦不再有任何眷戀和不捨，也因此次挫折和打擊，對人生之體認有更深的一層認識。再次看到她時，從她燦爛的笑容和清秀的臉龐上，看到了新的生命和希望。經過好友的介紹，○生認識了新男友，功課也能跟上進度，最後終於完成學業順利畢業。

四、心得與建議：

「學生不是不開心門，只是一時找不對鑰匙」。輔導工作是一件長期工作，不是一兩天就能見到成效的，有時候需要花上一兩年才能看見改變。身為輔導工作者的我們應秉持著愛心、耐心樂當學生的心靈捕手，在學生追尋夢想的路上扮演點燈的角色，對待學生不僅具備親和與關懷，更堅持專業與尊重，才能陪伴他們成長、茁壯，走向正確的人生方向。

五、專家建議與回饋：

(一) 就法律觀點：

本件涉及三角戀情，原本即不易處理，軍訓同仁結合輔導室資源、家庭資源，支持學生走出感情糾葛，方向上十分正確。惟在本案班上五名同學為案生出氣張貼大字報，已經侵犯案生及A生隱私，更可能涉嫌

妨礙 A 生名譽，畢竟三角關係外人難以充分瞭解，更不一定適合介入，否則稍有不慎，同樣會傷害到 A 生及 B 生甚至於案生。建議以此為案例，請求輔導室協助輔導校內同學冷靜處理自己或同學傾訴的感情難題，以免治絲益棼，又生風波。

(二) 就輔導觀點：

教官在這位學生的輔導中一開始就引進輔導老師、導師及雙方家長的力量，協助開導學生，並且透過告誡的方式，讓 A 生知道他自己的行為偏差。在這個處理的過程中，教官引進了家庭支持系統，讓父母能夠給予女兒支持與鼓勵，這是非常有效的做法。而教官也整合導師、輔導老師及學生的死黨介入輔導，有效的紓解學生的心理壓力跟情緒張力，凡此種種都是案例成功的要件。教官透過生活輔導支持學生的情緒，與陪伴他，因而成功幫助學生建立信心，快樂的成長與學習，是這個案例成功的最重要原因。

NOTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





小心一失足成千古恨-台中市○○大學

輔導類別：學生暴力事件與偏差行為-其他違法事件

一、案例摘要：

嘉宏，23歲，為家中長子，家住外縣市，所以在校外賃居，目前準備畢業，父親從事貿易工作，母親為家庭主婦，家庭經濟狀況尚佳。

二、輔導案例敘述：

嘉宏在求學過程中似乎感覺不出有什麼異狀，表現平平，個性沉默寡言，較少與他人有互動，也未曾發生過偏差行為，只是讓人感覺冷冷的。

○年○月，二位女同學前來軍訓室向值勤教官報告，昨日下午其校外賃居之宿舍遭不名男子侵入，並於房間外窺視，女同學發覺後受到很大的驚嚇，男子逃逸，經房東調閱監視器畫面，指認出偏差行為者為嘉宏。

系教官接獲事件後立即與房東聯繫並前往現場瞭解，該宿舍為三併連式樓房建築，頂樓相通，左側為男女同棟，是嘉宏賃居處、右側為只租女生之宿舍，是二位女同學賃居處，頂樓只有短女兒牆區隔，一般人可輕易翻越。

教官連繫嘉宏至軍訓室約談，嘉宏當場坦承犯錯行為並有悔意，並於事發後第三天，在其父母親陪同下搬離宿舍，女宿房東在徵得被害女同學意見後，向警方報案提出告訴。因女同學身份不願曝光及接受和解與道歉下，事件演變成房東與嘉宏的法律訴訟。

嘉宏雙親希望被害女學生及房東能原諒其子偏差行為，希望不要被法院起訴，因而留下前科或被迫休學，影響日後課業及前途。父母親於是放下工作前來軍訓室，請教官給予協助促使調解，並透過地方民意代表，希望與房東達成和解撤銷告訴。但一切並不是那麼順利；首先，女同學拒絕和解，不願再出面，基於女同學隱私，教官已無法協調，其次，房東態度反覆，於警局由嘉宏簽立悔過書後，表示願意原諒嘉宏，可是怕無法對房客交代下，又正式提出妨害自由告訴，嘉宏面臨極大的壓力，因此情緒變的不穩定，教官便將處理的方向轉為輔導嘉宏。

本案經地方法院『檢察署』開偵查庭，系教官陪同出庭，一方面安撫嘉宏及家屬不安的情緒，一方面掌握出庭結果，以提供學校後續處理。最後檢察官

裁定嘉宏緩起訴處分及義務勞動○小時、上法律課程○小時，原本以為事件告一段落；但女宿房東於暑假期間又向檢察署聲請異議，使嘉宏繼續面臨司法纏訟，最後，案經移送地區調解委員會調解，以和解金達成和解後撤銷告訴，嘉宏始能順利完成學業，嘉宏與家屬均對教官的協助及關心感激在心。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生本身偏差行為，已造成其個人、家人及學校，極大之困擾與壓力，甚至差點無法順利完成學業；雖其坦承犯錯也未留下前科，但卻對自己及家人造成日後心理上的陰影。

2. 就家庭支持系統而言：

○生事發後，有父母親的協助與支持，是一個重要的關鍵，沒有家庭背後的支持與處理，○生很可能會出現自我傷害行為。

3. 就學校生活適應而言：

○生目前已在校外另擇他處賃居，暫時脫離一個紛擾的環境，亦能正常到學校上課，在學校生活適應上並沒有多大的改變。

4. 就輔導處遇計畫而言：

學校依照校規召開專案會議給予○生行政處分留校察看，使其知所警惕，另一方面則實施心理輔導。○生事發後能坦承犯錯勇於面對現實，接受學校輔導與處理，學校師長亦能給予鼓勵及關心。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

- (1) 與○生建立良好互動關係，使其能接受教官之關懷，遇有情緒問題時能主動向教官傾訴。
- (2) 輔導○生多從事社團及社交活動，才能拓展人際或兩性關係。

2. 家庭輔導：

- (1) 建議○生父母親應注意居家生活及在外交友情形，隨時與學校聯繫，避免日後再發生偏差行為。
- (2) 建議○生父母親持續給予孩子關懷及支持，並鼓勵其多從事正當活動。

3. 學校輔導：



- (1) ○生事發後，系教官已協請導師給予關心與協助，並將其轉介至學校諮商輔導中心，透過專業輔導人員針對偏差行為及情緒問題實施心理輔導，過程均採取保密，以免傷害其自尊心。
- (2) 輔導教官主動與○生雙親及諮商中心師長保持互動聯繫，共同輔導或協助○生，構成輔導網絡建立。

(三) 輔導成效：

○生目前已完成大學學業，準備畢業，一年多來，由於學校與家庭的共同輔導，不曾再發生過偏差行為，法庭的訴訟及糾紛也已經結束，事件圓滿順利，期望○生記取教訓並走出心中陰霾，為自己開創美好的未來。

四、心得與建議：

本案因關聯○生與家庭、女學生及房東，還有法律訴訟等多方面，處理上實屬棘手，須多方面協調掌握，才能使處理方向明確迅速。

五、專家建議與回饋：

(一) 就法律觀點：

關於本件，軍訓同仁盡心盡力，可圈可點，惟因涉及被害女學生與房東之法律上權益，處理上較為困難。惟倘使受害女學生同為本校學生，應該考慮請該系負責之訓輔同仁協助輔導，穩定這些女同學的情緒，而且注意不可以強迫其和解，以免使外界有「偏袒」案生的觀感。另就案情而言，侵入住宅並非重罪，緩起訴之結果應屬合理，房東或許不明白，因此聲請再議也無可厚非，但學校仍應注意與房東維持良好關係，以免日後房東不斷對外抱怨，影響學校聲譽。

(二) 就輔導觀點：

學生這個事件是一個法律的事件，教官非常積極的參與處理，除了協調父母也協調房東加以處理。在這個過程中，如何兼顧到房東的立場，還有學生害怕留下前科的擔憂，是一個很高難度的輔導案例。教官透過安撫學生及家屬不安的情緒，並且積極的和房東及被騷擾的女學生溝通，導致結果能夠圓滿。學生能夠順利完成學業，不至於在人生的旅途上留下汙點。教官的勇於任事，乘風破浪解決問題的決心，是成功的關鍵。



衝動背後-彰化縣○○大學

輔導類別：學生暴力事件與偏差行為-鬥毆事件

一、案例摘要：

小陸為甲系壘球隊經理，因比賽糾紛，帶頭將乙系學生A生毆成重傷，事後卻完全否認犯行。經系教官與導師多次協同輔導後，終於俯首認錯，並改過遷善。

二、輔導案例敘述：

小陸，20歲，家中長子，下有二妹，尚讀小學。父母離異後，小陸與外祖母同住，監護權歸父親，但生活費皆由母親張羅。母親經濟拮据，又需照顧兩位妹妹，無暇理會小陸。小陸靠就學貸款及打工維生，實際監護人為阿姨，但阿姨年事亦高，重要事情則由表姊出面幫忙。外祖母年老多病，有時需小陸陪同就醫。

小陸就讀本校後，導師透過面談了解其家中狀況，特別為他覓得工讀機會，並幫忙申請運動績優獎學金，讓小陸不必生活費擔心，安心就學。小陸外貌斯文、皮膚白晰，與一般具運動專長之學生感覺不太一樣。但他對球類的專長及興趣，使他贏得同學的友誼，儼然成為同學中的領導人，擔任系上壘球隊經理。平日除偶而翹課外，並未發現特殊偏差行為，導師對他也極為信任。

那年五月間，系上壘球隊參加校長盃壘球比賽，因比賽過程中，小陸系上（甲隊）隊員滑壘時撞到對方（乙隊）二壘手，引起對方強烈抗議，主審裁判立即中斷比賽，並與雙方隊長溝通，安撫兩隊情緒後，繼續完成比賽。但比賽過程中，甲隊人員一再言語刺激，使乙隊人員認為他們的行為足以影響比賽結果，也認為裁判不公，輸得很不服氣。於是當晚就在BBS網站以文字挑釁，抒發不滿情緒，對甲隊學生及主審裁判污蔑、醜化，甚至人身攻擊。

雙方經過一番文字口水戰後，小陸等人相約對方見面道歉談和，沒想到卻引發群毆事件。在雙方情緒激昂的談判過程中，對方不願完全承認錯誤的情況下，小陸帶頭毆打對方，導致其他同學一起動手，因班上有拳擊選手，出手極重，致將對方打傷。對方四名同學被毆並未還手，只苦苦哀求不要再打，但小陸仍鼓譟繼續打，直到警車出現才能手散去。

事後在調查過程中，因現場沒有留下機車，對方亦無人指認，所有人從一

開始就都替小陸隱瞞，甚至到通知雙方家長到校開賠償協調會時，小陸都沒有被列為群毆事件的當事人。一直到第一次獎懲委員會開會，決議將出手最重的B生處以退學處分，家長抗議處理不公，所有學生才驚覺事態嚴重，也才以提申訴的方式，讓學校有重起調查的機會，還原事件真相。

進入申訴程序後，再度約談小陸，他眼看無法再隱瞞，才承認自己有到現場，但仍堅稱自己只是旁觀，並未動手。經過導師、系主任和教官多次的「懼之以威、動之以情、說之以理」，才在最後關頭承認自己是第一個動手的人。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生本身因生長於破碎家庭，顯得較一般學生成熟，但也較會隱藏自己真正的情緒。雖然表面上很孝順、很聽話，對師長也很有禮貌，但實際上卻暗藏玄機，內心充滿怨恨，一有機會爆發就不可收拾。

2. 就家庭支持系統而言：

○生與外祖母雖是相依為命，但對他無力撫養與教導，有時○生尚需扮演照顧者的角色，在原生家庭支持系統幾乎完全崩潰的情形下，○生為了自衛及保護外祖母，因此有以英雄角色自居的情緒。

3. 就學校生活適應而言：

○生以運動專長考上本校，導師對他相當關心與信任，以安排工讀機會及申請獎學金方式來協助他。○生家中艱困狀況，同學、好友也都很清楚，彼此相處就像哥兒們，很講義氣、情意相挺，有事時就相挺到底。

4. 就輔導處遇計畫而言：

短期輔導目標，在使○生勇於認錯、敢作敢當，並誠心向被毆同學及家長道歉。長期輔導目標，則希望提供其學習自我情緒的控制，以重新贏回同學對他的支持與協助，及導師對他的信任，讓他學習更多正向的情緒去面對未來的生活。

(二) 輔導策略：

1. 對整個事件：

- (1) 邀集相關人員（管理學院、體育室、系主任、導師、系教官）召開獎懲委員會，討論及釐清案情與相關人員過失後，由生輔組統一簽處 懲罰



建議，以公平、公正、公開的方式處理。

- (2) 學生發展輔導組對該二系壘球隊實施團體諮商，化解不必要仇恨。
- (3) 請體育室加強運動精神教育，辦理各項比賽遇問題即時處理避免衍生後遺症。
- (4) 對受傷同學及家屬表達實質性慰問與關心，並協助雙方學生與家長達成賠償及和解事宜。

2. 對○生個人：

由導師、系主任、系教官協同長期輔導，以定期繳交指定書籍之心得報告方式，回報生活感想與心得，務期導正觀念及行為。

(三) 輔導成效：

○生經教官「懾之以威、動之以情、說之以理、依法處理」之處理原則，加上導師平日對其照顧有加，使○生終能悔悟，於獎懲委員會中表現高度悔悟之情及改過之心。委員們有鑑於學生一時衝動而犯錯，且開始的動機是為了維護裁判尊嚴與系上榮譽，故以「定期察看」至畢業的最重處分，給予學生徹底反省的機會。並且透過相關倫理課程的修習及作業的規定，所有參與鬥毆的同學在畢業前夕，都對教官及導師、系主任的教誨與輔導心懷感激。○生也順利的完成學業，並且也因為這次的教訓，不再意氣用事，學會用更成熟，更理性的方式來處理激烈的情緒。

四、心得與建議：

每個孩子都有不同的故事，需要傾聽與了解，尤其當問題發生時，更需要用「心」去關心、去同理，當發現有人懂他時，就會將他最好的一面呈現給大家。

五、專家建議與回饋：

學生因為情緒控制不良導致暴力事件，教官很迅速的處理並且協助學生經歷整個過程。有效的和學生建立良好的關係。因為學生本身的家庭系統支持比較薄弱，學生在家裡的角色也是以保護者及英雄自居，是一位非常講義氣的學生。可以利用學生講義氣的正向力量將他的情緒成功的轉化成正向的力量，幫助他自己奮發向上。



沉重的真相-彰化縣○○大學

輔導類別：學生輔導管教衝突事件-單親家庭

一、案例摘要：

建文，17歲，就讀於某私立高中，母親未婚生下他後，生父自此失蹤，母親離開家鄉，獨立撫養孩子，更不與親戚朋友連絡，母親在餐廳擔任服務生收入微薄，供其就讀私立學校更顯吃力，且堅持不辦助學貸款，建文在校成績不佳，性情較孤癖，自尊心強，易與同學產生衝突，但與同班同學A生形影不離非常要好。

二、輔導案例敘述：

建文因多科成績不及格，須在假日參加學校開設之重補修課程，某日下午午餐時間，A生氣沖沖跑來學務處尋求值勤教官協助，教官安撫A生情緒後並詢問原因，據A生表示只是互相糗對方成績差，然建文惱羞成怒就出手毆打，而他並未還手，教官初步瞭解情形後，請導師先行安撫A生，便到教室詢問其他同學，同學均不知情，教官尋找建文，最後在教學大樓靠角落的樓梯口找到建文，並帶至學務處。

當建文到學務處見到A生時異常憤怒，並衝向A生欲再毆打，教官見狀立即制止，並將其帶至學務處會議室，建文進入後卻嚎陶大哭，教官見此情形研判並非單純學生衝突事件，教官為其倒了杯水並親切的安慰建文，同時以電話通知雙方家長到校處理，這時建文情緒已漸漸平復，教官輕拍建文臂膀，鼓勵其將心中委屈說出。然而建文只淡淡的說：「請教官記我大過，開除我也沒有關係。」

教官一陣錯愕後，隨即說：「雖然我不知道到底發生什麼事，但我瞭解你一定有滿腹的委屈」。「教官妳不要說這麼多，記過就對了」。表情僵硬，語氣平直的說著。教官發揮同理心：「我瞭解你現在的情緒，我也曾經受委屈不被瞭解而失去對朋友的信任，也拒絕協助，但事情不會因此結束或轉好」，教官見其臉部表情不再僵硬，繼續說：「教官認為與其逃避不如勇敢面對問題，即使結果不能盡如人意，但求問心無愧」。建文嘴唇顫動，欲言又止，「教官不只是師長，也可以是朋友，師長是一時的，朋友可以永遠。」教官輕拍其臂

膀。這時建文熱淚盈眶，娓娓道來：「他罵我的媽媽……」。

原來建文是單親家庭，母親獨自撫養其長大，母親在一家餐廳當服務生收入微薄，但仍堅持其獲得較好的教育，而讓其就讀私立學校，並顧及孩子自尊心強，堅持不辦助學貸款，而建文在校亦告訴同學，母親在餐廳當經理。而A生與其原是好朋友，當天上學時，A生違規騎機車到校，無意中在路上發現，其母親騎輛破舊機車，載建文在學校附近小巷下車，A生好奇，隨即跟隨其母親來到工作餐廳，見其母親換上工作服洗菜。A生覺得不可思議，到校後向建文詢問並大聲嚷嚷：「你母親不是經理嗎？為何要洗菜？而且還騎破機車，根本不像經理」。建文反駁：「你見到鬼哦！你亂講」。A生亦不干示弱的反唇相譏：「我親眼看見，窮就窮，有什麼好騙，不孝子」。上課鐘聲響起，兩人爭吵告一段落。

下課後午餐時間，建文約A生到樓梯口談判，建文堅持其看見的並非其母親，而A生竟脫口說：「你不承認沒關係，我把那輛機車用大鎖鎖起來了，看你媽怎麼用車」。建文聽後暴怒，隨即發狂似的毆打A生，整件事情就此發生。

教官這時轉而詢問A生是否有這回事，A生坦承確有此事，但他並未鎖車，只是隨口說說。

此時雙方家長均到校，而建文母親得知此事，與建文抱頭痛哭，並向教官訴說其未婚生子，又遭丈夫遺棄，因不被家人諒解，而離鄉背景討生活的辛苦。建文也很乖，只是從小受親戚朋友輕視，致使自尊心特別強，希望能給建文一次機會。此時導師帶A生家長及A生過來致歉，然而建文並不原諒A生，並堅持轉學。

教官請A生及其家長先行回家，教官單獨與建文及其母親談話。

教官：「職業不分貴賤，只要是正當都應受到尊重」。建文母親淚流滿面，而建文並未聽進去。教官耐心說：「我非常尊敬你母親，如此含辛茹苦養育你，這份心是非常偉大的，媽媽為你犧牲這麼大，會使你難堪嗎？你應該覺得驕傲並珍惜」。建文點頭表示認同，建文母親不斷向教官致謝。教官：「教官希望你也原諒A生，他是無心的」，建文：「我絕不原諒」。教官：「我知道這很難，你先回家想想，畢竟原諒別人，自己也會得到解脫」。建文母親聲聲道謝後帶其回家。

隔日，週一第1、2節課週會（當週各班自行運用），教官集合班上同學到軍訓教室，並播放黃春明原著，王童導演-「兒子的大玩偶」。觀賞後，教官向同學說明，每個父母職業不同，但愛孩子的心是相同的，每個人以自己的方式賺錢養家，只要是正當都應受尊重，家境困苦更能突顯為人父母高貴情操，為人子女



應感光榮，同學更應彼此尊重，相互鼓勵扶持，不應相互取笑。這時A生突然起立向建文大聲道歉請求原諒，並說：「我覺得你媽媽是全世界最偉大，也是最美麗的媽媽，當然也是最年輕的」。建文破涕為笑，全班也笑成一團。

三、輔導策略分析：

(一) 準確探知問題核心及判定危機的程度：

發現○生異常的嚎哭，研判是受到重大委屈，並非單純暴力事件，針對問題核心發覺真相。

(二) 安撫情緒：

先不急詢問學生事件原因，讓○生將情緒適當發洩後緩緩安撫，使其情緒得以控制。

(三) 傾聽及同理心：

運用同理心獲得學生信任，並耐心傾聽○生訴苦，正確的瞭解學生問題核心。

(四) 強調正面想法及尋求問題解決：

強調職業不分貴賤，貧窮不可恥及母愛的偉大，更利用具教育性電影觀賞代替說教，更見輔導效果。

四、專家建議與回饋：

學生是因為情緒衝動造成毆打同學而被列為案例。教官在處理證明學生的過程，充分的掌握了現場處理的優秀能力。先是當場立即阻止其行為，並接著帶進會議室給予安撫及了解，並且運用同理心的方式讓學生將心中的委屈說出來。因為有效的輔導方式幫助學生對教官建立信任，因而能夠成功的處理此一暴力事件。其次教官利用雙方家長到校的時候，讓學生與其母親能夠打開心門，表達真實而痛苦的情感，這對於學生和母親的關係有正面的影響。最後教官針對學生如何寬恕別人進行輔導，並且不放棄，並利用影片協助全班同學經歷一種寬恕的生命教育。因而成供的協助學生能夠原諒他的同學。

教官細緻而又體貼人心的輔導，有效的進入學生的人心，並且成功的轉換他內在的痛苦情緒。是一個非常成功的案例。教官若是能夠從事心理輔導的工作，也會是一位非常成功的心理諮商師人員，因為他具備了理解人心跟轉換行為的能力。

輔導類別：學生輔導管教與衝突事件-感情問題

一、案例摘要：

因失戀鬧自殺的志明，好不容易從宿舍頂樓被勸下來。他始終沒有放棄與前女友復合的希望，可惜選擇不正確的方式，反覆地騷擾前女友，甚至不惜觸法。所幸在大家耐心的輔導下，回歸正常的生活。

二、輔導案例敘述：

志明來自馬來西亞，因打工的機會，認識活潑可人的A女，兩人愈走愈近，成了人人稱羨的一對。但是，好景不常，在志明回馬來西亞一趟後，發現A女漸漸地藉故疏遠他。志明利用各種方式，探詢A女冷淡感情的原因。A女含蓄地說：「因為父母、課業甚至志明都給她壓力，沒有勇氣與精神繼續走下去。」萬般無奈下，志明只好提出分手。

志明傷心了好一陣子，卻始終沒有放棄復合的希望。他在等待，等待她想通了，就會重新回到他的懷抱。然而，隨著時間的流逝，換來的卻是更殘忍的答案！偶然機會中，他驚覺分手真正的原因竟然是：A女的學長，利用近水樓台之便，佔據了A女的心房。

無法面對這個打擊，志明寫好遺書、把自己灌醉，將A女喜歡的CD、自己的提款卡都留給A女，準備跳樓了斷此生。志明帶著醉意爬到宿舍頂樓，泣訴著上天的不公。所幸被當日值班的教官，以及一群關懷他的同學勸下來。軍訓室立即偕同輔導室、僑輔組，志明的打工同事以及室友，展開積極的關懷與輔導。

雖然暫且打消輕生的念頭，志明內心仍然充滿挫折，怨懟難平；內心的瞋恨，迫使他展開一連串的報復。他將A女學長機車座墊割破、在BBS留言板上辱罵A女的學長，傳簡訊恐嚇他們；不斷地徘徊在A女會出現的每一個地點，讓她心生莫名的恐懼……。

在處理的過程中，除了必須先安撫A女以及她的學長準備提告的情緒，還要不斷的勸誡志明，志明也一再保證不會再犯。只是他不斷質疑，上天對他不公平！我告訴他：「世界上哪有



甚麼公平的事呢？大抵事情往你期待的方向發展，你就覺得公平一點。否則，一定會覺得不公平。你看我現在的感覺很堅強，教官以前談戀愛都是被甩的那一個耶！」「是喔！教官你也被甩過？」志明稍感「安慰」地說：「那我們是同病相憐。」

六月盛夏，志明專注期末考，沉寂了一段日子。隨著又一次畢業典禮順利完成，軍訓室也好不容易能喘口氣。典禮結束後回到辦公室，還來不及喝一口水，就接到一家唱片行打來的電話。

「請問是教官嗎？敝姓B，○○唱片行店長。」電話那頭傳來低沉且略帶沙啞的女聲。我心裡納悶：「是的，我就是...。」店長告訴我，有一名本校的學生，偷了唱片。她不忍心報警毀了他的前途，而且那位學生指定要我前往處理。

到了唱片行，看到志明坐在員工休息室，面帶慚色地說：「對不起，教官！又給你添麻煩了。」我安慰他：「發生了甚麼事？慢慢說給我聽。」

「教官，我真的放不下她！」志明嘆口氣繼續說：「今天是畢業典禮，大家慶祝的日子。想到之前A女告訴我，她喜歡聽張學友的〈祝福〉。我就在唱片架上拿了這張專輯，想要找機會送給A女；想著、想著，恍恍惚惚地忘了到櫃檯結帳...。」釐清了來龍去脈，我向店長解釋了志明這段日子精神狀況不佳，絕非故意觸法，希望由學校接手輔導即可；店長也理解地答應我的請求。

經過了幾次替志明解決問題的經驗與互動，志明與我無話不談；也藉著這樣的氛圍，分享了一些過來人的心得與想法。慢慢地，志明調整好了心情，轉移了生活的重心；順利地完成大學學業。有一回在校園中，看他春風得意地騎著腳踏車迎面而來，向我大聲問候。我高興地：「志明愈來愈帥氣了喲！」他靦腆地回答：「哪有教官你帥啊！你不是說過，認真的女人最美麗，努力的男人最帥氣嗎？現在的我很努力地過每一天呢！」

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

因○生來自馬來西亞，人生地不熟，鄉情無從寄託；陷入情網後即難以自拔。遭到失戀的打擊後，情緒無法調適、憤怒無從宣洩；導致除了輕生的念頭與舉動外，還挾帶報復的念頭

2. 就家庭支持系統而言：

○生家住馬來西亞，儘管父母萬分擔心卻鞭長莫及。只得委託軍訓室、僑輔組與學生輔導組協助。在此期間，軍訓室負責資源整合，隨

時掌握○生的狀況交由僑輔組聯繫家人。

3. 就學校生活適應而言：

○生是僑生，適應台灣生活有一定的難度。往往藉由僑生相關社團與僑生室友做為同儕支援的依靠，進而融入台灣校園的生活。因此，掌握僑生團體亦為支援輔導的一環。

4. 就輔導處遇計畫而言：

短期輔導目標，協助○生能打消自殺的念頭，從失戀的挫折中走出來。就長期輔導目標而言，必須提供其情緒支持、協助恢復自信進而開創健康積極的人生。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

輔導的關鍵，在於與○生建立互信的機制，不惜抖落個人以往的糗事，讓他知道年少輕狂難免遭遇挫折。只要過程曾經美麗，就該心存感激；人生漫漫，每一個時刻都值得欣賞。

2. 家庭輔導：

由於○生父母、兄姐都在馬來西亞；平日鮮少聯繫。軍訓室透過管道，希望其家庭能透過電話、電子郵件等方式給予○生支持與鼓勵，使其能感受到各方的關懷外，更能因家庭的溫暖而對生命更加眷戀。

3. 學校輔導：

本校針對處理學生自我傷害案件已建立SOP。軍訓室接獲通報後，立即啟動程序進行協助與輔導。運用各類型資源協助輔導對象，包含正式輔導機構、上課系所、打工地點以及親朋好友。發揮最大的耐心與愛心，不因被輔導者一時不理性的行為即予以否定。

(三) 輔導成效：

○生已完成大學學業，回到僑居地工作。回國前，曾至軍訓室話別。從○生說話的眼神以及語氣，明顯感受到充沛的活力與自信。

四、心得與建議：

輔導的過程中，必須時時檢視自身的態度與觀點，以正向思考作為輔導的基本原則。因此，每一次輔導經驗，都是對自我進行一次救贖。



一、案例摘要：

嘉玲，18歲，為家中么女，喜歡玩電腦，上有大哥及二姊，目前就學中，嘉玲父親在其十歲時因肺癌去世，母親目前擔任保母工作，家庭經濟狀況欠佳，在三位小孩全部就學期間為低收入戶狀態。

二、輔導案例敘述：

三年前，嘉玲在母親期待的情況下，抱著對家人的不捨從金門至台灣唸書，剛從國中畢業又離鄉背井的孤單情況下，住校初期每每想家的時候，只能偷偷的躲在棉被裡哭泣，後來才漸漸地適應。

她是個開朗熱情但又問題不斷的學生，在課堂上，我能感受到她活潑愛玩又有點天真無邪的眼神，而課後常因違反校規或宿舍規定，變成軍訓室的常客，不管我如何聲言厲色或苦口婆心，幾天之後又被叫來見我，她平時看到我，就會在我面前繞路快速溜掉，深怕我再給她疲勞轟炸。

對於這位特別的學生，確實要好好關心一番，關於嘉玲犯錯的因素及其本身遭遇的困難分析，在於她在學校及宿舍的狀況不佳，我持續與其導師及家長密切聯繫，家長因路途遙遠及機票負擔過重，只能以電話聯繫，嘉玲母親一直拜託我及導師好好照顧她女兒，念在嘉玲母親的苦處及我對嘉玲的不捨及期望，我們不斷給予嘉玲改過機會，但嘉玲犯錯不斷，造成舍監老師管理宿舍之困擾。

嘉玲在學業上差強人意，學業上需花較多時間，才能跟上進度，因此，學業上較無成就感，反而在各種班際活動上表現突出，在宿舍晚會活動上表演生動活潑，深獲好評。但在學校宿舍生活規範方面確實可議，嘉玲小錯不斷，後來發生了幾件大事，包括公然在寢室內打麻將，聲量太大而影響其他寢室抱怨，甚至學妹得知後回家告訴家長此事，導致家長來電關切，造成宿舍一陣騷動，軍訓室則依宿舍規定處置。

另外，期末排定宿舍寢室時，因嘉玲表現不良，違規屢



勸不聽，本應退宿處理，念在嘉玲家境清寒以及家住金門，處分嘉玲無法自由選寢，而原與嘉玲預計同住之好友，因全寢人數不夠造成拆寢命運，全寢室友因而不滿舍監安排，態度激烈且與舍監老師發生爭執，舍監老師最後交給我處理，經過學生一番激辯與抗爭之後，給予正面紓解及回應，才一步一步地化解其問題。

在經過一段長談之後，嘉玲似乎對我不再那麼害怕或逃避，有時會主動與我聊天，她慢慢覺得教官似乎沒那麼凶，好像還蠻平易近人的，她覺得與教官聊天好似教官知道她在想什麼似的。當我在值勤時，她偶而會與一群好友走到我面前大喊：「教官好！」。

高職三年級軍訓課剛上過軍警院校簡介，我將相關課程資訊教授給學生，有一天，她興高采烈地跑來問我：「教官，怎樣才能與妳一樣，若是我當教官一定會很了解學生在想什麼以及為什麼會做那些壞事，妳覺得我去考志願役士兵好不好？」，我則回答「你的志願真不錯！我覺得妳的個性有點粗心及較沒主見，若是想加入軍人行列，妳的個性及體能一定要再加強，不過妳怎麼會突然想當軍人？」。「一來因為住在金門的國中同學告訴我當軍人不錯，若能當教官更好；二來為了想要減輕家裡的負擔，我不想媽媽這麼辛苦。」她理所當然的回答。原來她的家庭經濟狀況拮据，她想儘快就業來分擔母親的負擔。

之後，我們交換了一些對當軍人的看法，並和她一起分享著過去軍校生活及訓練過程的點滴，看著她眼裡閃爍的光芒，我知道她對於軍人有一些憧憬，便提醒她當一位軍人需有很大的毅力與耐力，她信心滿滿的說：「教官，你太小看我了！我一個人來台灣住校3年了，還有什麼做不到的？」，我將手邊找到與志願役士兵相關的資料提供給她，並建議她除考量個人的興趣與意願外，可至輔導室進行性向測驗以作為參考，也鼓勵她和家人討論一下再著手進行。最後，嘉玲畢業後美夢成真，也如願地回到金門老家當上一位醫護兵，目前生活正常快樂，非常滿意自己的生涯規劃。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生開朗熱情但又問題不斷，常因違反校規或宿舍規定，變成軍訓室的常客，後來經常與舍監老師爭辯，態度不良，最後屢犯不改，態度激烈且與舍監老師發生爭執。

2. 就家庭支持系統而言：

○生身於單親家庭，與母親互動正常，母親身為保母且獨自負擔家計，因家住金門路途遙遠且機票負擔過重，只能以電話聯繫，不太方便立即至台灣關心小孩狀況。

3. 就學校生活適應而言：

○生與教官、導師、同學均有良好關係與互動，且對○生狀況深切瞭解且持續關懷和處遇，教官並對○生後來改變及生涯規劃此一突破自我的改變給予肯定。

4. 就輔導處遇計畫而言：

報考志願役士兵，對○生而言，為自己志向及減輕家庭負擔而下的決定，○生對於將來志向有明確的想法，短期輔導目標為確立○生生涯規劃方向；另長期輔導目標則置於提供情緒支持與陪伴，找出○生犯錯的因素及其遭遇的困難分析，並與導師、母親合作，以增強其自我解決問題的能力。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

- (1) 與○生建立互相合作的關係，瞭解及關懷○生的身心狀態，依同理心慢慢建立與○生的信任關係，肯定其為家庭經濟考量的孝心以及為自己做決定的勇氣與改變。
- (2) 另和○生分享唸軍校之經驗，並提供志願役士兵招生等相關資訊，以確認○生明瞭相關志願役士兵招生訊息後，再行決定是否報考。
- (3) 建議○生至輔導室進行生涯規劃性向測驗，以作為未來志向選擇的參考。

2. 家庭輔導：

- (1) 透過○生母親瞭解及相互探討生活表現偏差的可能原因，除了以電話密切聯繫外，也請母親務必親自從金門來台灣一趟，與○生、導師與教官面對面深談，多給○生關懷與鼓勵，以加強其自信及能力，進而強化家庭支持系統。
- (2) 建議○生母親可以召開家庭會議或家庭成員間討論的方式，來共同尋求解決之道。

3. 學校輔導：

- (1) 透過輔導室相關心理測驗協助○生瞭解自身志向與興趣。另請導師配合和○生分享選系經驗，協助○生報考與志向相符之學校和科系，而非僅以



家庭經濟為考量。

(2) 視○生需求提供相關宿舍生活適應不良之心理輔導諮詢。

(三) 輔導成效：

○生持續配合校規及宿舍規定，違規次數明顯減少。此外，○生與家人共同討論後完成志願役士兵報名，並如願考取醫護兵，○生畢業後於金門服役，每當回台灣休假一定返校找教官敘舊，看到她脫胎換骨長大成熟的模樣，感到非常欣慰，教官與導師均對其生涯規劃的努力給予肯定。

四、心得與建議：

學校中沒有所謂的壞學生，只有還未自我成長的學生，在他們成長的過程中，猶如浴火鳳凰般會遇到不少挫折打擊，師長們在旁擔任了一種助力的角色，給予學生適時的指引及推力，讓學生不至於墮入無法自拔的深淵，雖然師長的角色不見得順心如意及受到學生的體會，我們仍然心甘情願而無怨無悔，且從未有放棄他們的念頭，每當看到學生們浴火重生為一隻隻美麗的鳳凰時，先前經歷過的辛苦與委屈都甘之如飴了！心理也著實為他們感到驕傲及無限的祝福啊！

五、專家建議與回饋：

學生是一位需要人注意的高關懷學生，在犯錯的過程中可以得到教官跟舍監的關懷，還有母親的關注。教官透過處理學生問題的過程中，建立良好關係。並且分享好吃的麵包，讓學生感覺到教官的關懷，同時也對教官產生認同感，這份認同感幫助學生能夠擁有對未來的一份期望，也許他也可以當軍人或教官。這一份希望幫助他克服他所遇到的困難和行為問題，成功的規劃了他的未來，也順利的成為一位醫護兵。教官對這位學生所做的成功的引發了他的正向行為，讓他對未來產生盼望，而能夠遠離原本的問題。

教官透過與母親的聯繫並且堅定要求學生母親從金門到台灣，這樣的要求有效的建立母親對學生的關懷，並且加強了學生的自信跟能力，也提供學生母親可以用家庭會議的方式和學生討論問題，一起尋求解決之道。這些成功而又細膩的處理，幫助學生真正得到母親的肯定還有教官的關懷。其次，教官透過輔導室心理測驗的方式協助學生了解自己的志向跟興趣，能有效的幫助學生了解自己，並透過導師的學業輔導，得到觀照和肯定，造就了學生成功的進入



都是染色體惹的禍-台北市○○大學

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-身障生的輔導

一、案例摘要：

怡玲，21歲，家中長女，為重度腦性麻痺生，雙腿無法行走，以輪椅代步。父經商，母為家庭主婦，弟、妹分別就讀高中、國中，均是腦麻生。

二、輔導案例敘述：

新生始業輔導當天，各系教官們均站在第一線，期待與大一學生喜相逢！相較於擔任輔導員的學長、姐，新生顯得羞澀與無助。不久，一位推著輪椅的母親，揮汗如雨，把坐在輪椅上的怡玲推進了我的班級，在連連歡迎聲中，我亦上前攙扶一把，這點兒助力，活像一股反饋的暖流，傳訴著母愛的偉大；在我的腦海 播放起一幕幕的影像—她把女兒從幼稚園推向國小、國中、高中直來到了今天……這是多麼不易啊！

但令人匪夷所思的是：老天居然給了她三個腦性麻痺的孩子，媽媽表示，因為怡玲的狀況不佳，所以想要一個正常的孩子，直至生到了第三胎，醫生才告知：「因夫妻染色體有問題，永遠無法生出正常的孩子」，怡玲的母親認命地說：「孩子是她畢生的功課……！」

開學後，怡玲住進無障礙寢室，平日上、下課均以輪椅代步；因手肘關節變形，無法正常書寫，形成上課、考試時難以突破的困境。資源教室召開師生暨家長座談會時，要求系上提供怡玲各科筆記、給予考試時間延長等特殊待遇。在學校師生及教官密切的關懷下，大學前兩年，怡玲課業尚能維持水平。

大三上學期，怡玲肢體萎縮加劇，母親來校表示，醫生說怡玲脊椎嚴重變形，壓迫到內臟，需休學治療，否則壽命活不過三十。此時怡玲父親亦因經濟不景氣，經商慘賠。母親不得已，只好一面照應家庭，一面兼職保險工作。如同新聞報載：社會上有許多苦難的家庭—屋漏偏逢連夜雨，令人不勝唏噓且愛莫能助！

隔年，怡玲經治療復學後，因擔心父母過於辛勞，家中經濟拮据，瞞著家人到出版社做校稿工作，並請求教官不要告訴家人及同學，但怡玲卻經常請假或缺課。出版社待遇微薄，怡玲進而應徵電訪員的工作，她一向對自己的美妙

嗓音很有自信，但當對方知道怡玲為殘障人士，毫不留情立即婉拒！使其感到極大的羞辱與自卑！此時，憂鬱症悄悄來叩門，怡玲嚴重曠課且行為異常，夜不成眠。室友表示，經常看到怡玲暗自哭泣……。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 個人學習因素：

在民主社會中，弱勢學生應當受到政府政策保護，以確保其生存與學習的機會。教育部雖釋出若干保障名額，但就學校而言，確有難言之處，唯有眾人付出更多的愛心關懷，才能落實照顧弱勢團體的政策。

2. 家庭經濟因素：

父母照料三個腦性麻痺孩子，身心俱疲，家人又習慣於為彼此設想，以致於經濟出現問題時，壓垮了彼此。○生的無助亦在於提前體認出，未來就業不易，致心靈受創。

3. 就醫問題：

身心障礙生本身應尋求心理上的支撐，尤其當病痛出現時，是否也應該重視心理健康狀態，在家人及醫生的建議下，尋求精神科醫生的診治，才能達到身心平衡發展。

4. 就學校輔導而言：

教官與○生家人於認識開始，便建立良好互信機制，持續的關注，有助於提早發現問題；○生打工缺課，引起教官注意，進而發現家庭經濟危機及○生身心出現不良狀況。

（二）輔導策略：

1. 個別輔導：

- （1）與○生建立互信關係，並肯定天生我才必有用，約定不輕易請假或缺課，以免被迫退學，造成更嚴重之傷害。
- （2）勸其放棄目前工讀之工作，暫由家人支撐經濟至畢業。
- （3）建議該生循公務人員考試管道努力，開始蒐集考試相關資訊。

2. 家庭輔導：

- （1）建議○生母親勇於尋求社會急難救助，以利暫時紓困，協助子女完成學業。
- （2）家人應給○生鼓勵，注意其心理調適問題，當



其心情低落時，應主動詢問事情始末及提供解決之道。

3. 學校方面：

- (1) 聯繫學輔中心，進行定期個別諮商，並請專業老師判定，該生是否需要至精神科門診就醫治療。
- (2) 尋求資源教室的協助，為○生提供免費且具愛心之家教，以利其課業進展，並給予心理建設，不因自卑而放棄學業。
- (3) 由學校提供急難救助或獎學金，以鼓勵該生用心向學。
- (4) 教官經常至該生寢室關懷其生活起居，並藉由任課老師瞭解到課率及學習狀態。

(三) 成效與檢討：

透過室友及教官敏銳的觀察，及早發現問題，令○生終能戰勝憂鬱症，回歸課業。但因○生家中已接受身心障礙補助，無法再為其爭取到更多經濟資助。○生畢業之後一面準備公職考試，一面跟隨母親進入保險界，走入人群，接受公司培訓，經常到校邀請教官參加活動以。此刻的○生找回了自信，也找到了人生的定位。

四、心得與建議：

人生有許多的苦，唯有愛才能包容一切。○生父母因愛而結合，卻因染色體不合，終身無法擁有正常的孩子。○生亦因父母不離不棄，而能實踐他在人間的功課，過程何其辛苦，人生何其無奈！然而，類似這樣的故事，在人世間不斷上演著……。

教官在學校的角色亦師亦友，亦文亦武；教官的工作是「善」的循環，且經常扮演親子、師生、校園中的橋樑。因此，更應該以愛心、耐心、視生猶親的胸懷服務學生，許多教育界的前輩立下了模範，值得我們遵循。

人生在世，應把握機會，成為他人生命中的貴人，當我們付出得愈多，相信我們的苦難也一併得到了救贖！

五、專家建議與回饋：

學生因為腦性麻痺造成在就學的困擾，教官本於愛同學的心給予更多的關懷與照顧，可見教官是非常有愛心的人。也實際給了家長跟學生幫助。這一類的問題，在於和社工系統跟社會局聯繫，協助他們解決經濟的問題，唯有在經濟問題穩定的狀況下，才有機會進入心理跟課業的議題。透過學生輔導的進



羽球小子成長日記-桃園縣○○科技大學

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-自殘傾向

一、案例摘要：

志明，23歲，家中次子，從小父母離異，與母親及兄姐住在一起。因從小缺乏安全感，故處事膽怯，不善與人交往；課業成績普通，雖然按步就班完成各項課業，但並無興趣朝所學專業發展。

二、輔導案例敘述：

志明個性內向、害羞，不會讓人有特別的印象，即使在擔任他授課教官時，對他也不太熟悉，直到在羽球場上和他搭配混雙後，才知道是我班上的學生，但還是叫不出名字；透過當時羽球社社長，和學生藉羽球PK賽，建立良好的情誼。由於他常和我搭配，所以慢慢就比較熟悉了；但他很酷，常常表現出很不高興的樣子。某次，經由同班同學口中知道，志明有自殘傾向，左手上留有自我傷害的傷痕多筆，因此，試著了解他背後的生活故事。

球敘依然持續的維持著，雖然我的球技還是沒有進步，但軍訓同仁在球場上的球技加上搞笑功力，漸漸的讓他不再排斥「教官」了。原來，志明高職時期非常排斥教官，心裡一直認為，只有壞學生才會跟教官走的很近，所以，對這群經常一同打球的教官們，始終保持「安全距離」。某一天，輪到我值班，在軍訓室門口看到志明低著頭，拎著球袋和學校食堂的便當準備回家，我就把他叫住，問他可不可以陪教官吃晚餐、聊聊天，他面無表情的點頭答應，我們才第一次有聊天的機會。

一開始，免不了要從羽球場上的廝殺開始談起，隨著話題漸漸打開，他忽然對我說：教官，你有聽說過我的事嗎？我直覺的指著他的左手，回答說：是指手上的這些傷痕嗎？他點了點頭後，表情又開始嚴肅了起來。因傷痕不少，我問他有嚴重到要送醫或差點無法挽回過嗎？他回答：「有兩次」。其中一次是高職實習課程中，被老師當眾數落；另一次則是課後至補習班上數學課時，一位女同學問他數學他無法解答，女學生略帶嘲笑的口吻，讓他再次受到傷害，回到家後又無人傾聽他的委屈，所以進浴室將所有可以喝的東西，都吞進肚子了，當他再度有知覺時已經是躺在醫院急診室的病床上了。

那一次的深談過後，志明開始建立對我的信任，下了課都會到軍訓室來找我，有開心的事會說給我聽，遇沮喪的事，一進軍訓室就對著我哭了起來。剛開始有些錯愕，同事們也被志明突如其來的行為嚇到了，但久而久之大家都漸漸習慣他在我面前哭訴的樣子了。

因著對志明的了解，發現他對所讀科系並沒有興趣，所以讀起書來並不快樂。另考量志明家境許可，犧牲一年課業（轉學須降一個年級）應不致引發太大的革命，所以，我們藉著一個學長成功的例子，鼓勵他說服母親及家人同意，轉學到某體育大學，讓自己順著自己的興趣，快樂的學習成長。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就本身個案狀況而言：

○生本身較為內向、憂鬱，但中規中矩、準時上課、不遲到亦不早退，和班上有三、四位聊得來的同學〈大部分是打羽球的同好〉。

2. 就家庭支持系統而言：

○生為家中老么，因有多次傷害紀錄，所以母親與兄姐呵護備至，為避免觸動其敏感神經，對於課業雖不要求突出的表現，但仍希望能順利畢業，對已經唸到三年級的「電機」要放棄而改唸「體育休閒推廣」則表示反對。

3. 就學校生活適應而言：

○生課業成績雖不甚理想，但準時到校，和同學亦相處融洽。但常為某些科目被當而情緒低沉，與導師更常有言語上的衝突。

4. 就輔導處遇計畫而言

○生對本身缺乏自信，短期輔導目標，讓○生敢開口表達想法，心中有問題能適時反映。另長期輔導目標，則以專業學習為主，捨棄沒有興趣的科系，轉入較有興趣的體育休閒推廣科系，讓○生能快樂學習，並提早為畢業後作準備。

（二）輔導策略：

1. 個別輔導：

（1）請○生利用課餘時間到軍訓室幫忙整理資料，與其建立互信關係，協助其逐步克服自己容易情緒低落的問題。

（2）訓練○生的膽量，使○生從不敢自己買東西，



進步到主動自己去買。

- (3) ○生試著和女同學接觸，使其從不敢和女生交談，到有穩定的女友。

2. 軍訓室輔導：

- (1) 遇到問題可以尋求協助，不管是同學、家人或是教官，都是抒發情緒、協助尋求解決管道的對象。透過羽球比賽，建立○生的自信心，並強調每個人都有屬於自己的特質與優點。
- (2) 對於轉校一事，母親覺得是浪費時間且對就業市場不甚了解，所以持反對態度；但考量○生學習情緒，且與班導師的對立情況愈趨嚴重，遂鼓勵○生要積極說服母親及兄姊，讓家人支持他轉校，朝自己的興趣與專長發展。
- (3) 軍訓室中同仁，是○生欲報考之大學碩士班畢業的學長，經常鼓勵○生朝自己的專長與興趣發展，並不時給予考試的資訊與協助，對其能順利轉學成功有很大的幫助。

(三) 輔導成效：

○生接受我們的建議，努力準備轉學考試相關科目，再加上大家不時的鼓勵，他很順利的轉到想念的學校與科系。現在○生雖已轉學成功一年多，但我們還是持續保持聯絡。

○生現在除了讀書之外，課餘也有固定的工讀，偶爾工讀太累無法如期陪我們打球，我們也會「順路」到他工讀的地方看他，幫他打打氣。

這一路走來，我們眼中那個愛哭、膽怯、憂鬱的學生，已經變成樂觀、開朗的學生，不會再為一些微不足道的小事而想不開了。

四、心得與建議：

從一個正值青春年華，但卻對生命沒有期待的大男孩，轉變成體驗生命是可貴與多彩多姿的○生；陪著我們消磨了許多球場上廝殺的時間，我們也從他身上學到了一件事，那就是，只要願意嘗試，就能逐步克服並突破自己的心理障礙，歡喜迎接更美好的未來。

五、專家建議與回饋：

在教官與羽球小子互動的過程中，教官非常細心的注意到他手上自殘的傷



寬廣的生命、腦傷的奇蹟-新竹市○○大學

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導－助學輔導

一、案例摘要：

俊賢，24歲，為家中獨子，大學三年級因至○○大學訪友發生車禍嚴重腦傷，經腦部手術後成為重度障礙，智力嚴重退化，在全校師生合作輔導下，復原狀況良好，四年後，完成大學學業。

二、輔導案例敘述：

四年前寒假的一個下午，○○大學軍訓室一通緊急電話，告知本校學生俊賢在○○大學校區發生車禍，嚴重腦傷有生命危險，於○○大學附設醫院急救中。聞訊後報告師長火速南下協助處理，凌晨到達了醫院，陪伴著家長經過數小時的手術急救，醫生告知大家，如果僥倖救活，可能也是植物人！偉大的親情及同學們的關懷圍繞著俊賢，在上帝的手中要回了這條生命，經過一個多月的昏迷，吳生逐漸清醒，初醒時連父母都不記得，父親因此留職停薪守護著他積極的復健，吳生的病情逐漸好轉。

隔年的開學前俊賢的父親與我連絡，俊賢生理狀況已大致復原，然智力發展受到創傷，復健師建議其可回到學校參與學習，協助其復原，經與校內師長討論，決定協助俊賢初期修習簡單之通識課程，並由同學協助其課業及智力恢復。在與同學們討論後，雖採取搶救俊賢大作戰，安排同學每日12小時的課業複習。在俊賢樂觀的學習態度下，原先語文智力僅達國中程度、數理高一的程度，逐漸的跟上學習的腳步，雖然無法向一般學生快速的學習，但孜孜不倦的俊賢，仍展開辛苦的學習之路，引起社會新聞的注意及大家的關懷，接收大眾關懷的俊賢，也因此對宗教及生命有更大的熱衷，願將他的經驗分享社會大眾，協助腦傷的人重新建立信心，並到數個大學分享經驗，促進其他腦傷患者，復健的信心。

漫長的學習路上俊賢也曾有小小的怠惰，但堅定毅力及開朗的態度，促使俊賢持續的學習，終於在○學年，俊賢修滿了畢業學分，正式邁向社會。初入社會的俊賢遇到許多就業上的困難，藉由電子信箱我們分享一些經驗，給予他精神上的支持；在跌跌撞撞中，俊賢終於在一家補習班擔任數學老師，雖然生

活中與家人和他人的相處仍有些小摩擦，但隨著電子郵件的輔導分享，俊賢更能適應離開學校後的生活，未來的路程中，俊賢仍會遭遇更多的挫折，但我相信他樂觀的態度與堅定的毅力，會使他的生命更有光彩，也是他生命最珍貴的動力。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生遭遇生命中最大的挫折，雖有樂觀的天性及堅定的毅力，但仍需要親友的支持及協助，當其腦部受傷恢復學習之時，程度上的落差確實造成其心理的挫折，學習的路上接受挑戰也需要支持，才能重新建立起自己學習的動機及自信。

2. 就家庭支持系統而言：

父母對於○生關懷有加，但在學習的路程上需要專業及其他人員的協助，因此當○生生理狀況逐漸康復時，必須與學校作一定的配合，另對其成長的心路歷程協助，基於父母的角色在溝通上有一定的限制，因此藉由其他輔導人員的協助，可使○生有其他面向的正向發展。

3. 就學校生活、學習而言：

○生因腦傷在人際關係上會產生一定程度的障礙，若在心態上無法調整將無法接收他人的協助，且由於智力上的損傷所需要的協助不僅止於課業學習上的問題，生活與人際關係等都需要適當的引導及支持，因此必須整合校內所有的資源對○生做全面的協助。

4. 就建立自信、回饋社會而言：

○生經父母、校方等多方面的支持，逐漸建立學習的動機，社會的關注使得○生對於未來更充滿動力，因勢利導將其案例分享其他腦傷人員，激發大眾關懷弱勢的公民價值，並協助○生實際參加協助他人的工作，產生對自我信心的肯定，培養其未來面對社會的信心和能力。

（二）輔導策略：

1. 個別輔導：

（1）肯定○生樂觀心態增強其學習毅力，適時的鼓勵和讚賞激發○生面對挑戰的動力和決心，不因○生的傷殘而將一切打點完善，製造生活上的小挑



戰鼓勵其去完成，並於完成後給予讚賞及鼓勵，逐漸累積○生信心。

- (2) 依據○生能力規畫課程，由於○生初期智力及知識未能如一般學生正常學習，故以簡單之通識課程為起步，使其適應學校的生活，並運用同儕集體力量協助○生，一方面使○生易於學習，另一方面凝聚全體同學合作及良善的品德導向。

2. 家庭輔導：

- (1) 與○生父母保持密切聯繫，共同討論對○生學習及輔導之方案，增進家庭與學校間之互信及交流之基礎，並藉由家庭支持系統，多給○生關懷與鼓勵，進而強化其自信及能力。
- (2) 協助解決○生家中經濟負擔，並對他的生活輔導予以適當的協助，取得○生父母的信任，共同協助○生的學習發展。

3. 學校輔導：

- (1) 與系上主任及授課老師溝通協調，建立對○生協助學習的共識，不以一般學生之標準評量，並運用助教及相關教學資源，協助其學習發展。
- (2) 生活輔導上充分給與○生自立的輔導，掌握其情緒適時鼓舞及嘉許，建立○生自信；並由軍訓室提供自修場地，排定課表，督促學習；依時間規劃，結合同儕及教學單位之力量，共同協助其發展與學習。
- (3) 在修業年限上給予○生適宜的放寬，補助其學費及住宿費用，提供○生優質的學習環境，並協助鼓勵其參與公益，分享經驗，使其感受自己也有付出的能力，促進其信心養成。

(三) 輔導成效：

○生經過家庭、學校、教官及前後期同學的協助，完成了學業，面對社會工作，初期雖不盡人意，但最終仍尋得補習班數學教師的工作，由於長期支援網絡已經建立，雖然可預見的未來，○生仍需面對更多異於常人的挫折與考驗，但相信，在其樂觀及堅定毅力下，及所有支援的網絡下，當能勇敢的創造未來。

四、心得與建議：

奇蹟是眾人同心合作的結果，生命有許多的偶然與意外，○生成功的案例是大家齊心及其個人努力的結果，○生是幸運的，在教育的環境中對人的關懷

是一項重要的核心價值，各種教育的手段及方式，在於以人為本，大家人本的良心是所有校園奇蹟的基本。

五、專家建議與回饋：

這是一個奇蹟的個案，在醫療的協助下，學生的生理狀況可以恢復到上學的基礎，又透過同學的幫忙，及教官在生活上的照顧，協助他順利畢業。

教官在這個工作上扮演了非常重要的角色，在輔導這一類的案例時，最重要的是支持父母的功能。教官除了透過每週定期和家長做聯繫之外，給予支持和鼓勵，還可以透過學校輔導室的輔導老師對家長進行兩週一次或一週一次的家庭會談。幫助家長建立良好的支持系統，並且提供鼓勵和社會資源的協助。

這是一個需要校方、資源教室、同學、導師、父母、教官、輔導室各方面加以整合協助的個案，絕對不是僅靠單方面的協助就可以達成這種奇蹟式的目標，因而教官在裡面扮演非常重要的整合、聯繫資源的角色。因為教官的統整與盡心盡力，讓這個學生充滿了無限的可能，這真是一個慈悲的工作。

NOTE



她的純真！她的命運？-高雄縣○○科技大學

〈命運不是奪去淑婷所應有的幸福，而是……〉

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-家庭問題

一、案例摘要：

淑婷是來自鄉下一個小村莊，自幼因父母的疏於照顧，致使淑婷看起來更加地瘦弱，唯一不同於一般同學的，是她堅毅而充滿自信的眼神，這更讓人覺得不捨，清秀的面龐中夾帶著一絲絲對現在的無助，還有對未來一點點的恐懼。

二、輔導案例敘述：

第一次看到淑婷是在2年前的系辦，當時輔導系辦的職員匆匆忙忙打電話給我，告訴我有個同學哭的好傷心，心想校園裡正辦理著各系活動，是否在歡樂中，同學間起了爭執呢，還正在思索可能的問題時，已經走到她的面前，我像是父親似的帶著不捨的口吻，試圖想要了解整個事件的始末，但是不管我怎麼關懷淑婷仍只是低頭啜泣，似乎她也像是要給自己找一個答案似的，只有緊閉著雙唇而不發一語，但是一旁的我，仍是靜靜的陪在同學身邊，心裡想，這個女孩一定承受著非常大的壓力與困境，我一定要……要更有耐性些……

她的無助的是，她的雙親，已不是第一次入獄了……，她的恐懼的是，她對未來，不敢再有奢盼與期待……。

當她看到此時的同學們，每日穿著光鮮亮麗的衣著，大談未來就業的競爭力，而她卻只能思索著，每日要如何拖著疲憊的身子，再多爭取一個工讀的機會，因為她要賺錢去供應在獄中服刑雙親的開銷！還有一個成天打架鬧事即將被開除的國中弟弟！以及一個懵懂無知的小弟。一向堅強的淑婷，如今因為大弟的打架鬧事，又要面對不知的和解賠償問題，她不知如何是好，一時間淑婷承受不住了。

在了解淑婷的困境後，積極的與導師、系辦及輔導老師聯繫，並分從下列幾個方向給予協助：

（一）眼前的困境—大弟打架和解與賠償問題

建議淑婷先與大弟的學校導師聯繫，確實了解狀況及對方想法，並請導師委婉向對方家長說明家中境況，並予諒解。

（二）現實的困境—經濟改善

請系辦老師提供工讀、研究獎金、尋求校外工作機會。

(三) 生涯方向與規劃—

主動告知系辦輔導老師，由輔導老師主動關懷給予建議與支持。

三、輔導策略分析：

(一) 眼前的困境—大弟打架和解與賠償問題

1. 由於○生主動表達善意與對方家長懇談，再加上班導協助，對方家長在獲知同學家中實際情況後能予體諒並不予追究。
2. 此次同時也讓大弟了解自我成長應有的承擔。
3. 父母入獄，親屬間均無意伸出援手，兩個弟弟像是失控的野馬一般，不知何時會再有突發狀況發生。
4. 這些問題將隨著○生畢業後，可望漸次改善，鼓勵其繼續加油。

(二) 現實的困境—經濟改善

1. 因為○生只剩2個月即將畢業，學校可以提供的工讀機會不多，在暫時沒有工作機會下，小女面臨國中基測，經與內人討論同意後，就暫時請○生每週六到家裡來擔任家教。
2. 三個禮拜後，因其在校學有專精，並靠著自己的實力，應徵上在岡山的一家工廠，擔任『○驗員』因而暫時紓解經濟上的困境。
3. 但是因為上班時間是在夜間，使的必須在白天到校的○生更加吃不消，但是○生告訴自己必須支撐下去。
4. ○生經常食慾不佳，容易疲憊，經醫師檢驗身體機能不佳，且肝功能不好，建議她除了在西醫檢驗治療外，也到長庚及民生醫院之中醫部門接受諮詢與調理，因為只有健康的身體才能繼續支撐下去。

(三) 生涯方向與規劃—

1. 對於○生家中的困境，父母的入獄，除了明確的分析告知○生，可以尋求社會協助，但是她明確告知不可能，因為不符合申請社會救助的要件，尤其○生答應父母，絕不將弟弟送走，她相信父母這次一定會記取經驗。此時泛著淚水眼光的○生，一樣是這樣的堅強。
2. 去年與○生電話聯絡時，○生告訴我她在已經找到了一份穩定的工作了，並且計畫要把兩個弟弟帶來，讓他們讀建教班，但是又考慮想要爭取公司的國外證照人才的培訓，不知如何抉擇，我告訴她要常保持聯繫。



3. 現在雖然暫時失去了聯絡，但是我堅信她無論碰到什麼困境，也一樣是會繼續堅強的面對與克服的，而我也會永遠的默默為她祈禱與祝福。

四、心得與建議：

有人常說施比受更幸福更快樂，我們常遺忘身邊已有的幸福而去追求遙不可及或不應屬於我的，同樣是追求幸福，一般人是貪得無厭，而○生只是想拿回……，故事中的○生，個子嬌小瘦弱但意志比我還堅強，命運不是奪去○生所應有的幸福，而是安排○生，要努力的去一一拿回屬於自己的幸福，這不是我鼓勵○生的勵志佳句，而是我從○生身上所發現到的。

五、專家建議與回饋：

教官在處理這個事件中顯現他的同理心還有輔導的技能。學生因為家人出事而有壓力，導致經濟上的一個困境，教官透過處理困境和學生建立良好的關係，適度的給予支持以及體諒，並且提供可能的經濟協助方案，有效降低學生的心理壓力。這些作為都是非常有效果的。

其次教官提出生涯規劃上的可能性，協助學生面對未來、保持希望，這對於學生減輕情緒上的壓力有非常大的助益。這個案例可以說是教官生活輔導的最佳的示範輔導案例。教官透過關心與協助，有效的幫助學生走出困境，迎向未來，創造了跟他父母不一樣的人生。



永遠向監獄說拜拜-台南縣○○科技大學

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-誤交損友入獄

一、案例摘要：

家榮現年26歲為長男，個性寡言、木訥且甫出獄，家中有植物人的姐姐、役畢的弟弟，現與父、母親在出租處開設麵食店，家庭經濟狀況小康。

二、輔導案例敘述：

六年前，有一對兄弟到我之前服務學校進修部就讀，家長希望讓這兩兄弟轉換環境，從來沒有看過進修部的學生家長，每天均在校督促兒子上課，風雨無阻。多次邀請到辦公室休息，但媽媽為了考慮孩子感受，甘願每天獨自在校園漫步，每每看到校園一角一位頭髮斑白老嫗的背影，總讓學校師長們感佩不已。初期只知道因為弟弟叛逆，家長深怕走入歧途而已，畢竟哥哥品學兼優，四個學期都獲得獎助學金，又是辦公室工讀生，學校師長自然不會將關注焦點放在哥哥身上。

家榮與其弟於○年轉入學校就讀，○年間家長突然要求本人與哥哥面談，家長將這兩年多來，隱藏在心底不願告知學校的往事全部宣洩出來。家長娓娓敘述兩兄弟在國中畢業後，同時進入高職就讀，初入校時，哥哥與同學連續一個月內於上課期間不假外出，連續搶劫超商，校方亦未察覺與通知，直至警方循線逮捕時，家長簡直如晴天霹靂，無法接受事實，案發之時哥哥剛滿十八歲，身上所分得四萬多元贓款分文未花，事發後，學校師長說明家榮在校表現良好，希望法官從輕量刑。

瞭解原委後，就開始思考如何幫助一位即將入獄徬徨無助的學子，之後就一直與家長及家榮保持聯繫。入獄後，家榮從焦躁不安無法適應，到心情穩定勇敢面現實，教官時時鼓勵家榮，年節寄送賀卡，鼓勵其好好表現。此期間家榮因表現良好，分派到補習學校任雜役，教官因非家榮家屬，依法令規定不符探視資格，乃請補習學校任課教師多予鼓勵，讓家榮深刻感受師長對他的關懷激勵。

家榮服刑期間，家長因不堪比鄰異樣眼光，多次搬遷，教官亦不斷為家長打氣。家榮於今年出獄後的第二天，就依電



話向教官報告：「教官我回來了」。滿懷的感謝言語，讓擔任教官即將滿十年的我也不經眼角含著淚光。當週週末即前往探視，建議其接受餐飲證照訓練，以取一技之長，並鼓勵其繼續完成學業。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生缺乏主見，無法抗拒同學慫恿，誤交損友進而犯案。其本性良善，因年幼無知，誤入歧途。

2. 就家庭支持系統而言：

○生家庭背景單純，惟在行為偏差的初期，家長未能及時察覺，錯失導正先機。

3. 就學校生活適應而言：

○生在前校就讀，沉默寡言不被師長特別注意，當誤交損友之際，缺曠異常之時，未即時約詢處理，先期預防及輔導機制均未落實。

4. 就輔導作為而言：

接觸本案後，即感受到家長徬徨無助，○生對7年3個月刑期焦躁不安。經持續的關懷開導，見證到他能坦然面對刑期、也能考量出獄後的生涯規劃。用「心」的灌溉，可以讓被污染的花朵重新璀璨。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

(1) 與○生及家長建立互信的關係，鼓勵其勇敢面對、接受犯錯事實，並誠心悔悟。服刑期間持續加以關切，鼓勵其至所方設置之補習學校繼續求學。

(2) 蒐集改過自新之成功案例，提供○生知悉，藉以激勵奮發上進之決心。

2. 家庭輔導：

(1) 鼓勵家長積極參與學校辦理親子座談及相關知能研習活動。

(2) 家長於每週定期辦理會客，讓○生深深感受到親情的感召。

3. 學校輔導：

(1) 與輔導室共同建立完整案例資料，並於相關知能研習進行討論，藉此案例，檢討學校三級預防機制，落實個案輔導成效。

(2) 各校輔導中心應將特殊學生輔導個案資料，於轉學時加密移轉新

校，並建立兩校輔導機制溝通管道。

(三) 輔導成效：

○生及其家屬對其未來生涯發展，在與教官多次商討後，已有具體完整的規劃，雖然他早已離校，教官仍秉持一貫的熱忱，持續與他保持聯繫，時時加以鼓勵叮嚀，期待能正當做人處事，發揮所長為社會所用。

四、心得與建議：

輔導本案過程當中，太多的如果：如果學生上課無故未到，任課老師及時發現，即時查處；如果學生行為異常當時，師長立即發現，即時納入輔導，如果……，孩子的過錯，大人責無旁貸；再者跨校際之間，學生個案輔導轉進轉出，未見落實，教育是無智名、無勇功，甘願做、歡喜受。

五、專家建議與回饋：

學生因為有搶劫的行為問題而造成學業中輟的狀況，輔導教官勇於承擔家長的托付，協助家長處理這位徬徨無助的學生，不僅幫助了家長穩定家長內心的痛苦，也實際的幫助了學生如何面對牢獄的生活。在這個家庭無助的時候，給予這樣的支持跟鼓勵，有效的協助家長穩定生活，也幫助了學生勇於面對犯錯的後果。

而教官的追蹤輔導更實際的幫助學生在校外生活及良好生涯的建立，教官透過多種管道幫助學生建立新生活，用心良苦，是輔導工作運用資源的典範。輔導不只在學校內進行，更是拓展到學校外的範圍，因此，有效的協助了學生，挽回了他錯誤的一步，這樣的善心是令人感動的。





冀求生命的養分-愛-台南縣○○科技大學

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導－欠債未還

一、案例摘要：

珮珊，21歲，就讀大三，為重度肢障，以輪椅代步，家住台北，住宿校內宿舍，單親家庭，出生後為他人收養，養母開餐飲店，忙於家計，卻疏於照顧關懷，致其在外借錢多次未還，後遭人反映。

二、輔導案例敘述：

每年例行性的8月中旬，新生入校住宿抽籤，當日暑氣高漲，艷陽高照，室內人聲鼎沸，新生家長焦慮又期待的眼神集中在禮堂台上，緊盯著籤桶內名條，每人最在意的莫過於抽到宿舍，否則初至人生地不熟的異地求學，一待四年，未來如何，實無法想像，目前解燃眉之急的，就是能抽到宿舍房間就萬事OK了。

突然間一個身影竄出，微胖又畫著濃妝的婦女一個箭步，出現在眼前：「教官，我們家住的很遠，而且小孩又坐輪椅，給我個宿舍位子好嗎？」突如其來的插話，回過神，立即要她先到一邊，小小聲對她說：「你情況特殊，放心，我會幫妳保留」，看她焦急的模樣頓時緩和許多，天下父母心，也留下第一好印象。熟知，陸續由舍監那傳出，珮珊母親希望珮珊假日最好不要回家，學校的寒暑假可否留下？……等許多負面的訊息一一傳出，看著珮珊每日奮力搖著輪椅進出上課，心理著實對她產生更多的憐憫，連自己母親都嫌棄珮珊，真是於心何忍哪？

大三上某日，學輔中心老師告知，珮珊向同學、老師借貸不少錢，未還又再借錢，合計近萬餘元。這下真傻眼了，立即找來了解，和盤道出，母親已多日沒寄錢來，因要修電腦、買書、吃飯...所以向他人借錢，但還不出來，也不知如何是好？隔日系教官告知，珮珊向餐廳購買午餐也積欠達三千餘元，老闆念及她身障，先供應午餐，但卻非長久之計。也在向珮珊索取午餐費，倘再不還錢將停止供應了。看來要家長出面才行，隨手撥下電話立即聯絡家長，誰知首次接通答應寄錢後，即音訊全無，持續近一週後，連絡姐姐告知情況，又過一週仍未有下文，餐廳老闆決定不再供應午餐，我立即再三請託，別斷她糧，教

官會努力請家長處理，實在不行會幫她先墊的……，說服老闆後，再次連絡姐姐說明詳情，由她親自找母親談，又過日餘，總算將錢還清。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

- (1) ○生本身安靜、沉默、室友嫌其衣著污穢，且不時會流口水，故與人互動不多，會借錢給她者，多為身障同學，在無法還錢下，只得告知師長處理。
- (2) 其語言表達能力較差，有時讓人無法了解意圖，甚而產生誤解。
- (3) 因肢體殘障導致退縮自卑，室友亦反映○生身上有異味，因而想搬出宿舍，不願同住一室。

2. 就家庭支持系統而言：

- (1) 據聞○生姐姐亦為收養，是因收養者有津貼，且○生又另有殘障津貼，但全被其養母領走，每月只給少許生活費，在無法獲得充裕經濟支援，○生只能借貸購物。
- (2) 養母本身忽略○生的真正需要與正常生活關照。

3. 就學校生活適應而言：

與○生在校偶遇，主動關心其生活，唯○生只是點點頭，回應有限，但能讓○生感受到師長的關心，也是必要。

4. 就學輔中心而言：

教育部鼓勵大專校院錄取身心障礙學生，經甄試後入學，得以獲得補助，對校方亦有助益，故○生為學輔中心重點輔導對象，○生曾表示盼能獲得打工機會，但考量其身心障礙，無法遂其心願，故作罷。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

- (1) 鼓勵○生有困難應勇敢提出，尋求師長協助，勿輕易向他人借貸，避免滋生雙方困擾，再者，用錢應有規劃，才不致入不敷出。
- (2) 開導其利用課餘多親近師長、同學，培養個人自信心，多學習電腦或其他專長，以利爾後所需。
- (3) 應多重視自己之儀容與整潔，才能讓人願意與



之親近。

2. 家庭輔導：

- (1) ○生養母為生活奔波，致忽略她的生活照顧與關懷，僅能透過其姐姐聯繫，冀盼能給予她多方之協助與關心。
- (2) 建議○生姐姐，隨時向其母說明她在校之情況，期能增強對她之留意與重視。

3. 學校輔導：

- (1) 與學輔中心隨時聯繫，利用機會教育隨時給予指導與協助。
- (2) 請學輔中心多鼓勵○生，參與中心舉辦之各課程，加強人際關係與生活禮儀，並提供更多有利於表現之情境，以增加其自信心。
- (3) ○生為住宿生，請樓長多方照顧其生活需求，倘發現任何異狀應立即通知，俾能隨時提供協助與處理。
- (4) 結合系上、導師、同學共同協力主動親近○生，隨時伸出援手，留意其生活、課業動態，遇問題立即回報協同處置。

(三) 輔導成效：

1. ○生在還清欠款後，臉上陰霾一掃而空，精神也顯更有朝氣，可見其當時之無助，衍生之行為，應可諒解。
2. 近來相遇，總會停下腳步，問○生最近好嗎？熟悉的一句話是：「教官，我沒向別人借錢哦…」，真讓人心疼又歡喜，心智上的成熟，已超越其行動的不便。

看著日益穩健的雙手騎著電動車，在校園不時的穿梭，總會不由自主的走過去告訴○生，「你的笑容好可愛，考試到了，要加油哦！」，望著逐漸離去的身影，我不禁自問：單純的孩子少了父母的關心，未來要如何面對那複雜的未來...，但至少現在的○生自信又開朗，就讓個人盡力的彌補這份空缺吧！我知道○生感受的到…。

四、心得與建議：

下個月即將屆齡退休的自己，回顧二十餘年來的教學生涯，那真是一本寫不完道不盡的長篇日記，信手拈來諸多足跡，亦充滿著太多的不捨回憶。在課堂中的諄諄教誨，嘮叨勗勉，生活中的不厭其煩，耳提面命，在在都為了所受過的訓練與所承擔的使命，「教育」不僅是良心事業，更肩負著經師、人師、身教、言教的紀律，唯有透過師者本身的自我體察與貫徹，方能培育出更茁壯的下一代。

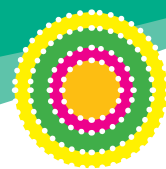
五、專家建議與回饋：

錢在生命中代表的意義很多，對這個學生來講，錢彷彿代表了一種關懷與照顧。教官透過輔導老師了解到學生借錢的狀況，並且積極的加以處理，聯絡家人與餐廳老闆，在多次的折衝與協調之下，協助學生清償債務，幫助學業順利進行。教官的積極作為，可為後進的表率。

從學生的資料顯示學生是有肢體殘障，教官曾經整合學輔中心的資料，若能進一步整合大學內資源教室的輔導老師加以協助跟關懷學業上的困難，將可以使輔導學生的工作得到更周全的協助。因為學生生活上自我照顧顯示有相當的困難，養母沒有辦法真正的照顧學生的需要以及生活，這部分需要仰賴資源教室的輔導老師及教官，在生活上加以協助，生活上的協助是點點滴滴的，需要每週和學生約談，協助他生活上的大大小小事情。

教官有效的處理學生的經濟問題，得到學生的信任，也幫助學生創造一個沒有負擔的未來。





高中生活輔導案例

- 學生暴力事件與偏差行為
 - 學生輔導管教衝突事件
 - 兒童少年保護事件
- 高關懷暨弱勢學生輔導

一、案例摘要：

小明，14歲，家中長子，喜歡玩電腦及看暴力電影，父、母親皆於私人公司上班非常忙碌；與小明較無互動，家庭經濟狀況普通。

二、輔導案例敘述

小明從到學校報到後，與班上同學互動不好，人際關係不佳，更常常與另一位同學吵架，互不相讓甚至還大打出手。經聯絡雙方家長到校說明輔導，盼能互相尊重個別差異，珍惜在一起的緣分。

隔一陣子教務主任經過廁所時，聽到廁所有哭泣的聲音，發現小明躲在廁所哭泣，便將他帶到學務處；經約談小明認為在班上受同學排擠，甚至一些秘密也被同學發現而到處渲染，感到傷心、難過且生氣，經輔導後情緒趨於緩和。

隔天上學時，發現小明脖子上一圈一圈紅紅的，在追問之下才說出：昨天放學後心情不好，便拿電線綁在脖子上，以此宣洩情緒。當天第一節下課時，在班上拿出美工刀劃手腕；經追問，小明表示只是情緒的宣洩罷了，且能讓別人害怕（班上同學都嚇到了），讓他覺得非常開心。當要求小明把美工刀交出來時，自他書包裡找到一張署名“我死了會來報復，我活了會重新再來”的信，裡面透露要透過自殺來報復同學，教官認為情況嚴重，立即將其帶往輔導室輔導。

經共同輔導後，通知家長於校長室與校長、學務主任、輔導主任、導師、教官等共同討論；家長表示，小明自小就有自殘傾向，也曾經帶去精神科做心理輔導，但效果有限。經溝通研議，學校與家長共同配合以下事項：

- （一）小明有A型人格傾向，喜歡表現、重視別人肯定、且超出自我認知。
- （二）人際關係不能用金錢解決，請導師安排班上人緣較好的同學坐在一起，並起帶頭作用，使其能融入班上。
- （三）建議家長每天撥出時間與孩子聊天、溝通，使他有正確的生命觀及交友觀。

(四) 建議繼續帶去精神科看心理醫生。

經多次約談後，小明表示全家因他而改變，父親對他的關心增加，且全家也較常一起出去玩，對自我也比較有信心。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生從小學開始便有自殘傾向，無法有效排解自身情緒，加上喜歡看恐怖、暴力電影及漫畫，導致其遇到不好事物，都往壞處想，經處理後又轉化為誇大，對於人際關係處理則以金錢購買友誼。

2. 就家庭支持系統而言：

○生父親因工作的關係與他互動關係欠佳，且常聽到學校打電話告知狀況頻頻，頗感無奈，不知從何幫起，以致於對○生生活、學習等各項事務顯得消極、被動。

3. 就學校生活適應而言：

○生人際關係不佳，挫折忍耐力低，又不了解如何與別人溝通，對班上事務漠不關心，對事敏感又衝動，使班上同學對其產生不良印象與觀感，進而影響其同儕關係。

4. 就輔導處遇計畫而言：

輔導目標在於：

- A. 進行家庭聯繫，協助親子溝通為首要。
- B. 鼓勵建立人生理想及意義。
- C. 利用同儕力量協助當事人。
- D. 鼓勵當事人從事正當休閒活動。
- E. 提供當事人增進人緣的技巧。
- F. 改變當事人不好的認知。
- G. 強化當事人良好的行為。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

從談心開始，與○生建立信任的關係，協助其檢視自己的問題，並了解其人際關係不佳的原因。建議他敞開心胸，主動與班上同學交往，倘若遭挫或不得方法時，可與教官或導師討論，共同尋求解決之道。



2. 家庭輔導：

○生需要大家對他的關心，當無法滿足時便以暴力及自我傷害等行為來代償，建議家長每天至少撥空十分鐘與孩子聊天、溝通，使其有正確的生命觀及交友觀後，在校人際關係及自信心都有大幅的成長。

3. 學校輔導：

與導師配合，要求○生改善態度及觀念，並在改變同時給予正向鼓勵與肯定。另請導師安排班上人緣較好的同學坐在一起並起帶頭作用，並透過班級幹部使他能融入班上，進而願意敞開心胸獲得友誼。

(三) 輔導成效：

○生經學校及家長互相配合引導後，其發作次數減少，且心情不好時會主動找教官或輔導主任談心，而在導師、班級幹部及同學的協助下，○生其人際關係亦有所改善。家長表示○生已有很大的改善，感謝學校的用心，讓家長與小朋友有共同成長的機會，家庭生活有了一百八十度的大轉變。

四、心得與建議

當○生因表現在外的種種行為，再再透露出所傳達-我需要幫助的訊息。經提供一個真誠、溫暖、接納、同理的環境，使其漸漸解下心防，並願意分享其想法及看法。而學校方面在校長、學務主任、輔導主任、導師的支持下，安排同學及各項活動引導其融入團體，當看到○生每天每天都有進步時，心中的感受真是不可言喻。

虛虛實實的網路世界-宜蘭縣○○高中

輔導類別：學生暴力事件與偏差行為-網路成癮線上遊戲

一、案例摘要：

小許自國中一年級時，就已接觸網路線上遊戲（但因年紀輕，在父母親的規範要求，尚可自制，作息正常），個人本身質資也不錯，於民國○年順利考取本校就讀。但高中課程與國中課業明顯不同，再加上青少年叛逆的性格，父、母親對小許的約束力逐漸更難約束與管教，造成其常常熬夜玩線上遊戲，導致他高二、高三常請假不上課，課業日益滑落，造成學業與德育平均不及格，於高三學務會議決議通過，小許將以高中同等學歷結業。之後，小許心裡略微頓悟，痛改前非，開始發憤圖強，暫時放下網路遊戲，天天至圖書館看書，終於在當年大學指考中，順利錄取大學，成為一名大學生。

二、輔導案例敘述

- (一) 生輔組發現小許缺、曠多節未請假，主動與導師、母親連繫下，才得知他在家的生活習性與學習概況，同時每週不定期輔導小許，了解目前學習狀況。
- (二) 生輔組自3月起，隨即密集輔導小許並與導師、母親連繫，尋求協助與幫忙，前後兩次的輔導，他都是以消極的態度，拒絕接受訪談，甚至當場就呼呼大睡，在軟硬兼施都未見成效之下，只好求助於輔導室。由於適逢高三學測推甄階段，輔導室很忙碌，考量輔導室的忙碌與他不合作的態度，我明白尋求專業輔導的這條路也遭到了阻礙。
- (三) 我告訴自己，不要放棄對小許的關心，希望有一天我們能做開心胸聊聊這一切。於是我當下就決定朝網路成癮的相關議題發展。我想揭開心中的疑惑：他的現象是網路成癮嗎？該如何幫助他回歸校園生活呢？我的處理過程恰當嗎？於是，我展開了對這個孩子的輔導計畫。



1. 確定所需資源（含人力設備與教材）

- (1) 原生家庭的基本資料（網路成癮過程與現況）。
- (2) 在校學業成就狀況與上課互動情形。
- (3) 父母、導師、輔導老師共同參與及目標一致。

2. 確定許生網路成癮症

依據Young（1996）提出網路成癮者因每週上網時數約30~40小時，而且因為缺乏節制，使得生活作息、學業、工作、婚姻、人際關係及日常生活受到損害。並提出八項標準來判定是否有網路成癮的現象出現，他認為若以下八項問題有五項回答為「是」，就符合網路成癮症，包括：

- (1) 我會全神貫注於網際網路或線上服務活動，並且下線後仍繼續想著上網的情形。
- (2) 我覺得需要花更多時間在線上才能獲得滿足。
- (3) 多次努力想控制或停止網路使用，但總是失敗。
- (4) 當企圖減少或停止使用網路，會覺得沮喪、心情低落或易怒。
- (5) 花費在網路上的時間總比預期要長久。
- (6) 為了上網寧願冒著重要人際關係、工作、教育或工作機會喪失的危機。
- (7) 曾向家人、朋友或他人說謊，以隱瞞自己涉入網路的情況。
- (8) 上網是為了逃避問題或是釋放一些感覺，例如無助、罪惡、焦慮。

利用Young 所羅列的八點網路成癮癥兆，作為瞭解小許沉迷於網路的行為是否已構成網路成癮的癥兆？並藉以瞭解他對使用網路的深層想法。結果在8項答案均答「是」，完全符合網路成癮症，需要導師、輔導室、學務處積極的介入與輔導。

3. 小許網路成癮的每週輔導內容及過程如下：

- (1) 協助學生認知自己已過度使用網路了，使學生知道對自己的上網行為失當。
- (2) 協助學生認知其過度上網行為是潛在心理問題所導致，以致造成其逃離正常生活。
- (3) 協助學生去面對現實，處理潛在的心理問題，而非沉迷網路以逃避問題。
- (4) 協助學生發展出改善過度使用網路行為的行動計畫，並加以執行，逐步改變上網行為。

(5) 在逐步降低上網時間的同時，應培養出對時間的敏感度與對自我的約束能力，以達成正常和諧的生活，並能持續自我約束，維持戰果。經過三個月的密集約談與輔導，小許心理趨向平靜。小許已能有效自我覺察與控制，逐漸降低電腦使用時間，重新拾回課本，用功讀書。

4. 輔導結果：

經過密集的輔導，小許心裡有所頓悟，感覺自己：「走過了這一遭，謹記『一個真正會想的人，絕對不會在同一個地方跌倒兩次！』」，小許開始痛改前非，發憤圖強，暫時放下網路，天天至圖書館看書，終於在大學指考中，順利錄取大學。

(四) 這些日子以來的溝通，讓我明白小許的個性是遇強則強、遇弱則弱的，所以，如果我想要引導他，就必須先接納他，才能讓他學會去接納自己。從開始追蹤輔導至大學指考結束，小許已能有效控制自己上網時間的安排，不再日夜顛倒，整日沉溺在線上遊戲，並且考取心目中理想的大學，開創出一條未來的人生大道，符合Grohol（1999）所提的成癮行為三個階段說法：沉迷、覺醒、平衡三階段平衡的狀態。

三、輔導策略分析：

- (一) 建立信任：噓寒問暖，氣氛的營造，引導情緒。
- (二) 運用資訊：談論最新、熱門網路遊戲名稱與○生建立關係，並引用電玩大賽內容，吸引○生願意放開心胸。
- (三) 循序漸進：活動進行次序的安排，整體效果的連續。
- (四) 鼓勵分享：鼓勵○生參予分享以及彼此真心談話，使其輔導教官生活經驗和個人經驗相聯結，深化其效果。
- (五) 引發頓悟：與○生互動，從中獲至新的想法與感受，引發學習的頓悟，開啓成長與改變的契機。
- (六) 促成行動：為落實學習的頓悟，具體寫下目標與行動，鼓勵○生採取行動和演練成果。
- (七) 彼此回饋：提供輔導教官與○生之間的回饋機會，以延續良好互動過程，強化方案成果。
- (八) 評估效果：輔導方案設計應包含效果評估的規劃與設計，以提供輔導方案的改進與修正機制，而能因時制宜，符合個案輔導成效。



中輟生的春天-台北縣○○高中

輔導類別：學生暴力事件與偏差行為-中輟生

一、案例摘要：

小馬，功課不好，國三，外表清秀且看似乖巧，父母親離異，目前和祖母住，上學狀況不穩定，有蹺課、蹺家記錄，即使上課也總是趴著睡，因不愛讀書，國三時參加技藝班，之前他是本校列管的中輟個案，而導師也將他報為認輔個案，認為他有中輟之虞。

二、輔導案例敘述

在學務處很容易遇到各式各樣的學生，我始終覺得這個孩子其實本質不壞，因為他每次來，都會跟老師們打招呼；可能是因為投緣吧，他很喜歡來跟我說說話，可是我卻很遺憾，我能給予的時間是這樣地少。

開學沒多久，他的出席就開始不穩定了。後來多次電話聯繫，他終於回來上課，我問他為何不來學校，原因居然只是因為懶散，睡過頭，家中也沒有人督促也就不來。本質上很好的一個孩子，只是可惜了，沒有人有太多心力放在他身上。

後來，我告訴他好好唸書，上好一點的學校，可以碰到比較優秀的同學，自己也會跟著優秀起來，可是他無心唸書，而且又被視為問題學生，自己也給自己貼了標籤，有一次我讚美他說：「你本質不壞，個性也好，如果再積極一點，你多完美啊！」接著我又舉例說明他表現良好的一些細節，他聽完後立刻不好意思地說：「以前…從來沒有人這麼說過我。」我一直記得他臉上流露的那份又驚又喜的表情！

他在技藝班的表現愈來愈出色，我總是不吝於讚美，孩子正面的力量開始起來，他的出席也愈來愈穩定，從上學期的經常性地不來學校，到這學期初的常遲到，到現在偶爾才會遲到，這是一件多麼值得興奮及令人高興的事情啊！

我認為沒有任何一個孩子是有問題的，學校是不能拒絕孩子的，若是讓孩子在學校沒有成就感，沒有方向感，那不是孩子有問題，孩子大部分本質上都是善良的，有狀況的孩子，其



實在內心裡都是傷痕累累，也許家庭功能喪失，也許長期不被肯定，外顯行為往往只是反映內在需要被關注的部份，這樣的孩子多令人心疼啊。

○生，再一個月就畢業，他即將拿到○○商工技藝班資料處理第三名，我有把握這個孩子再也不會中輟，他找到了屬於他的方向。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生本身不愛讀書，學習成就低落，加上家人不關心導致其感到無助，遂造成其對學習懶散，不在乎，對人有疏離感，與同學間的關係難以建立。

2. 就家庭支持系統而言：

○生父母離異，長期由祖母帶大，因隔代教養，彼此的關係及互動並不是很密切，因此，原生家庭支持系統較弱，使其並未得到應有的關懷與愛，以致於對生活、學習等各項事務顯得消極、被動。

3. 就學校生活適應而言：

○生雖與導師的關係尚佳，因上課學習願意欠佳、常打瞌睡、無故遲交作業，且對班上事務不夠積極等行為，不僅造成授課教師困擾，亦使班上同學對其產生不良印象與觀感，進而影響其同儕關係。

4. 就輔導處遇計畫而言：

短期輔導目標，在於鼓勵○生上學，減少其中輟、蹺課與遲到的機會，使其不放棄自己，長期輔導目標，則培養○生其他專長事項，強化其自信心，提高學習意願與動機，使其除能擁有良好的學校生活外，亦能健康快樂的成長。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

與○生建立互相信任與合作的關係，協助其檢視自己的問題，讓其了解自己的優點，與其共同討論，改善自己的生活作習，養成良好習慣，並從技藝班學習的成果，強化其自信心。

2. 家庭輔導：

教官向○生家人肯定並嘉許其在校表現與改變，並請家人多給予關懷與愛，以加強其自信與能力，進而強化家庭支持系統。期能從家庭生活開始改變個人的行為，及規勸其在校不適當的表現（如：遲到、蹺

課），以期有良好的學習生活。

3. 學校輔導：

與○生導師配合，要求其以漸進的方式改善個人學習態度（如：從導師所教授的課程開始，再慢慢拓展至其他課程），並在改變的同時給予鼓勵與肯定。另透過班級幹部及鄰座同學之協助，發揮互助功能，使其能經由同班同學的主動接觸，進而願意敞開心胸結交朋友。

（三）輔導成效：

○生目前生活作習已有所改善，他的出席也愈來愈穩定，從經常性地不來學校，到現在偶爾才會遲到，這是一件多麼值得興奮及令人高興的事情，而在老師及同學的協助下，○生與同學間的互動關係，也越來越好，且從技藝班學習的成果，更強化其學習的自信。此外，亦持續與導師配合，給予支持、陪伴與鼓勵，強化其自我功能。

四、心得與建議

我想若有人問我這一年最大的收穫是什麼？我想我可以很驕傲地對別人說：「我讓一個中輟生找回了屬於他自己的春天！」

NOTE



一、案例摘要：

小齊就讀本校附校三年級，與二年級A生彼此看不順眼，於○年○月○日晚間7時，夥同十幾名校外人士，強行闖入校園尋仇，因A生未到校，校外人士紛紛躲避教官搜尋，研判其逃走路線，通知轄區派出所於後門埋伏逮捕，查獲改造手槍一把與西瓜刀數把，所幸無人傷亡。

二、輔導案例敘述

教官於○年遷調本校不久即發生此事，與小齊晤談後，了解他父母係從事免洗餐具業，創業初期家境並不富裕，曾經就讀甲校國中部，經常打架鬧事，雖經學校多方輔導仍不改其逞兇鬥狠個性，最後頂撞辱罵老師，甚至與教官打架，被迫勒令轉學到乙校，依然經常翹家、深夜飆車、到公園打外勞，甚至加入幫派。

小齊考上附校後，父親因沉迷賭博積欠千萬債務，為避免拖累家人，宣告破產後離婚，但仍住在一起，父親改從廟宇乩童工作，母親繼續從事免洗餐具業，為減輕母親經濟負擔，順利完成學業，小齊在桃園找到貼汽車隔熱紙的工作，從學徒到師父，起薪1萬多元到3萬多元。

○學年度上學期操性考評會小齊操性不及格，班導師希望輔導轉學，教官向校長及所有班導師說明小齊學期內的表現，譬如擔任交通糾察隊、衛生糾察等熱心服務學校工作，且在學校並無再次發生鬥毆事件，偶須配合公司加班而無法按時到課，經校長核准「留校察看」。

○學年度下學期開始不久，小齊提出休學，原因是過年前其父又賭輸30幾萬，地下錢莊到家暴力討債。為求小齊能順利完成學業，我與其父母聯繫，其父同意搬到廟宇暫住，再與地下錢莊斡旋還款，因此，小齊繼續就讀。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：
○生個性上較衝動、自卑、消極、自我控制能力較差，且主觀性較強，常有反抗權威、逃學及奇裝異服等行為，因此，人際關係較差。
2. 就家庭支持系統而言：
○生父親沉迷賭博且曾多次外遇，家庭責任與觀念淡薄，母親為維持家計，忙於工作而無暇教育與陪伴他，造成○生得不到家庭的溫暖，轉而向外尋求刺激與安慰。
3. 就學校生活適應而言：
○生過於衝動的個性，經常打架鬧事無心課業，對於班導師的要求往往無法配合而遭受處分，如作業未交、小考未到考、上課遲到、服儀不整等，因此，學習成效不彰。
4. 就輔導處遇計畫而言：
短期輔導目標，在於協助他勤學與遵守生活常規，培養其責任感與榮譽心，對學校產生認同及歸屬感；透過溝通協調爭取家長信任，支持學校對學生的要求。長期輔導目標，以矯正其偏差行為，學習如何與同學溝通和協調合作，從而建立自信積極進取的人生觀。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：
 - (1) 安排○生擔任交通服務隊，培養其責任感與榮譽心，每天了解其工作狀況、交友關係、學習與家庭互動情形。
 - (2) 輔導○生事實向班導師反映家庭與學習狀況，避免造成師生誤解，學習如何與同學溝通與協調合作，共創雙贏。
 - (3) 鼓勵其擔任軍訓小老師，公開表揚優點，建立自尊與自信心。
 - (4) 提供勵志圖書研讀，啟發積極人生觀。
2. 家庭輔導：
 - (1) 尋求母親的支持，建立親子時間，配合其下課後與假日時間，增進彼此互動，讓孩子感受到家庭的溫暖。
 - (2) 規勸其父戒賭，多鼓勵○生繼續升學，肯定對家庭付出。
3. 學校輔導：
 - (1) 安排其至輔導室實施心理輔導，掌握輔導重點，後續追蹤輔導，擴大輔導成效。
 - (2) 提供導師與授課老師有關○生最新家庭和交友狀況，安排班級內打掃、擔任衛生糾察等，培養



其責任感與榮譽心，並學習如何溝通與協調合作，從而對學校產生認同與歸屬感。

- (3) 安排熱心服務同學主動接觸○生，發現其行為偏差時多予勸告，並向教官和班導師反映，發揮學習與生活互助精神。

4. 輔導成效：

- (1) ○生在勤學與生活常規部分，有顯著的進步，但有時配合公司加班晚到課，均事先向班導師或教官報備，擔任交通糾察隊偶有遲到次數，亦漸漸減少，透過任課老師了解其學業持續進步。
- (2) 據同班同學反映，○生現在個性較不會衝動，且願意與同學互動合作，遇同學有困難時亦願意幫忙，人際關係不錯，有時遇別班同學挑釁，亦無暴力相向的行為。
- (3) ○生表示與其母互動良好，現在擁有轎車1台、摩托車3台、存款40幾萬，畢業後想先當兵，再計畫當貼汽車隔熱紙老闆。

四、心得與建議：

本次輔導個案最大的啟示就是永不放棄，不要因為學生一時暴力或偏差行為，就以輔導轉學或休學懲處，把問題丟給其他學校與社會，應運用諮商與溝通技巧，找出個案問題所在，結合學校資源共謀解決問題。建議教官輔導知能研習繼續辦理，以增進輔導專業知識。

五、專家建議與回饋：

父母成人世界中的紛紛擾擾，對在求學中的孩子而言是不可承受之重！學生因為家庭功能不彰，出現打架、飆車、鬥毆等行為偏差，也因此被輔導轉學。在數年的負向求學經驗中，因為教官的出現，為學生的生命開啓另一新頁。教官理解學生背後的內在需求是因為得不到家人關懷轉而向外尋求刺激，此外因為家庭環境使然，學會以打、罵方式處理人際間的紛爭，因此出現諸多偏差行為。

教官協助學生學習有效處理人際與情緒議題、規範日常常規，使其行為日漸步入常軌，同時也看到學生與母親間的情感連結，進一步協助母親將關心付出行動，也藉由讓學生擔任學校幹部，培養其責任心、榮譽感、學校參與感。當學生再一次因為成人世界紛擾而須休學時，教官協助家庭建立親與子間應有的界線，讓成人的問題回到成人身上，為學生拉出一個成長的空間，同時教官



愛，就是這麼簡單-桃園縣○○高中

輔導類別：學生暴力事件與偏差行為-缺乏親人關心

一、案例摘要：

小傑，19歲，為家中獨子，父親任職公部門的高階官員、母親開立補習班，家庭經濟優渥、奢侈成性，自小沒有玩伴養成喜好欺侮捉弄同學。

二、輔導案例敘述

小傑是獨生子，生活各項物品都是流行且最新的名牌貨，雙親利用各項關係使其於私立國中、小學就讀，期望他如願考上第一志願的高中；而物質上的炫耀使其對功課荒廢，考上國立後半段的本校、使得小傑更加墮落。

個子高壯的他，對於功課從來不認真；其行為是老師、同學眼中頭痛的人物。高一打掃外圍時，將打掃區域內的垃圾放置於校長私人轎車擋風玻璃上，就結束打掃工作。下課時，欺負瘦小的同學，未經生病同學的允許，就偷喝生病同學營養食品，班上其他同學看不下去向教官回報時，還會以言語恫嚇不可亂說。

兩年多時間的陪伴下，小傑雖為輔導室經常進出的常客，但是，他還是很喜歡到教官室串門子。有一天，他故意走到我身旁問說：「教官，您們會不會覺得我是很壞的人呢？到處給您們找麻煩呀！」「教官覺得您是聰明的孩子，只是有點表錯情，你怎麼會有這種想法呢？」我反問。「在家裡，我沒有其他兄弟姐妹可以陪伴，父母忙碌沒空理我，只有我出狀況或生病時，爸媽才會在意我！」他的眼中充滿了淚水的哽咽陳述。

發覺小傑內心最深的告白，成長中最欠缺是關心與愛。自小遇到壓大不知如何排解，內心無人訴說時，會轉向攻擊他人，當有第三者出現糾正他時，他會有錯誤認知：自己犯錯，也可以獲得他人的關心。

該班教官將小傑轉介給我，希望我能陪伴他，使其順利畢業、如願考上理想大學。高三階段的大小考試，內心壓力轉而攻擊或捉弄同學為樂。在這短暫不到一年的時間裡，與小傑建立晤談基礎信任關係，從中分享和同儕相處快樂方式，及詢問他與人交往有哪幾種方式，再由其逐一將各種方式實際紀錄，最後小傑深刻發覺，原來「愛」是這麼簡單。

小傑現在和同學之間的暴力次數大幅降低，結合學校校慶邀請其家長蒞校，私下分享這段時間，其孩子暴力行為的改變，重新認識「愛」。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

家長認為，給予孩子最好的經濟物質條件即可，而疏於孩子內心成長；○生為了想要讓父母更多時間陪自己時，以負向行為、暴力方式來讓學校的師生喚起家長注意他的內心世界。

2. 就家庭支持系統而言：

○生家長配合校慶及多次家長會議蒞校與教官互動，我分享其行為背後的意義給家長後，家長決定在他放學後多一些時間來陪伴。

3. 就學校生活適應而言：

○生偏差行為造成導師困擾及同學排斥，故其人際關係不佳。

4. 就輔導處遇計畫而言：

短期輔導目標，為減少暴力行為發生，遇內心有不舒服時，能夠與同學聊聊自己的感受，並把爭執次數降低；長期輔導目標，則置於家長協助其情緒支持與陪伴，以增強他自我解決問題的能力。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

(1) 與○生建立信任關係，對於其能包容同儕不同意見給予正向肯定。另教官安排雙輔導人，由陪伴同學提供學習分享、生活經驗正向互助，以強化其正向行為。

(2) 建議輔導室老師定期追蹤他至輔導室進行諮商，讓其多一項選擇，以作為解決衝突方式之一。

2. 家庭輔導：

(1) ○生父親肯定及讚賞孩子在校的行為表現，以加強其自信及正向溝通行為，進而強化家庭支持系統。

(2) 對於家庭成員間遇意見分歧時，可以召開家庭會議或家庭成員間討論的方式，來共同尋求解決之道。

3. 學校輔導：

藉由輔導室專業晤談協助○生瞭解內心衝突認知。另請導師協助他在溫馨班級下參與各項升學競試。





垃圾堆裡的春天-苗栗縣○○高中

輔導類別：學生暴力事件與偏差行為-不假離校

一、案例摘要：

俊男因遭受校外人士毆打，憤而不假離校。經了解，他與A姓女學生曾發生言語衝突，A女於電話中向朋友談及此事，亦輾轉傳至A女之男友得知，此後更積極找尋機會俟機報復，最後夥同其他校外人士將其毆打成傷。

二、輔導案例敘述

「把你的便服外套脫掉」，「到導師室來」辦公室外不時會聽到俊男遭到老師糾正的狀況發生。國一那年，俊男由基隆轉學到本校，隻身來到苗栗與姑姑及姑丈同住，面對不同的學習環境與同學，顯然尚未適應，情緒也因此而起伏不定。導師希望他能儘快融入班級，並培養俊男的服務熱忱，推薦他擔任資源回收的環保小尖兵，俊男也願意不怕辛苦與惡臭為同學服務，也因此與本校負責資源回收的阿姨培養出榮辱與共的情誼。在此期間，我在每次他情緒不佳，甚至在課堂中公然與老師發生言語衝突時，都儘可能兼顧到老師的課堂規定與俊男個人自尊心；記過處分、勞動服務、約談、轉介輔導室等方式相互運用，軟硬兼施。就這樣，俊男順利升上二年級。

俊男在國二那年夏天與A女發生言語衝突，A女於電話中向朋友談及此事，輾轉傳至A女之男友得知，此後更積極找尋機會俟機報復，最後夥同三名校外人士將其毆打成傷。

事件發生後，俊男情緒十分激動，回到教室後，將自己幾樣重要物品拿走後即不假離校，班長見狀立即向導師報告，導師再尋求生輔組協助。在情緒如此氣憤的情況下，俊男會做出怎樣的事，實在令人不敢想像，但是身為師長，豈能跟著學生一起慌張，於是將導師、幾個要好的同學、中輟輔導俊男、教官等分成四組，負責工作如下：

導師	聯絡俊男姑丈及家長，確定他是否曾回到姑丈家？是否攜帶個人物品？有無與爸媽聯絡？
----	---



班長及同學	負責過濾俊男可能的去處，如網咖、撞球場，或是哪些朋友家中
中輟輔導役男	帶著俊男的照片，到鎮上找尋，並隨時與教官保持聯繫
生輔組長、教官	負責所有資訊之綜整，調整各組任務，並協請分駐所巡邏員警加強各個可能地區重點尋查

時間一分一秒的過去，還是遍尋不到俊男的下落；然而，值得高興的是，各組在經過將近一個小時的努力之後，有了比較正確的方向。

第一，確定俊男曾回到姑丈家更換制服，並拿走隨身的包包、錢包。

第二，第二，俊男為轉學生，平日較熟識的朋友、同學都在學校，因此可排除到朋友家中的可能。

第三，第三，俊男雖尚未與爸媽聯絡，但許多較知心的朋友均在基隆，在極憤怒又無計可施的情況下，最有可能搭車回到基隆。

經由這三點判斷，原先所有的工作團隊都已認定俊男搭車回基隆，並放棄尋找了。此時，導師接獲姑丈的通知，在俊男房內找到一張留言，是他表明要回基隆的留言，於是，請導師再到火車站尋找一次。此外，中輟輔導役男具有輔導專業背景，而較不易引起鄭生防備心的資源回收室阿姨，與火車站的售票員熟識，可請求調閱車站錄影帶，也一起到站協助。調閱結果發現俊男所購買的火車班次尚未到站，三人決定在火車站守株待兔。最後，俊男與高阿姨在車站內相擁而泣，結束了這場由校園暴力所衍生出的驚險離家記。

今年六月鄭生即將畢業，現在俊男已逐漸學會如何掌握自己的情緒，並規劃自己在畢業後希望能投入餐飲業發展，相信他能如願。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. ○生為轉學生，且於原學校就讀時，即曾有情緒起伏過大與交友複雜之情況發生，轉學至本校後面臨適應問題。
2. 原生家庭對於他的各種反叛行為，未選擇以理解的方式，反而以轉換環境來逃避問題，使○生更感覺缺乏家人的關懷。

(二) 輔導策略：

1. 為加強○生之服務心及榮譽感，導師鼓勵○生參加資源回收團隊，使他逐漸感受到自己的重要性。

2. 當○生又再次於課堂中與教師發生口角時，教官、導師、輔導室、家長（姑丈）多方相互配合，使○生能瞭解自己是有許多人在關心的，因此儘管必須受處分，亦欣然接受。

(三) 輔導成效：

1. ○生遭受校園暴力時，內心的忿忿之氣又再度被引起，學校透過周密的分配，逐一過濾可能去處，成功尋回○生。
2. 由於○生係受到校園暴力的侵害，因此在學校的協助下至醫院驗傷，並至警察分駐所報案，使○生能相信學校與司法會維護他的人身安全與自由。
3. 事件結束後○生本決定要回到基隆原校，但經過家長與導師共同討論分析利弊之後，決定在本校繼續就讀完成學業。

四、心得與建議

經過此次○生的輔導案例之後，我發現了三個重要的輔導要點：一是每位學生都需要找到自己的生命價值，特別是那些可以達到為他人服務的生命價值；二是體諒與關懷是最佳的輔導工具；三是結合眾人之力的輔導將更有成效。

NOTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





失溫少年-台中縣○○高中

輔導類別：學生暴力事件與偏差行為－網路沉迷

一、案例摘要：

小馮，17歲，為家中獨子，沉迷電腦線上遊戲，目前就學餐飲科，父、母親從事餐飲，然雙親年事較高，對其缺曠、抽菸惡習均難以有效輔導。

二、輔導案例敘述

小馮之所以到本校就讀，始因於國中同學勸下始報到讀書，但對於高中學校規律生活及上課嚴謹性感到無法適應，放學回家後均埋首於上網玩電玩，甚或與國中期間同學遊蕩於街頭，對於學校所交予課業無興趣理會。

期間，僅以為學習低落不適應學校生活，然近兩週過後，透過與其他同學閒聊話中，發現每天遲到校，並非睡過頭起不來，主要是晚上不睡覺，沉迷線上遊戲，雙親每日忙於家中餐廳工作至深夜，一早將他叫起床，送他到搭乘校車處，但是，其上了校車卻半途下車至網咖，時而睡覺，時而繼續沉迷虛擬線上遊戲，迄中午始到校，期間師長大都以為僅是遲到，但經與家長聯繫查證、同學訊息驗證，多為偏差行徑引發。

由於其父親喜好喝酒，有時餐廳未開始營業，便已喝醉無法工作，全靠其媽媽與朋友辛勤經營，因父親對母親有家暴行為，相形之下，使得他對家庭感情更缺乏一份安全感，且有樣學樣菸癮極大，在校期間抽菸懲處情形嚴重，邀請母親到校共同輔導同時，自其身上掉落香菸、打火機。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生雙親因年老得子而更加疼愛，但此種愛卻轉為一種溺愛，對於其物質上供應，更是有求必應，且有增無減，進而造成○生胡亂作為，且只要得不到便對母親惡言相向，父親在其心中也只是個酒鬼罷了。

2. 就家庭支持系統而言：

○生母親對其關懷倍至，只要是在校師長電話告知相關行為，均極為關切，但畢竟蠟燭兩頭燒，且年事已高，心有餘而力不足，每次到校關切，○生對母親總是投以多餘表情；母親心痛表示，再怎樣都是為這個家，希望○生爾後有好成就，以利日後繼承家業。

3. 就學校生活適應而言：

○生一年前因德育成績欠佳，無法自我要求下辦理休學，復學後，與教官、導師朝夕相處，耳提面命下，建立良好互動師生情誼，同學對其行為也多以勸導建議，對於其遲到或未到校，立即有互助關懷小組電話詢問，使其感受關心溫暖之愛，但因惰性使然，此種行為模式卻一直無法長久。

4. 就輔導處遇計畫而言：

就學校立場希望每位同學進到學校至少能習有「青中六有」—基本證照，故對於○生第一目標，由教官、導師不斷灌輸其拿到證照，對日後餐飲服務有極大幫助，長遠來看，日後如能好好學習，相對於母為他辛苦耕耘奠定餐廳基礎，更是其他同學所羨慕之處。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

- (1) 與○生建立良好互動關係，且不時到班級關心到課情形，放學在家期間，由導師、教官不定時電話關心，且叮嚀作業寫作，勿再沉迷線上遊戲。
- (2) 由於○生先前有多次不良懲處，主動找其到辦公室銷過向善，透過多位師長、幹事等輔導網路，使其感受學校對其關懷與照顧。

2. 家庭輔導：

- (1) 透過與○生母親長談，取得共同管教輔導策略，勿縱容或寵溺以免造成不可收拾，且對於其返家後行為，多予以關懷，透過話家常之餘，以期建立家庭感情。
- (2) 建議父、母親先行做好家庭良好示範，勿再有家庭暴力或飲酒不良示範，共同尋求解決共識，以弭平家庭間分裂與溝通管道。

3. 學校輔導：

- (1) 藉由輔導室轉介諮商，告知其個人價值觀與家庭觀念建立，使○生在多方關心下，減少違常偏差行為機率，並獲得多方良好同學互動，建立良好



在人生盡頭處轉彎-苗栗市○○中學

輔導類別：學生暴力事件與偏差行為-打架事件

一、案例摘要：

小毅，19歲，為家中次子，上有兄，下有妹，父親從事建築業，母親為家庭主婦，家庭經濟狀況尚可。喜歡上網，性聰明，易暴怒，愛結交朋友，曾入某幫派，有鬥毆、考試作弊、逃學、抽菸、喝酒、頂撞師長等不良記錄，因三大過遭輔導轉學至本校，經輔導後，考上國立科技大學，目前就讀一年級。

二、輔導案例敘述

「教官好！」午候躁熱的夏，一聲爽朗清脆的問候聲，劃破靜謐的辦公室，正在伏首案桌上的公文，抬頭一看，一位俊俏、筆挺的年青人，神采奕奕的望著我，仔細打量著眼前的身軀，擠壓著過往的回憶，還未回神，一句話又迎耳而來。「教官！你忘記了，我是○班小毅，以前常常被你中午罰寫抄經或是掃廁所，然後又是假日生活訓練……。」

三年前，小毅就讀一年級時，是導師最頭痛的問題人物，抽菸、打架、攜帶違禁物品、頂撞師長等情事，為家常便飯，更是教官室的常客，自那時對他的印象就非常深刻。升至二年級時，本人剛好擔任其輔導教官，常約談小毅，告知生活常規，要求改善偏差行為，並曉以大義，惟小毅依然我行我素，毫無反省檢討。

某天，一位女同學急忙至教官室報告，西棟大樓有人打架，本人立即前往查看，發現小毅正揮拳擊向A生，本人立即制止小毅行為，並將他帶往教官室約談，以瞭解事情的原委，發生原因為小毅看A生在班上反應慢、口齒不清，身材又矮小，常遭同學欺負；小毅一時興起好玩，作弄A生，致使A生自覺受辱，立即予以回罵，小毅怒火中燒，隨即一拳揮打過去，猛打A生頭部，並用掃帚柄攻擊，致使A生傷痕累累，額角出現嚴重淤青與擦傷。最後，小毅因累記三大過遭輔導轉學處分。

一天，小毅紅著眼眶來找我，訴說不想離開熟悉的環境，亦不忍年邁老母為己傷心，同時告知自身的心路歷程。原來



小毅的父親不但脾氣暴躁且經年酗酒，非但不賺錢養家，而且對妻小動輒以拳腳相向，他便在此暴力的陰影下成長，不自覺也學了些偏差的習慣，惟小毅很愛自己的母親，因為母親含辛如苦將他拉拔長大，實在不忍母親為他再傷心流淚。

倏然，發覺他的善性，觸動了潛藏在心扉中的悸動。「他不壞－他是我學生」冥冥中，我告訴自己。當下，先對小毅動之以情，曉之以義，告知做錯事情就要有承擔的勇氣，決不可逃避或以一些藉口來推卸責任，惟有知錯改過，才是真男子漢。「你的資質不錯，有點小聰明，可惜未用在正途上，你先在夜校好好努力讀書，以後會有不錯的前途……」我堅定的告訴他。

當天，我電話聯絡了他的母親，告知他輔導轉學的事宜，起先他的母親有些震驚，似乎無法接受，但是不斷的溝通與耐心的說明，母親才慢慢釋懷，並且請母親持續鼓勵小毅，改善偏差行為。同時，我也協調進修部有關他入學事宜與準備事項，出納組協助辦理助學貸款事宜，也請輔導室協助心理輔導與諮商，並且在他入學（夜校）時，送他一本「乞丐囤仔」，勉勵他要向前走，不要往後看，此時的學習上的危機或許是人生中的轉機與契機。

那天，天很藍，光很亮，他原本桀驁目光瞬間轉化為平和而堅定的眼神。三年後，他考上了某國立科技大學。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就家庭支持系統而言：

○生與母親互動良好，惟與父親互動不佳。父親管教常以打罵吵育為主，○生因而將心思用在朋友身上，故易受朋友同儕的影響。

2. 就學校生活適應而言：

○生對學校校規與生活管理均無法適應，不喜歡受到約束，且對教官與導師有很大的戒心，惟喜好結交朋友，對同學的影響力大，經常會在上課時破壞秩序，帶頭起鬨。

3. 就教官室處理而言：

與導師及家長保持密切聯繫，了解學生的個性、家庭背景、交友狀況等，運用交朋友的心態，獲取○生信任，必要時與同仁協商處理的方式及請求輔導室相互支援。

（二）輔導策略：

1. 個別輔導：

（1）與○生建立信賴與誠信的關係，肯定其聰明才智、善良的本性以

及廣闊的人脈。另和其分析交友的情形與未來前途的展望，並分享自身家庭經驗與唸軍校之經過情形，提供報章、雜誌一些叛逆學生後來力爭上游與命運搏鬥，挑戰自我，最後功成名就的故事，以激勵○生奮發向上。

- (2) 利用假日實施愛校活動期間，要求○生至教官室報到，藉著勞動服務的過程，消耗他的體力，並要求撰寫心得報告與未來生涯規劃，以作為自我反省與未來志向選擇的參考。
- (3) 指派班上一、二位熱心的同學，充任小老師以當朋友的方式協助指導○生課業上的問題。

2. 家庭輔導：

- (1) 透過電話連繫與訪談時，與其雙親善意的溝通，告知○生良善的人性面，以及聰明才智，若是好好栽培，將來定是大有可為。另向父親肯定並讚賞在校的行為表現，建議多給他關懷與鼓勵，少予打罵式的管教，以加強自信及能力，進而強化家庭支持系統。
- (2) 建議○生父、母可以召開家庭會議或家庭成員間討論的方式，來共同尋求解決之道，以解決家庭成員間的意見分歧。

3. 學校輔導：

- (1) 協調導師與輔導室共同會談，以了解○生的相關背景、交友情形與上課狀況，並協助其課業上的輔導。另請導師配合和○生分享自身的讀書經驗與方法，協助○生能在短時間內考取大學。
- (2) 教官室由本人及進修學校教官共同輔導○生，因對其很關心，因此常常與其聊天懇談，了解其心事與原委，讓○生一吐心中之不快，以發洩其積怨，而慢慢改善其心智。
- (3) 因○生家境並不寬裕，協助其至出納組辦理助學貸款，以解決經濟上的問題與壓力。

(三) 輔導成效：

○生經過一連串的事情，及因為犯錯而導致付出嚴重的代價，而父親亦透過電話連繫與訪談，願意和○生好好溝通，並且放棄打罵的管教方式，母親更從中支持○生決定考大學的事宜，常常在○生挑燈夜讀時，送上熱騰騰的宵夜，讓他更加感動，而導師更是從中協助輔導其功課，讓其課業能在短短的時間趕上進度，甚至超前日間部的同學，最後在不辜負大家的期望下，考取了國立科技大學，而其偏差的行為，亦大有改善。



迷途知返-南投縣○○高工

輔導類別：學生暴力事件與偏差行為－缺乏親情關愛案例

一、案例摘要：

小中，16歲，就讀本校一年級，屬於特教班學生，因其父母離異，從小由祖母撫養長大，缺乏親情關懷及照顧，父親自行開美髮店當老闆，家庭經濟優渥，但小中卻經常不來學校。

二、輔導案例敘述

當我聯絡小中家長時，似乎有一種無從著手的無力感，因為家長總是有理由（我很忙），或是打手機沒有人接，輔導過程中感覺家長是我的最痛，但孩子是無辜的，所以我想我可以當那塊敲門磚，死命敲開彼此之間的隔閡與建立彼此的信任感。

記得約談那天下午，我處理著學生問題正忙得暈頭轉向時，看到一對年輕陌生夫妻走進辦公室，問我說某教官在嗎？我隨即表明身份，這對夫妻便開口說到，他們是小中的父母親，我一聽到他們的自我介紹後，內心充滿了希望與悸動，因為要聯絡到這對夫妻真得太難了，而要做好學生輔導工作，非家長的共同參與不可，但家長似乎又蠻不在乎；所以一開始約談時，我先告知小中父母，他們的孩子經常遲到或曠課不到校，最近更有變本加厲的現象，已經到達沈溺網咖的情形，甚至今天你們來了卻也沒有把小孩一起帶來，這種約談似乎缺乏了主角的共同參與，使問題有點失焦，希望在約談之後，家長能將孩子帶來學校上學，以維護孩子的就學權利。

之後小中父親便表達，他們夫妻年輕時因觀念不同造成離異，孩子歸他撫養，但他為了事業，就將這個教養責任丟給了自己的媽媽，形成隔代教養，所以在這個教養過程當中，似乎缺乏了親情的關愛與督促，因此小中從小時候開始，早上往往起不來，愛睡到幾點就睡到幾點，到了高中之後更沈迷網咖而無法自拔，就連抽菸等行為更視為理所當然，因為無法盡到父親的責任，就連抽菸這種事因本身也是菸槍，所以更沒有立場要求他；小中母親也說，雖有心管教，但她前些日子才與先生復合，在這之前小孩的成長過程完全未



參與，實在找不到著力點及深入管教的方法，真是有心無力。

我瞭解後便告訴小中父母親，表達學校希望孩子能到校上學，以免孩子的就學權益受到損害，所以，當場請小中父母明天能帶著孩子到校約談，並能達到溝通輔導的效果，家長欣然答應後離去，但接下來的幾天均無消息，直到隔週的星期一才連絡上家長，並於當天下午帶著小中來到學校後，我隨即把握機會與之約談，言談過程中發現小中並不是頑劣的同學，而是缺乏約束及管教，所以，當天下午我向小中父母提出兩個輔導方案，請小中父母配合辦理。

方案一為讓小中住到宿舍，藉由團體生活來約束並鼓勵他，另外每天早上須參加校區本部打掃環境工作後，才可以搭學校公車到第二校區上課，放學後由我安排幾位宿舍幹部帶著他打籃球或做一些運動遊戲，晚上則必需參加晚自習的安排，之後每個星期五必須由父親或母親到校親自接回管教等。

方案二是由小中父母自行帶回管教但必須每日準時到校上課，小中父母討論後，決定採取第一方案並配合學校輔導措施，所以，自從小中搬到宿舍後整個人為之改變，每天均能準時上學與放學，相當的快樂，似乎獲得重生一般。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生從小就是一個缺乏父母關愛及督促的小孩，所以對於生活常規的要求及學習態度上，一直都是得過且過的狀況，毫無重心可言。

2. 就家庭支持系統而言：

○生與其父母互動欠佳，且常期在祖母隔代教養及溺愛下，故在上學及生活常規這件事情上，實難獲得父母的支持與肯定。

3. 就學校生活適應而言：

○生與教官、導師、同學均有良好關係與互動，只是缺乏文化刺激及自我管理，所以必須透過團體的力量去約束及改變他。

4. 就輔導處遇計畫而言：

按時到校上學，對○生而言乃為基本權利，對於其將來是有幫助的，故短期輔導目標，為使○生能每天準時到校上學，其次為解決家庭成員間互動關係的問題；另長期輔導目標，則置於提供○生情緒支持與陪伴，並與導師、父母合作，以增強其自我解決問題的能力。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

- (1) 與○生建立良好的互動，並對其開始上學及住宿的勇氣與改變所做的決定予以肯定，使他開始肯定自己存在的價值與義意。
- (2) 透過團體生活的他律到漸進式的自律，使○生與一般學生一樣，每天準時上學、上課為其基本的生活方式。

1. 家庭輔導：

- (1) 利用每個星期五下課後，○生父母親到校接回管教的時間，與父母親分享這星期在校的一切狀況，使父母親能掌握其在校期間的狀況，並對其行為表現多予肯定，而○生返校後再電話與其父母聯繫，使家庭與學校輔導能緊密結合，進而強化家庭的角色與支持。
- (2) 建議○生父、母於假日多安排家庭活動，以彌補長期缺乏的親情，增進家庭成員間的良好關係。

2. 學校輔導：

- (1) 請導師及舍監協助注意其上課及宿舍的行為，以達到相輔相乘的效果，並透過生活常規灑掃、應對、進退的要求，以協助回歸正常的生活規範。
- (2) 轉介輔導室並由輔導室安排專任輔導老師予以輔導。

(三) 輔導成效：

○生缺乏的親情及生活常規的要求，均在學校的規範與安排下初見成效，所以持續關懷與輔導使其建立正確的人生觀，並由其父母對其行為多與肯定，給予○生親情的支持、陪伴與鼓勵，為當前首要之務，其次強化其自主管理的能力，建立正確的人生觀等，雖不能說已達到水準，但均已達到一般學生應有的規範與要求。

四、心得與建議：

輔導不外忍耐心與愛心對待孩子，祇要肯花時間去針對個案，並透過學校教訓輔三合一的協助，我想要幫助一個正在掙扎中的學生，是很容易的事，就看要不要做而已；所謂有願就有力，做就對了。





我沒有帶鐵棍！-彰化縣○○商工

輔導類別：學生暴力事件與偏差行為-校園暴力事件

一、案例摘要：

小如是一名高三女生，學業表現方面並不特別出色，但在師長的眼中是一直是一位乖巧懂事的學生。家庭經濟狀況小康，父母共同經營小生意，二個弟弟各就讀同校的一、二年級，身為家中長女的她，時常幫忙爸媽分擔家務，深得爸媽疼愛。

二、輔導案例敘述

小如在學校有一個同班的好朋友米米，從高一到高三都搭同一部校車上下學，二人感情很好。然而到了三年級下學期，因為小如在網路上寫米米的壞話，班上同學們認為她「沒道義、不講義氣，連好朋友都罵」，所以不但好朋友米米不理她，全班同學又刻意孤立她，懊惱的小如雖然想挽回友誼，但礙於面子遲遲不願意道歉。因此小如武裝起自己，時常疑東疑西，懷疑同學陷害她，懷疑同學說她壞話，懷疑所有人故意找她麻煩，而同學們則認為小如變得傲慢自大、不可理喻、猜忌多疑，根本不想接近她。

某天放學途中的校車上，米米無意間看了小如一眼，多疑的小如覺得米米在說她壞話，因此下車時，朝米米的方向看了一眼，似乎在警告米米什麼。隔天早上，第一站上車的小如和二個弟弟一如往常背著書包上校車，小如走到車上中段的位置坐下，手上卻多了一根鐵棍。接下來，校車停靠次站，不知情的米米正準備走到校車最末位就坐時，毫無防備的被小如手持鐵棍往腹部及腿部重擊，米米被小如突如其來的舉動嚇了一跳，竟也不甘示弱，發狠似的衝向小如，二人一陣扭打拉扯，車內一片叫囂混亂。此時，同在車上某個角落的小如大弟趁亂藏起鐵棍…

小如、米米和小玲的二個弟弟一下車就被帶到了教官室，小如始終不肯承認自己動手打米米，並辯稱「是同學聯合起來陷害我的，他們討厭我，所以故意陷害我的，根本沒有鐵棍！」二個弟弟更是異口同聲說「我姊沒有打人！」校車上目睹小如打米米的同學指證歷歷，但小如姊弟三人始終矢口否認，而當時的我的確遍尋不著關鍵的「鐵棍」。平常即與小玲互動頻繁的我，當下與小

如懇談二小時之久，小如仍不願面對自己的過錯，而在一旁傾聽的小如大弟，眼看姊姊說話內容破綻百出，終於忍不住說出小如計畫打人的事實及鐵棍藏匿的地點，當我們找出鐵棍時，小如頭低得不能再低、哭著說出她「報復」的經過…

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

臉上常掛著笑容的○生，在班上的人緣良好，和米米的感情情同姐妹，○生本性單純，因為自己的錯誤造成米米不能釋懷，班上同學又刻意孤立她，因而引起○生的「報復」動機，此時的○生陷入錯誤的價值觀當中，衝動的用「暴力」解決問題。

2. 就家庭支持系統而言：

在家中身為長女的○生，時常幫爸媽分擔家務，爸媽覺得她既乖巧又懂事，特別疼愛她，○生和爸爸的感情特別好，父女之間幾乎無話不談。

3. 就學校生活適應而言：

○生在學業表現方面並不特別出色，但在師長的眼中是一位乖巧懂事的學生，臉上常掛著笑容的她，上課時與師長及同學的互動頻繁，學校生活適應良好。

4. 就輔導處遇計畫而言：

- (1) 藉由個別輔導晤談，協助○生發現、釐清問題所在，進而協助其解決問題。
- (2) 尋求輔導室專業人員進行輔導，俾益輔導處遇計畫之落實。
- (3) 與導師、○生父母共同合作，協助○生建立正確的價值觀。

(二) 輔導策略：

1. 教官輔導與作為：

- (1) 以同理心傾聽○生內心的聲音，並告知○生使用暴力之後，換來的是他人的驚恐、受傷和自己的憤怒、懊悔，但是事情並未因此解決，「使用暴力」是最不明智之舉。
- (2) 校方一致決議嚴懲○生使其記取教訓，但讓她



有機會能順利畢業。惟要求每日書寫日記一篇，從中要求○生徹底反省自我、認清自我。

(3) 尋求輔導室專業協助，並與導師、家長共同輔導。

(4) 進行班級輔導，請同學給○生一個機會，重新融入班級。

2. 家庭輔導：

建議家長除了讓○生徹底反省外，並灌輸她知錯能改的觀念，利用家庭支持系統的親子關懷，讓○生能從「錯誤中學習」，建立正確的價值觀。

(三) 輔導成效：

1. 在技巧的引導下，○生要求在全班的面前誠心向米米道歉，而米米也表示願意忘掉之間的不愉快，重新和○生做好朋友。同學慢慢接納她，○生與班級同學的互動漸趨良好。
2. 直至畢業，○生各方面表現皆良好、正常，從無出現任何違規及偏差行為。同學說○生變得更有禮貌、更客氣了。

四、心得與建議

給青少年最好的餽贈就是給他機會！

○生畢業前特地跑來對我說：「經過那一次，我好像從新做一次人，你們叫我寫日記，讓我更認識自己，以後做任何事之前，我也會先考慮到後果，嗯…謝謝你們給我機會，謝謝教官！」

NOTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

「T」霸的虛擬世界-雲林縣○○農工

輔導類別：暴力事件與偏差行為-網路言語暴力

一、案例摘要：

小穎，18歲，家境小康，家中長女，是個在家庭中受父親疼愛的孩子，小穎在家庭民主的教育下，被培養出一種特異獨行有別於一般同年紀女生的「男子氣概」，在以女性為眾的班級中有特殊的「吸引力」及「領導魅力」。

二、輔導案例敘述

「女人中的男人」、「領袖人物」這是我第一次遇到小穎的印象，打扮男性化，在女性同學中總是笑容洋溢、噓寒問暖、行俠仗義，在校品德、課業表現平平。

她跟班上的男同學是以「哥們」相稱，與班上的女同學則是自組一個小團體，這一個小團體在小穎「領導魅力」及「同儕認同感」驅使下，勢力在班上有逐漸擴大的現象，小穎總是在一群女生中發表言論、感想、看法，帶動班上同儕思緒，串聯對學校、老師、同學行為不滿的同仇敵愾心境，以至攻擊導師、任課老師及跟她喜歡同一位女生的男同學，言詞污穢不堪入耳。經瞭解後導師及教官分別與其懇談，並告知其行為不當之處，予以勸導、輔導、開導，雖然日後發現輔導奏效，小穎已不再校園中發表一些攻擊性言詞污穢不堪入耳的字句、言論，但是這一切都好似「暴風雨前的寧靜」、「黎明前的黑暗」般的令人心生疑懼，因為接踵而來的是造成學校老師與同學間更大的風暴。

平和、祥樂的象牙塔生活就這樣過了些時日，突然有一天小穎導師拿著一疊厚厚的像是書本的資料到教官室，在教官面前翻閱著有做註記及像是老師批閱作業簿般的圈記說:這些都是小穎在網路聊天室及自己部落格中發表所謂的「感想」，內容不乏以國罵及言詞污穢不堪入耳的詞句攻擊導師、老師及同學，然而這一次製作精美且更精采，除了謾罵外更張貼當事人照片、住址…等相關資料，要召集「仁人志士」及「普羅大眾」共襄盛舉-站在正義的一方-(小穎部落格背景音樂-無敵鐵金剛)，屬於小穎的這一個小團體亦附和造勢



並且利用網路無遠弗屆的功效廣為流傳，造成學校及班上極大震撼。但是這虛擬世界中小穎依然故我頗有一副「你奈我何」的意味，而且更變本加厲的只要在網路上提出不同意見的人，就會在網路及學校班級中慘遭言語輿論圍剿，並列為小穎的這個小團體不受歡迎人物。

教官得知後，即刻旁敲側擊，展開一連串蒐證及查證工作，一星期後請導師和家長聯繫告知小穎在校及網路上行為，並請家長到校晤談，小穎父親到校後仍不相信他的寶貝「女兒」會做出如此不堪的事，並且表示其「女兒」每天作息表現都很正常，跟同學、朋友的互動亦無異樣，直到教官開啓網站部落格拿出相關側錄蒐集資料，小穎父親才如晴天霹靂般慌張的不知所措，認為其家庭教育民主開放，親子教育可說是無話不談的地步，為何寶貝「女兒」至今會變得如此不堪，請導師和教官能輔導、教育、導正小穎這種脫序的網路言語暴力行為。接著！隔天輔導教官以第三者的角度切入與小穎晤談。

晤談過程中，小穎依然嬉笑無懼、狀似天真的表示，她有言論自由，網路上發表的是她的感覺、心情、想法，而且有那麼多「正義人士」回應，這種樂在期中，「唯我是從」的感覺不是筆墨所能形容的一快感，亦是從網路這虛擬世界中得到從未有的「尊重」跟「友誼」。教官請小穎以被她傷害的人角度切入，試想本身的感覺？請她想想並且看看那些在網路虛擬世界中現在與她並肩為友的「正義之士」言談的素質與心中「怨天尤人」的情境是否健康？請她想想從小到大父親對她民主開放的家庭教育對她的付出栽培？請她舉例被她言語辱罵的導師、老師、同學到底做錯什麼？讓她惡意的在網路上言詞辱罵及將他人個人資料公佈？

經過了三個小時的晤談後，小穎臉上顯現出歉意、愧疚，教官與其約放學後晚上11點部落格見，教官在小穎部落格上鋪上相關「網路言語恐嚇、傷害、毀損名譽、洩露個人基本資料……等」判刑案例，並且留下「網路無國界，但有法規，如有一絲悔意，歡迎來教官室」。

隔天，小穎與其父親就到教官室與教官懇談，並表示願意到每一個被她言語傷害過的老師、同學——個別道歉，請求原諒，並且願意關閉個人網站（部落格）並接受校規懲處。此時小穎依偎在父親身旁哭泣並對著教官、導師及父親一直說著——「對不起！我錯了！請原諒我！」。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

因○生有同性戀傾向，所以在學校特別受到同班女同學推崇，對自己感情及角色扮演分際混淆不清，希望得到女性群體共鳴，成為領導要角，故將同儕間對老師及同學的不滿擴大化，以追求認同並成為意見領袖。

2. 就家庭支持系統而言：

○生與家庭及父親間皆有較密切與頻繁之互動，且家中是以民主教育的方式讓其發展，然而，家長未能注意其平日行為舉止偏差而加以輔導糾正，反而認為是「叛逆期」必經過程，無需掛心，故而引發網路暴力。

3. 就學校生活適應而言：

○生事前在班上表現平平與導師、同學間皆能建立良好關係，然其領導魅力、自我主義作祟下，將班上女同學對老師及同學間的不滿擔任引言者，並且加上個人情緒化字眼及語言暴力的鋪陳，讓其成為女同學中心目中的「英雄」。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

建立○生信任、自信心與互相合作的關係，協助其檢視自己的問題，並了解在網路上謾罵老師、同學的原因，告知此行徑對自己及他人危害後，與其共同討論；首先刪除部落格網頁及親自個別的道歉，先行讓○生目前狀況平靜。另建議其回歸原本，從「零合」開始，用誠心主動與班上同學交往。

2. 家庭輔導：

導師及輔導教官事後與○生父親聯繫，肯定並嘉許○生勇於認錯的精神及在校表現與改變，並請○生父親及家人多給予○生應有的鼓勵、關懷與愛，以加強其自信與信任他人。期能從家庭生活開始改變○生對相關意見表達陳述及風格，並鼓勵她在校期間多與同學良性互動，重新建立人際關係及領袖魅力。

3. 學校輔導：

與導師配合，要求○生以漸進的方式改善個人學習態度（如：從導師與輔導教官所教授的課程開始，再慢慢擴展至其他課程），並在改變的同時給予其鼓勵與肯定。另透過班級幹部及○生鄰座同學之協助，發揮互助功能，使其能經由同班同學的主動接觸，進而願意敞開心胸以健康的思維結交朋友。另針對○生原本小團體核心人



物予以教育輔導、規勸，亦從學校生活中對這小團體「拆零」方式處理，要求同學彼此靜心，坦然面對錯誤，建立新人生觀。

(三) 輔導成效：

在班級幹部及同學的協助下，○生漸漸主動敞開心胸與他人互動，人際關係亦有所拓展，在畢業典禮當天傷心難過的對著曾經被她在網路上攻擊的老師、同學們再一次道歉並擁抱痛哭，口中一句句「對不起!謝謝妳!」。當她最後走到導師身邊時，那一幕就好像一個有向心力的「同心圓」般，全班圍繞著導師和她，不論男、女學生大家都展開雙臂擁抱在一起。在畢業的歡愉、感傷場合中出現了這一幕有著啾泣、道歉、關心、勉勵、的場景，○生最後除了畢業外，更重新擁有「新人生觀」。

四、心得與建議：

我們可以發掘現在的學生「自我意識」高漲，「道德常識」淪滅，「法紀觀念」淡薄，在「只要我喜歡，有什麼不可以」的錯誤心態驅使下在網路的虛擬世界尋求慰藉和認同。故而!家庭、學校、社會乃至於國家應當「未雨綢繆」，開啓一頁以道德、法紀為主的「新國民」教育。

NOTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

假鈔購菸的代價-雲林縣○○高工

輔導類別：學生暴力事件與偏差行為—假鈔購菸

一、案例摘要：

小佑，18歲，係家中獨子，家境小康，家庭結構健全；父親從事服務業，母親家管，雙親對小佑皆相當寵愛。小佑反應敏捷，國中就讀明星私校，基測後考入本校，自忖沒有考好。入學後，學業表現尚可，秉性善良，有服務熱忱。然而，小佑大過不犯，小過卻不斷，以致常有狀況發生。

二、輔導案例敘述

小佑平時即有吸菸習慣，由於家人管教嚴格，回家後受家長嚴格的監控，根本無暇作怪，故其偏差行為只能發生於師長鞭長莫及之處。

據師長的觀察，小佑並不怎麼用功但成績尚可。另外因反應機敏，喜結交朋友，隱然成為班上小團體的「領頭羊」。

小佑在升上二年級時，同班同學A生，於果菜市場協助家人打工賣菜。交易過程中，收到一張千元假鈔，相當懊惱，心有未甘，帶到學校向同學訴苦。小佑獲悉此事後，意念一轉，在班上同學起鬨下，前往本校分部牧場實習的途中，在路旁的小雜貨店內，用千元假鈔購菸。而售予菸品的歐巴桑，於事後發現，憤恨難消，不甘平白損失一包菸及九百多元的現金，於是託人到校反映，並在導師的陪同下，於小佑的書包，找到香菸，讓該生無從抵賴，小佑因知闖下大禍，懷著忐忑難安的心，硬著頭皮向小販道歉賠償，但小販表示無法接受及原諒。還憤怒的表示：因為經濟不景氣，阿婆辛苦賣了一天的收入，也賺不了那麼多！接著，揚言將小佑帶到警察局，讓警察處理，故導師立刻向教官室報告，尋求協助。

使用假鈔購菸，明顯違法；已觸犯了刑法行使偽造通用貨幣罪。如果處置失當，小佑難逃法律責任。所以，教官居中協調；在小販面前先數落小佑一番，讓怒火中燒的小販消消氣，亦讓小販感覺教官不會袒護學生，致使小販願意教官接手秉公處理，於是一方面對小販動之以情，希望小販能原諒小佑，算是積德一件，不然，送警法辦，留下污點，將會嚴重影響小佑的一生！並且，除



了替小佑求情之外，言談之中，還告知小販：小佑未滿十八歲，賣菸予未成年人一樣觸法。導致怒氣漸消的小販頗為認同，打消送警念頭，決定交由校方處理，完成替小佑解除危機的任務，讓飽受驚嚇的小佑相當感激，也因此而取得小佑的信任，成為輔導及溝通的基礎。小佑承諾痛下決心，改善本身的態度及表現。

於是小佑給了自己一個嶄新的開始，常到教官室，與教官分享喜怒哀樂，並從中獲得指導及成長，也更加投入服務的工作，從事一些有益身心的公益活動，進而減少獨處苦悶的時間，也減少了吸菸的機會。這一切，在在的顯示，這個同學，正在持續進步當中。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

首先，因○生升學受挫等等生活上的挫折，造成吸菸等偏差行為，希望以此尋求短暫的解脫。其次，○生抱持僥倖的心理，臨時起意，在同學起鬨下，用假鈔購菸，犯下大錯，導因於自我克制力不夠及為了向同學展現的炫耀心理。

2. 就家庭支持系統而言：

○生因家長過度的關照，加上管教嚴格，採緊迫盯人的方式，連坐校車往返斗六，家長就在站牌等他、載他，且回家後，不得外出，諸多管制，讓親子關係表面上良好，但實質上卻欠佳，使○生並未真正感覺到應有的關懷與愛，以致於○生對生活、學習等各項事務顯得消極、被動。

3. 就學校生活適應而言：

○生除了吸菸、上課學習意願欠佳及服儀不整之外，對班上事務相當積極，同儕關係還算良好。

4. 就輔導處遇計畫而言：

短期輔導目標，在於協助○生擺脫假鈔購菸被小販人贓俱獲的陰影，以重建自我。另就長期輔導目標，則在於提高其學習意願與動機，使其除能擁有良好的學校生活外，亦能健康快樂的成長。

（二）輔導策略：

1. 個別輔導：

協助其檢視自己的問題，並了解○生偏差行為背後的真正原因，然後

告知○生此行為對個人危害後，再與其共同討論，擬訂個人的習慣改變計畫，以改善目前狀況。

2. 家庭輔導：

教官向○生雙親建議，多給予○生能真正感受到的關懷與愛，進而強化家庭支持系統。期能從家庭生活開始，改變○生個人行為，以期有良好的學習生活。

3. 學校輔導：

與○生導師配合，要○生主以漸進的方式改善個人學習態度，並在○生改變的同時給予鼓勵與肯定。另透過班級幹部及同學之協助，發揮互助功能，使○生能經由同學正向的鼓勵，進而更願意積極向善。

(三) 輔導成效：

在導師及教官的協助下，○生目前個人行為習慣已有所改善，大有進步，然而，吸菸惡習僅止於有改善但尚未完全戒除，所以，將來亦須持續與導師配合，給予○生情緒支持、陪伴與鼓勵，以期有效消弭其無力感及挫折感，強化其自我功能，正向面對自己的人生。

四、心得與建議：

教官充分掌握處理事件的契機，說服小販不追究○生假鈔購菸的偏差行為，除了替學生化解危機外，亦於處理過程中充分獲得學生的信任，成為輔導學生改過向善的基礎，故本案是教官「服務」學生，保持校園安寧的危機處理典範。

五、專家建議與回饋：

(一) 就法律觀點：

本件軍訓同仁能以「賣菸予十八歲以下青少年同樣觸法」促成小販給學生機會，令人激賞。惟在法律上，行使偽造幣鈔是三年以上，十年以下重罪，但若是不知情收受偽造鈔幣而後另行交付他人，法律上僅以五百元罰金從輕論處（刑法第196條參照）。因此，案生之情形可謂聰明反被聰明誤，若非事發時案生為少年事件處理法之適用對象，一旦由警方移送偵辦，其刑責非輕！又本件案生平日性格既為「領頭羊」，輔導策略上也許考慮利用社團活動或其它課外



「加量不加價」的愛心-臺中市

輔導類別：學生暴力事件與偏差行為-由偏導正

一、案例摘要：

小琳，從小雙親離異各自再婚，她則與哥哥奶奶同住。她在國二即開始接觸幫派、毒品、暴力討債甚至賣淫行為，遂在國三被依妨礙性交易罪名強制送少觀所觀護二年。離開之後，也試圖唸過幾所高中夜間部，但都不超過一年便休學或退學，故又與幫派為伍。她曾力圖謀職振作，卻皆因身體狀況無疾而終，萬念俱灰之下選擇自殺，被房東送醫獲救，經由社工輔導，致使小琳決定再次就學，於是來到本校進修部……。

二、輔導案例敘述

人生相逢，自是有緣；小琳剛到學校讀書時，在班上異常沉默寡言，個性孤僻，對同學也保持戒心，導致無法融入班級團體生活，與同學互動不佳，更無法配合導師的生活常規要求，我行我素，到校上課有一天沒一天，勸導、處分似乎無所謂，且與導師偶有言語衝突；某一天在地下室體育館實施團體活動中，小琳忽然倒地抽搐不止，同學們七手八腳的協助她緩和情緒，後由教官開車送至醫院急救，才得以舒緩病況。在急診室期間小琳緊抓住教官的手，深怕沒人保護她，教官察覺到她有極度不安全感，於是開始與她聊天，問她平日生活作息與病史（十八歲那年發生車禍造成腦傷，兩眼視力退化並引發後天癲癇），繼而慢慢聊至家庭狀況；那晚陪她至凌晨三點多才又開車送她返家，下車時她腆靦的說：「教官，謝謝妳！妳真好！」。教官拖著疲憊的身體回家也已近清晨四點，路上萬籟寂靜，但因關心引發好奇，讓教官決定深入瞭解。

從這一次的接觸之後，讓小琳覺得教官與少年觀護所的觀護員「差」很多！所以她從排斥到慢慢地信任教官，也願意一點一滴的訴說她的故事……

小琳成長在一個不健全的家庭，父母離異且各自再婚，她則與哥哥奶奶同住，但兄妹感情不睦而奶奶年事已高無法



管教且經濟困頓。故她在國中二年級即行為叛逆，結交損友，開始接觸幫派、毒品、暴力討債甚至賣淫，遂在國中尚未畢業前，被警方依妨礙性交易罪名強制送進少年觀護所二年，但她利用觀護期間努力讀書補滿國中修業學分畢業，離開之後，也試圖唸過幾所高職夜間部但都不超過一年便休學或退學，在無人關懷之下，復與昔日損友為伍，淪為幫派成員，似乎只有在這個團體中才能獲得認同；她曾力圖謀職振作，卻皆因身體狀況異常無疾而終，萬念俱灰之下在租屋處服用殺蟑劑自殺，幸被房東及時發現緊急送醫獲救，後經由社工積極輔導，致使小琳對人生的態度稍有轉變，因此決定再次就學，於是來到本校就讀。

因為小琳長期缺乏關心及照顧，導致對他人的不信任及產生悲觀的個性。於是教官透過導師對她的了解及利用教官專業研討活動的時機與同仁共商案例，以團隊思考提供輔導策略，初期先徵求她擔任環保志工，利用放學後留校巡視校園環境的機會，由教官陪同小琳協助撿拾垃圾美化環境的自然情境中親近她，聆聽她的想法及心事，慢慢突破心防再俟機開導她。

就這樣在沒有壓力的情境下，彼此之間建立了信任的情感，在相處的過程中，關心她的課業學習狀況、生活起居、有無正常服藥？等等的生活點滴，並適時給予正確的建議或鼓勵，在亦師似友的過程日積月累下來，小琳也慢慢的懂得主動協助別人，導師分配的工作也樂意配合，個性也慢慢的樂觀起來，對事情的看法也不再那麼悲觀，不再是班級頭痛人物，並且自願支援日校實彈射擊公差勤務，也把學校視為第二個家。她也在導師及教官的鼓勵下參加學校西點烘焙班，她想以後朝「西點達人」的理想努力邁進，儘快遠離以前那段荒唐且悲苦的歲月，忘卻不愉快的回憶，迎接有意義的新生活。

雖然導師及同學們皆能包容她且已知道如何協助她病發護理，但嚴重時總是由教官無怨無悔的載她送醫且照顧她，我們的付出也獲得小琳認同及學校的支持；每週的教官專業研討時，教官敘述對她的輔導過程，參雜著歡喜與辛酸，聽到她一點一滴的進步，總是令我們感到欣慰與敬佩；最後大家會研討出一套接續的輔導策略，由教官試行成效，大家從旁協助，好似期待共同完成一件嘔心瀝血的「作品」。

目前令人擔憂的是——不定時「癲癇」發作，病發次數及頻率也因為時常叮嚀而有下降及趨緩，未來也許不可知，近程我們只希望當下能夠讓她感受在校園裡是溫馨的、安全的，遠程將來畢業後能夠自我獨立生活及身體保持健康，不再徬徨無依，能夠勇敢面對現實社會，如是，心已足矣。

三、輔導策略分析：

(一) 學生問題分析：

1. ○生成長在一個不健全的家庭，致使個性孤僻，長期未獲關懷，不知好壞對錯、是非善惡，無學業成就感。
2. 結交幫派損友，博取同儕認同與肯定。
3. 藉由藥物濫用，麻醉自我，獲得短暫忘憂及快樂。

(二) 輔導策略：

1. 以「同理心」為基礎，視學生如弟妹般關心與照顧。
2. 以實際關懷、陪伴、正向言語鼓勵，獲得學生信任。
3. 以案例分析，發揮團隊思考，謀定策略，修正改進。
4. 以簡易事務誘使產生興趣，繼而認同校園生活，循序漸進改變觀念。

(三) 輔導成效：

1. ○生之所以願意改變，其主因是她的輔導教官無怨無悔地多次陪伴她度過發病的痛苦，誠心感動，而願揮別灰暗的過去，走向光明的生活。
2. 藉由志工服務之機會循序漸進與案主親近，獲得認同及信任。
3. 持續關心用藥情形，期使「癲癇」病發得以控制。
4. 樂於進入校園且能勇於主動與人交談，願意協助他人完成託負事項。

四、心得與建議：

輔導方式沒有「對與錯」之分，只有「適不適合」而已！每一位個案皆有不盡相同的「內情」，所以輔導的過程切勿操之過急、煩躁無奈，更勿心存「干卿何事」無關緊要，須以「同理心+同情心」才能有耐心與學生「博感情」，最後產生信任，有信任就能得知「詳情」；真相現形才能迎刃解決問題。





夜襲-高雄縣○○高中

輔導類別：學生暴力事件與偏差行為-校園破壞事件

一、案例摘要：

○年○月中旬，○○高中國中部一、二樓有數間教室，連續數日夜間，遭不明人士由圍牆外以石頭丟擲，造成玻璃毀損共計23片，本案經報○○分局，請求協助校園週邊巡邏外，並在時任該校生輔組長之建議下由校長召集相關處室同仁，召開校安會議，啟動校園安全機制，依龔校長之指導，請生輔組長規劃，排定由學務處、教官室及體育組成員，於每夜輪流於校園週邊巡查，業經數日之埋伏，終在○月○日晚，逮獲破壞者，經查為該校國中部中輟學生，三年級小強及一年級小武所為，當晚通知兩生家長到校告知後，隨即交由高雄縣警察局少年隊移送高雄少年法院審理。

二、輔導案例敘述

○○高中國中部三年級學生小強及一年級學生小武均為單親家庭，且均由父親任監護人，小強父親於台塑廠上班，小武父親則於夜市做小火鍋生意，兩生家長工作均為夜班族，因忙於生計經常不在家，至長期造成兩生放學後，因疏於管教及輔導，而流連忘返於網咖及撞球間，且與地區不良少年廝混，白天上學又不正常，導致觀念偏差，鑄下錯誤。

小武因不滿該班導師平時之管教，長期記恨於心，一心想對導師採取報復作為，因苦無對策，遂邀小強於夜間四下無人之際，由學校圍牆外丟擲石塊破壞國中部教室窗戶玻璃，想藉此發洩心中對導師及學校之不滿。

兩生自○年○月開始，每晚均不定時，騎機車由校外圍牆邊以石塊朝校內丟擲國中部一、二年級教室玻璃，期間共計毀損窗戶玻璃計23片，又於○月○日晚欲再度犯案時，遭學校校安機制每日編組之巡守師長捕獲，並告知兩生監護家長來校，在監護人陪同下移送縣警察局少年隊再轉地區少年法院偵辦。

針對兩生所犯案件，因屬告訴乃論，遂由校長召集一級主管、輔導老師、兩生之班導師及教官同仁，針對兩生在法律上之處理態度，尋求共識，在教官建議下，在民事上，請兩生監護人負責賠償學校之損失，在刑事上建議學校，

秉教育之立場，給予兩位同學自新之機會，並希望藉兩生目前暫失自由的這段期間，由校長、學務、輔導主任、輔導老師、班導師及生輔組長經常到觀護所予以探望及鼓勵，使兩生感受到學校的溫暖，並藉機讓兩生再有重新回校用心學業的動力。

本案經少年法院審理，並由生輔組長三次出庭陳述校方立場，經法官核定責付管教。責付後，在生輔組長之規劃下，家庭方面，與兩生家長溝通協調，希望兩生家長晚上工作不在家時，能否委託親友代為照顧，並希望經常運用假日或閒暇時建立親子互動，使孩子感受到家庭溫暖；學校方面，在兩生回校後，先安排於教官室，使其作好心理調適後再行重返原班級，以重新面對同學及學校之生活。

兩生經適應期重回班上後，生輔組長不定時運用晨間自習、中午午休巡堂及放學後等時機，探視兩生學習生活狀況，並不時以鼓勵替代訓話，希望兩生能體會因本案發生帶來之啓示，並告知學校以原諒替代責罰之用意，希望兩生用心體會；另偶爾運用晚上到兩生家中探訪，以瞭解兩生在家中之活動狀況。

兩生深刻體會到學校及生輔組長之關懷，返校後功課雖無明顯之進步，但在生活常規及與師長之應對進退表現上，與以往相較，判若兩人，且深受各級師長之肯定；目前小強已順利自國中部畢業，小武尚在國中部三年級就學中。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

兩生均生長於單親家庭，且均為父兼母職，因工作生計，致造成兩生親子疏離，因長期缺乏家庭溫暖，且欠缺親子互動，導致行為偏差，倘使家長在工作之餘，經常對孩子之生活起居及學校課業多予關心，或偶爾運用假日安排些親子活動，使孩子確切感受到家長之關愛，尚不至發生因行為偏差所鑄下之錯誤。

（二）輔導策略：

兩生中輟前對學校之管教態度極為排斥，經常大事不犯、小錯不斷，以製造事端，為學校帶來困擾為樂。因兩生誤判此一連續破壞學校公物行為，不會遭至移送法辦之下場，確實讓兩生有悔不當初的心理；俟後學校對其所鑄下之錯誤，又以原諒替代責罰，甚而鼓勵返校，從新開始，並不時在課間甚或放學後，交談輔導，使兩生真正感受到學校對其關懷之心理，故返校後之生活常規表現，及出席情形，



一、案例摘要：

小城，15歲，其上有兄、姐各一，個人日常生活常規及情緒管理極差，目前在本校國中部二年級就學中，父親為國小老師，母親家管，家庭經濟狀況小康。

二、輔導案例敘述

小城於一年前於某國中就讀時，常因桀傲不馴、辱罵師長、毆打同學屢犯校規，在家長無力管教下，動輒離家出走為所欲為，父親在多方打聽本校生活常規要求嚴格，遂於一升二時轉入本校就讀。

小城剛到本校時，教官即常聽該班導師抱怨實在無法教育他，令人印象最深刻的就是他無時無刻幾乎都在睡覺，且時常與師長發生衝突，與同儕間相處狀況不佳，課堂上毫無學習慾望，許多老師時常要班長到教官室，請教官到班上協助處理，更有甚者被師長責備後，即要求家長限時到校接回家，否則立即翻牆外出，放學回家後除睡覺外就是上網，如家長稍加限制即以離家出走要脅，凡此種種行徑皆讓人深感難以教化。

某日放學時教官在大門口值勤，小城於左側等待家長接送時，將襪子脫下放在肩膀上無視旁人異樣眼光，教官見狀立即上前糾正時，吳生則大聲嘶吼回答：「現在是下課時間，學校無權過問學生服裝穿著，你們只會找我麻煩」狀極不滿，適逢小城家長到校，立即趨前了解情形，並向教官致歉，然小城仍自認並沒有做錯任何事，反而責怪教官侵犯人權，同時亦責怪家長不該向教官到歉，害他很沒面子，這種狀況連在場其他家長都忍不住出言斥責，小城反責怪其他家長多管閒事，教官為免場面失控，遂以手機向學務主任請求到場輔導互助。

學務主任到現場後，其父不斷的向主任及教官道歉，反觀小城在旁一臉無所謂、事不關己之狀，令在場師長及其他家長為之氣結，甚有家長出面抱怨：「學校管理這麼嚴，怎麼會教出這種學生，怎麼不把這樣的學生開除」，此番話一出口，其他在場的家長交相指責附和者眾，小城亦不甘示弱的大聲回應：



「關你們什麼事！看什麼熱鬧！」教官眼見場面幾欲失控，於是建議主任及家長先將小城帶離現場到學務處再處理，後來小城在父親強烈要求下，才勉為其難的向教官的說對不起，但任何人均聽得出來小城殊無道歉誠意，事件至此教官對小城留下極為深刻的印象。

又隔兩日的第三節上課後約十分鐘，小城該班風紀股長狂奔至教官室告知教官，小城又再發飆和任課老師發生嚴重口角，而且快打起來了，請教官趕快至班處理，語氣中充滿驚慌和氣憤，原因是數學老師叫他不要睡覺起來上課，他有起床氣，就用三字經痛罵老師，教官一方面安撫老師情緒，另一方面則儘速將小城帶離現場，離開時小城兀自口中唸唸有辭，經教官嚴厲訓斥後方才停止，到了教官室，教官詢問為何辱罵老師，小城毫不在意的告訴教官：「因為數學老師太白目而且對他有成見，別的老師都不會吵他，只有數學老師會煩他」，教官聽完當常予以糾正，事件處理完畢除依校規處懲外，教官請家長務必抽空到校共同研商小城輔導方式，其父遂與教官約定到校時間。

翌日小城父親到校，經詳談後始知其父為縣內某國小老師，教官即當場不解詢問，何以小城觀念行為偏差至此，該父當場表示，三兄弟姐妹，同樣管教方式，哥哥姐姐自幼成材聽話、循規蹈矩，但對於小城，管教過嚴則怕離家出走或產生親子衝突；管教過鬆則無實際效果，為此其父深感無奈與傷心，如學校方面能協助輔導，使小城有所改變，則家長感激不盡。

教官在了解全般狀況稍加思量後詢問其父，小城平日興趣、專長等，小城父親表示其興趣不外打電腦，偶爾和以前國中同學聊聊天，平常看不出來有什麼特別的興趣或嗜好，更別談專長了，教官繼續追問那國小時有沒有學過其他才藝？其父表示曾學過象棋及跆拳道，唯象棋完全引不起其興趣，但當時對跆拳道則非常有興趣，只是進入國中後換了教練，可能是因為和教練相處的問題而停止了練習。

小城父親離校後，教官立即與體育組組長及跆拳道教練聯絡，將小城的狀況告知，並詢問其加入跆拳道練習之可能性，期藉團體訓練及紀律之要求，以改變小城偏差觀念及行為，組長及教練欣然允諾同意協助。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

- 生個性驕縱、自我，而又容易被煽動，自認為講義氣，為了義氣是非不分、自以為是。



2. 就家庭支持系統而言：

- (1) ○生為家中么兒，從小備受寵愛，母親對其更是百般寵愛、有求必應，造成其個性驕縱，在家像小霸王般不受任何人約束，稍有不從即亂發脾氣來達成目的。
- (2) 該父為高知識份子，對子女的教育方式較為溫和開明，除○生外，其他子女在品行、學習上均極為傑出。○生身為家中么子，父母對其要求不若兄姊般嚴格，因此在品德、人格的形塑過程中有所偏差。
- (3) ○生兄姊優異表現，深知無法如同他們這般優秀，而自己對學習毫無興趣，因此萌生自卑感。同時，青少年時期正好是對於同儕最在乎的時刻，因此當○生在教室、在家裡得不到認同與歸屬感時，自然向外發展尋求其他同儕的接納與成就感。

3. 就學校生活適應而言：

○生幾乎每天遲到，課業學習上毫無慾望，生活常規亦從不遵守，班上同學多不敢與其交往，擔心一不小心踩到地雷惹惱他，故○生在班上多獨來獨往，人際關係不佳。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

由輔導室、導師、教官於平日加強其常規教育，建立正確之觀念，讓○生慢慢發現自己也有值得稱讚之處，漸漸產生自信，期由點而線、由線而面，全面改變○生之行為。

2. 家庭輔導：

建議其父母多與孩子溝通，多理解○生內心世界及對其認同，甚至陪同○生上網、聊些學校生活情形等，以建立亦父亦友之情感。

3. 學校輔導：

由教官協助管教及加入跆拳道代表隊之練習，重燃對跆拳道之熱情，更期望以嚴格團隊訓練，灌輸其合群、常規紀律之重要性。

(三) 輔導成效：

○生加入跆拳道後，經過這半年的磨練，○生從傲慢無禮變得彬彬有禮，從上課愛睡覺變得專注聽講，從天天放學回家打電腦至深夜，到為儲備練習的體力而準時就寢，再再顯示其有別於以往的轉變，老師由痛恨變喜愛，同學由恐懼疏離變得樂於親近，在一片訝異的聲中，○生真的改變了，甚至數學老師特別跑來教官室說道：「那個○生

居然主動向我問好，而且還破天荒的按時繳作業，雖然明知道是抄別人的，但我仍然覺得很訝異，你們教的真好，謝謝！」，另外一位同學也在聯絡簿上特別提到，○生脾氣變好了，不會再任意失控、會主動幫助別人，而且還很有禮貌，現在已經跟他成為很要好的朋友。○生父母也到校感謝導師、教練及教官的輔導，讓他的孩子變得很不一樣，雖然功課上還沒有很顯著的進步，但生活常規變好了，生活作息也正常了，感覺上他的孩子撿回來了。

四、心得與建議：

輔導是多元的，輔導學生並不是只有導師、輔導室或是教官的責任，當正規的教育已無法有所改變時，不妨尋求其他的輔導方式，設法找出孩子的每一個可能性，找出他的優點和長處，沒有一個孩子是一無是處的，生命總會找到出口，而學校社團、代表隊等輔導資源，有時或可收異想不到的效果，最重要的是要找到能讓孩子在乎、專注的事物，這樣即便要輔導時也才有著力點。

身為一個輔導者，要體認每個孩子都有不同的個性，只要找對方法，找到那一個能「開竅」的點，儘管輔導需要耗費很多時間、體力，而大部分的孩子，即使改變速度很慢，甚至短時間或看不到改變，但教育是十年樹木百年樹人的大業，其潛移默化也許五年、也許十年才能看到效果，但並非每一個個案都能像○生一樣短時間有所改變，雖然作一分未必能獲得一分的效果，但如果作百分能有一分的效果那就足夠了，畢竟能讓一個孩子由壞變好，減少一個社會問題的產生，那種愉悅的感覺是用金錢買不到的。

NOTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....



全新的自己-臺北縣○○高中

輔導類別：學生輔導管教衝突事件-師生衝突

一、案例摘要：

小華，16歲，為家中獨子，不喜歡讀書，人際關係不佳，在校期間師生衝突極其嚴重，目前已畢業就學高職夜間部，半工半讀；就讀國中期間，父親與母親工作不穩定，家庭經濟狀況欠佳。

二、輔導案例敘述

我擔任生教組長，到學校報到時，原先的組長已離職，來不及交代太多細節，使得我在工作上及與學生的相處上端賴自己細心體會，但也因為如此，使我成功地協助一位不被看好的學生，進而使他成為我不可或缺的好幫手。

小華每天、甚至每一節課，一有空便站在我旁邊，起初以為是被罰的學生不太在意，後來才發現是其他同仁一下叫他做這、一下做那，而且態度上很不客氣，我觀察了兩週之後才問他，他說：「導仔叫我來的，要我沒事不要待在班上」。其他同仁在其背後明說不要對他太客氣；說他是小偷、在班上人緣也不好，一天到晚和導師衝突，對教官也不客氣。我警覺地想：我們是教育人員，怎可用如此強烈且直接的字眼對待一個學生呢？我立刻改變對他較為冷漠的態度，並與導師及本組同仁溝通，要改變對他的態度，用協助其找回信心的方式輔導，並教導他學會負責任以取得同學的信賴。

很快地小華與我建立了信賴關係，我對他有三項期許，首先要對自己過去的行為負責，錯了沒關係但要改過，所以他依循學校所訂定的銷過辦法、很認真地在半年完成了改過銷過。第二件事是要求他做事負責任，過去同仁交付他的事，大多虎頭蛇尾，自從與我約定之後稍有鬆懈，我便嚴格要求，起先他是因為有壓力而被迫執行，後來因為稱許他的師長變多了，做事也越來越帶勁，交付的工作也能如期完成，對自己也越來越有信心。

最後是要他改善與導師及同學的關係，過去因為同學的排斥，稍有不如意便往學務處跑，同學與導師也不在意，後來要求他用協助學務處認真的態度協助導師與班上同學。畢業前



夕導師告訴我，小華改變很多，而班上同學與他成為好朋友的人也不少，同學認為他熱心助人都是發自內心的。現在他雖然畢業了，但他工作地點在學校旁邊，每天在我放學時，看到他認真工作充實地過日子，真是替他感到高興。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生本身家境不佳，父母親又無法提供他所需的一切，為了與同學相較及滿足其虛榮心而選擇偷竊。偷竊被查獲，在班上同學不斷地嘲笑顯得更封閉，其他人講的事他完全充耳不聞，被師長、同學指為小偷的他，選擇「不理會」的對應方式，以掩飾內心的沮喪與失落。

2. 就家庭支持系統而言：

○生與家長互動不佳，所以不斷地藉由發生事情，希望家長關心，對於他在校內外發生的事，家長一味地請學校依規定處理，對於他的心理狀況漠不關心，以致於○生在面對此事時更顯無助。

3. 就學校生活適應而言：

○生與導師、教官、同班同學關係不佳但互動頻繁，尤其是導師對於○生的行為十分不諒解，甚至班上同學集體排擠他，學校的教師同仁起初對他的態度也不予認同。

4. 就輔導處遇計畫而言：

○生一直想改善別人對他的看法，但是表現出來的卻是讓師長及同學不能接受，加上與導師衝突相當嚴重，所以關鍵在先改變他對自己的想法，學會負責任；再藉由協助師長、同學改善其人際關係，最後培養主動協助別人，關心同學及家人，以增強自我解決問題的能力。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

(1) 與○生先建立信任的關係，肯定他為學務處所擔任的公差勤務，另外協調本組同仁共同協助，使其增加自信心，與其訂定信任契約並督促作為，在完成後即時鼓勵，使其樂於服務，增強自我認知。

(2) 請輔導老師多加關懷，並鼓勵其畢業後繼續讀書，○生也承諾雖然家境不佳也會半工半讀，不會輟學。

2. 家庭輔導：

- (1) 與○生母親聯繫，雖然家境不佳也可以酌予給些許的零用錢，並適時多予鼓勵，親子間的關係改善許多。
- (2) 協助○生改善家庭經濟，協調營養午餐廠商請其擔任午餐公差，每月可節省午餐費，經濟負擔減少了，家庭成員間的衝突也相對變少。

3. 學校輔導：

- (1) 與本校輔導老師連繫，透過關心及經驗分享，使其瞭解自己的興趣與發展方向。另請畢業的學長協助引導使其對未來更有信心。
- (2) 提供他畢業後短期的安置，免除其畢業後不安的心理。

(三) 輔導成效：

○生最後除改善自己的態度，也能主動協助家人及同學，並且學會負責及認真處事之態度，最重要的事他改善與導師的關係，畢業時與導師深情地擁抱，導師也對於他的改變十分高興，家庭經濟狀況雖然尚無起色，但他能主動找到工作並認真於工作，如今已經是一位成熟的高中生，每天在校門口的相見，我仍會持續鼓勵他，希望他人生道路走的更順遂。

四、心得與建議：

當時自己能夠靜下心來看待學生的問題，並能順利地解決其實與調校心情有關，轉調新環境後我將自己放空，放下過去自以為處理學生事件的豐功偉業，一切重新學習，「靜下心」對自己對工作都相當有助益。

對於久任教官工作的學長姐，我的建議是多多去省思自己的價值觀，多去思考自己的言行舉止，相信會有全新的自己。



一、案例摘要：

小偉，17歲，男生，上有三個姐姐，父親早世，家中經濟由母親一人負擔，國中轉學三次，就讀高中一年級時辦理休學，今年在本校重讀夜間部一年級，第二學期始轉入日間部就讀，因為不遵守學校規定，與教官及母親發生衝突，不願再讀下去。

二、輔導案例敘述

某日，本人巡堂經過○○科一年級甲班教室，發現全班僅小偉一人打赤膊在教室上課，當下感覺該生非常不尊重任課老師，同時該生行為乖張又戴口罩，而將學生請至教室外，因無法看到臉部，本人除嚴厲斥責，並要求脫去口罩，該生不滿，表示感冒，反問：「為何不可以戴，我查過校規並沒有規定不可戴口罩」。

該生自入學日間部以來，一直都戴著口罩，據小偉表示：自從上國中長青春痘後，就不曾脫下口罩，本人也很詫異；因為該生態度不好，我告訴他：「戴口罩，不記過，打赤膊，藐視師長，記大過乙次」，他不服氣，瞪著我看。因為他是復學生，當初受不了學校太多規定而辦理休學，如今相同狀況又再度重演。

小偉在校戴著口罩且服儀不合規定的情況，亦遭主任糾正。藉此機會，改正他不良習慣，因此，請其母親到校共同輔導。據瞭解，小偉父親在其國一時因病過世，巨大衝擊造成其行為偏差，所幸，由於母親的關心，知道他的狀況後立即到校瞭解。

當日，言談之中瞭解小偉母親過度尊重孩子，凡事以孩子的意見為主，導致在沒有父親管教下，根本無法約束孩子行為，更不用說要求脫掉口罩乙事；同時做為一個母親也很無奈，由於沒有父親的管教，母親很希望本人能代替教導。

經過對小偉及家人狀況的瞭解，初步對他的衝突行為決定對策，在給予嚴厲斥責之後，適時狀況下誘導小偉不必太快做出休學的決定，給予三天時間，

回家考慮，小偉願意接受，並告訴母親，孩子的行為做父母親有絕對的責任，如何改變孩子的行為是以後的重點。

如今，小偉已回到學校，且能遵守校規，走出自卑心理，不再戴口罩。回想當日，如同意辦理休學，勢必無法順利完成學業，無濟於事。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生本身是一個自尊心極度強烈及愛面子的人，因為在學業方面表現不理想，轉而著重外表方面，適值青少年時期臉上長滿青春痘，自認為不好看，因而長期戴著口罩。

2. 就家庭支持系統而言：

○生年幼失怙，由母親一人獨自扶養長大，但母親過度寵愛與尊重，凡事均依照他的認知行事，所以家庭約束力極低，通常在校行為偏差或無法遵守校規時，母親便不知如何是好。

3. 就學校生活適應而言：

○生對遵守校規無法適應，舉凡頭髮、服裝、鞋子時常不合規定，在前一所學校就讀時，即認為校規過多無法遵守而轉學，轉到本校後又因長期戴口罩、服裝不合規定，經各級師長勸導無效。

4. 就輔導處遇計畫而言：

○生已經就讀數所學校，均無法完成學業的狀況而言，現階段應以完成學業為主要目標，因此必須請家長配合管教；再者，○生目前狀況除服裝儀容較無法配合外，觀察平日言行尚能符合學校要求。

（二）輔導策略：

1. 個別輔導：

（1）利用適當時機約談，告知學校所做的規定，從言談之中，瞭解該生本性善良，曾多次對自己所做不當行為道歉，假以時日必能改過向善。

（2）將本案轉介輔導室，藉專業之輔導知能，對其從中協助。

2. 家庭輔導：

（1）建議母親給予正確的觀念，孩子在未成年前，父、母親有絕對的監護、管教權，如果沒有正



確的教育，孩子很容易聽信同儕偏差言論，再者單親家庭，母親如無約束力，很可能養成不良習慣。

(2) 建議母親多給予不良行為方面約束，同時配合學校輔導，改變學生行為。

3. 學校輔導：

(1) 該生自從發生衝突，由母親帶回思考後，決定返校就讀，觀察學生近日表現，已漸漸改除非不良習慣，除輔導室約談外，每週均利用時間找○生談話。

(2) 該生家庭約束力低，學校若接到母親尋求協助，將給予全力支援協助學生完成三年學業。

(三) 輔導成效：

該生經過與教官、母親衝突，並由母親帶回家中思考數後返回學校，表現良好，該生不再戴口罩、服裝方面也符合學校規定、談話時態度佳，將持續輔導觀察。

四、心得與建議：

教官多數來自部隊，在角色轉換拿 必須特別注意，做為教育工作者就應盡自己本分；如發現學生態度不佳，第一時間針對學生行為，給予嚴厲指正，其時很多學生不知道情緒如何宣洩，只好用不滿的語言回應，要是我們多運用角色轉換，除了責罵之外，也能讓學生體會教官在管教方面的難處或瞭解學生其它方面的困擾，很多問題都能迎刃而解，套句名言「學校只有學生問題，沒有問題學生」。

五、專家建議與回饋：

本件○生本性良善，但卻一再轉學，且在校長期戴口罩，可見得其情緒困擾嚴重，軍訓同仁建議母親約束○生言行是正確作法，惟冰凍三尺非一日之寒，應該進一步考慮如何協助母親提昇輔導管教能力，不要一昧溺愛，才能改善母子間互動。另外戴口罩的原因是「長滿青春痘」，似乎也可以考慮採取必要的衛生教育，甚至協助○生就醫診治，一旦症狀改善，自然較容易恢復自信。同時如果能夠適時給予○生「勿以貌取人」的觀念，也有助於○生和緩情緒障礙。

蛻變中的彩虹-桃園縣○○高中

輔導類別：學生輔導管教衝突事件-師生衝突

一、案例摘要：

靜儀，16歲，為家中老么，上有兄姐，父親從事夜市攤販小吃生意人、母親協助父親生意打點，家庭小康，靜儀課後會陪伴雙親至夜市協助碗盤收拾洗滌。

二、輔導案例敘述

靜儀雖是家中老么，與兄姐經年累月陪伴雙親協助夜市攤販小吃生意，養成對同學富有關心與正義感。

靜儀因長期至夜市協助雙親擺攤，返家時多已凌晨以後，影響隔日上課體力及精神，在各科的功課與作業亦經常有遲交或缺交情形。

因為協助家長生意上攤位整理很晚才返家，使得靜儀在隔日上課時會不自覺的打瞌睡，各科任老師對於她自制能力不夠很不能諒解，終於在某次老師直接以命令式語氣，叫醒靜儀並令齊站著聽課。

靜儀被老師叫站起來聽課時，在半夢半醒中聽到老師仍在數落她，心中由不好意思轉為憤怒，直接與老師面對面在課堂上對罵。

任課老師看到靜儀不願站著聽課，便到教官室陳述靜儀種種的不是，最後由教官協助化解老師與學生間的衝突事件。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生對於學校每日交付功課、作業，因協助家長攤販生意，讓其想要認真聽課與按時交作業，都感到力不從心；○生在班上成績排行屬於中上。本次與老師衝突，○生認為純屬自己的不對，短期間要其改變生活方式也不太可能。

2. 就家庭支持系統而言：

家長認為把孩子留在家裡會有所擔心。教官室提供



家長另一項可以改變的策略：即孩子配合學校辦理免費夜讀，當夜讀結束後家長可以選擇親自接送，或搭乘學校免費交通接駁車輛返家。經家長與○生協調後，認為此項建議，可免除家長顧慮，因而接受讓○生參與學校的夜讀活動。

3. 就學校生活適應而言：

○生承諾在夜讀時，將當日各科作業與複習於夜讀時完成。此次○生與老師衝突，也已知道自己錯在哪裡，並親自向○老師誠心道歉。

4. 就輔導處遇計畫而言：

短期輔導目標為配合夜讀上下課時間，將作業完成並複習各科課程，長期輔導目標則協請家長，調整○生課後作息，並與輔導室老師、導師、○生家長合作，以增強○生自我解決問題的能力。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

- (1) 與○生建立信任關係，對於真心向老師誠心道歉應予正向肯定。
- (2) 教官與導師安排雙輔導人，由這兩位同學陪伴，提供學習分享、生活經驗正向互助，以強化○生的正向行為。
- (3) 建議輔導室老師定期追蹤○生，並至輔導室進行諮商，評估參與夜讀成績提升成效。

2. 家庭輔導：

- (1) 建議○生雙親多給她關懷與鼓勵，期勉利用課後有限夜讀時間，將各科作業完成及複習當日上課重點。
- (2) 雙親對於○生參與夜讀後，成績提升，除予以肯定外，並讚賞在校的行為表現，以加強其自信及正向溝通行為，進而強化家庭支持系統。
- (3) 對於家庭成員間遇困擾時，可以召開家庭會議或家庭成員間討論的方式，來共同尋求解決之道。

3. 學校輔導：

與本校輔導室取得連繫，透過專業晤談協助○生瞭解內心衝突認知。另請導師配合和○生分享其自身的人際互動經驗，協助在尊重師長、關懷同儕溫馨班級下參與各項活動及升學競試。

(三) 輔導成效：

對於○生先前因家庭因素，致無法與師長融洽相處、作業總是遲交或不交時，讓老師無從協助；最後還因打瞌睡與老師起衝突。經教官介入後，能夠配合學校夜讀作息，成績明顯躍升、人際關係改善，使得本

一、案例摘要：

小志，因段考成績不理想恐遭家長責罰，於課堂中塗改考卷答案，自行變更分數，因而觸犯校規。

二、輔導案例敘述

小志，於段考後，當任課老師在課堂中，宣布段考成績時，得知基本電學只考了30分，老師檢討的當時，小志塗改3題答案，更改原始考卷分數30分變成45分，老師回收考卷登記成績時，發現小志考卷成績有塗改痕跡，依校規應記大過處分，老師至教官室尋求我協助處理，找小志詢問並輔導，了解其原因及背後的動機，得知其擔憂考太差，回家會被父母處罰，所以才會塗改考卷。此外，小志表示如果被記大過處分，可能會更加排斥該科任課老師，甚至放棄基本電學。

當下對小志曉以大義後，請他先向老師道歉認錯，老師告知他：「顧念你平日上課認真，表現不錯，且是初犯，故給你一次機會。這次大過先行壓著，若下次基本電學能考70分以上，這次大過就抵消，若達不到則依校規處分。」小志低頭思考了數秒後立即欣然答應。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 個案本身狀況而言：

○生為單親家庭，母親每日工作忙碌，與他關係疏離冷漠，○生於每日下課後，又忙於打工，導致其對學習感到無助感與無力，遂造成其學業成績不理想，對人的自我防衛較強，與他人關係亦難以建立。

2. 就家庭支持系統而言：

由於○生母親工作忙碌，與母親互動關係欠佳，以至於○生對生活、學習等對各項事物顯得消極、被動。

3. 就學校生活適應而言：

○生雖與導師關係尚可，因打工關係，致上課學習願意欠佳、經常打瞌睡、無故遲交作業。

4. 就輔導處計畫而言：

短期輔導目標，在於協助○生從改變自己的生活作息開始，以溫和勸戒或勉勵的方法，督促其課業。另長期輔導目標，則在於提供他正確的學習行為與唸書方法，以增強其自我管理能力的提高，提高其學習意願與動機，使其具備良好的品行生活，提高學業成績。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

- (1) 告知○生作弊行為是不對的，要腳踏實地用功看書，而非以不正當的方法獲得。念其平日表現不錯且初犯，故在教師與教官同意下，再給予一次機會改過向善。
- (2) 建議○生縮短打工時間，改變讀書習慣，在生活或課業方面，倘若遭挫或不得方法時，可與導師、教官或老師討論，共同尋求解決之道，而非一味採取逃避的方法應對。

2. 家庭輔導：

- (1) 母親試圖補償，除了上下班固定時間，盡量陪伴孩子，積極參與學校親職活動，尋求協助輔導孩子的管道與方法。
- (2) 建議母親多給予關懷與鼓勵，以加強○生自信與學習能力，進而強化家庭支持系統。

3. 學校輔導：

透過導師、教官與○生溝通，要求他以漸進的方式改善學習態度（如：從導師所教授的課程開始，在慢慢拓展到其他課程），並在改的同時給予○生多方面的鼓勵與肯定。

4. 心得與建議：

在這一個月期間，○生上課認真，師生之間的關係也不再充滿著濃濃的火藥味，在第二次段考後發現他基本電學考了74分，老師很高興，其他科目成績也進步了很多，○生大過也抵消了。這也符合了”如何激勵別人走向成功之道－經常鼓勵”以及顧全老師和學生的尊嚴，雙方的關係從充滿著火藥味到讓學生不討厭該科老師及科目。

故在有效溝通的立場希望做到以下幾點：

- (1) 傾聽了解學生動機。
- (2) 給學生一個學習機會（站在教育輔導立場）。



針鋒相對-台中縣○○高中

輔導類別：學生輔導管教衝突事件—師生衝突

一、案例摘要：

小婷，高二生，○年○月放學時，於校門口與同班男同學相互摟抱並做不雅動作，為本校甲老師看見告知小婷導師，次日導師約談輔導小婷時，她不認為有錯，於教室走廊引爆師生言詞衝突。

二、輔導案例敘述

清晨，教室內學生安靜的自習，或有埋頭苦讀、或有閉眼沉思小憩，突然眾人齊抬頭相望，走道盡頭並傳來劇烈的爭吵聲，整排教室的窗戶探出一顆顆好奇的頭觀看熱鬧，原來高二的小婷與導師發生劇烈的爭執，驚動正在巡堂的教官，適時的介入隔離化解緊張的場面。

小婷為家中的獨生女，父親為大陸台商，自幼家境富裕，父母親亦以開放民主方式管教，加上青澀的年紀，對異性間的交往多有憧憬，是以在校風保守的傳統校園及人來人往的校門口中，其親密的肢體動作自然引起旁人的側目及議論，次日清早導師一到校自然接獲其他老師及同學之報告。

據導師轉述其輔導過程中，開始時乃和顏悅色的溝通，期望建立學生正確的兩性觀念及以禮相待、相互提攜課業的同儕關係，唯小婷對此事件高度敏感，才稍提及昨日放學情事，即歇斯底里般的回應，「這是我個人的私事，學校無權干涉…」、「放學後是我個人的時間，我高興跟誰在一起，做什麼事是我的自由…」，高亢的聲調，使得導師的臉色也逐漸的沉垮下來。

適時的管教互助、介入輔導可緩和雙方的情緒，小婷經教官隔離現場帶回學務處後，請其坐下並喝個開水緩和情緒，讓其冷靜自我反省，經學生完整的陳述自我感受後，再以同理心的對話，小婷即為自己的行為及對導師過當的情緒反應道歉。

經事後的家長訪談及數次的學生輔導，小婷與同儕間的兩性關係已能表現於正面的課業方面，相處間亦能保持適當的禮節。



三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生個性大而化之，與同儕相處較為隨性，男女相處間亦較無界限，且無顧及他人眼光及感受，唯其潛意識仍相當在意，是以導師輔導約談時防衛心極強，導致情緒失控肇生師生言語衝突。

2. 就家庭支持系統而言：

○生父親為台商，母親亦在工廠幫忙，父母兩地奔波較疏於溝通管教，復以對子女教育採開放、民主方式為之，致使她對師長、同儕乃至於兩性關係之相處、應對較不得宜。

3. 就學校生活適應而言：

○生在校行為相當在意個人外在穿著，例如染燙頭髮、穿戴耳環、臉撲粉妝（自稱過敏須防曬）、裙改迷你短裙等，其行為造成部分同學起而效法，或引起不良印象與觀感，不僅造成導師班級經營管理之困擾，亦進而影響其同儕關係，且對兩性開放之態度，造成異性同儕隨便的態度。

4. 就輔導處遇計畫而言：

短期輔導目標，在於協助○生從改變自己的外在行為表現開始，以重建他人觀感及同儕關係。另長期輔導目標，則置於建立自我情緒管理及正確之兩性觀念。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

在衝突當下首重管教互助，先化解衝突場面，將學生帶離衝突現場，教官透過情緒控制面板的練習—感覺、情緒與心情的解釋、基本呼吸調節協助○生情緒的緩和，再者以同理心培養的策略，誘導其說出自己的感受並重現實際師生衝突的對話，使她了解說話的方式與態度不同，給人很大的不同感受，知道如何說話回應師長會比較恰當。

建立信任後，次日再續輔導約談，就其師生衝突之因子—兩性態度予以輔導，過程以故事述說角色融入方式，誘導學生掌握正確適宜的兩性關係，最後轉介回饋予導師、輔導室作後續的觀察與輔導。

2. 家庭協同輔導：

適時建議家長能撥冗多陪伴子女，了解○生交友狀況，及多與導師聯

繫，增進家長與導師的協同輔導，建立共同的輔導策略，另請母親能多予關懷，協助建立正確之兩性交友觀念及態度。

(三) 輔導成效：

根據輔導教官之輔導紀錄，○生自述「以前有情緒時，不知如何處理，現在較知道情緒處理的步驟…；我會先放鬆緩和呼吸，思考如何表達情緒感受而且使對方能接受」，顯見○生自我情緒管理已有進步，相對亦能漸少師長與同儕之間的衝突。另○生外在之行為表現，與異性同學之相處皆能有禮有節，顯見導師、教官、家庭、學校多方共同之關心、協同輔導已具成效。

四、心得與建議

師生間的衝突處理已告一段落，但學生生活的挑戰和衝突是每天都會上演的，唯有以面對、同理、溝通、解決的模式才能化解師生間的衝突，甚而導正學生正確之兩性價值觀。

導師輔導、管教學生很容易帶來與學生關係的緊張和壓力，但過程中教官同仁亦可扮演關鍵的潤滑角色，發揮管教互助的功能，如此不僅可以有效地解決師生衝突，還可促進教師、學生個人的成長和需求的滿足。

NOTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



一、案例摘要：

小傑，17歲，家中獨子，是在家人過度保護環境中長大的孩子，父母親務農，每日早出晚歸，外公又特別溺愛這位孫子，對其物質需求有求必應，導致小傑不求上進、目無尊長的個性，然而該生進入高中後，開始沉迷於網路的世界，生活作息開始出現異常。

二、輔導案例敘述

小傑在班上屬於沉默寡言的類型，由於國中畢業後是以技藝優秀的身分推薦入學，因此在程度上較班上同學落後，且成績並不理想，曾多次被導師約談要求加強課業，但成效不大。

經導師和家長聯繫後，發現小傑放學返家後第一件事情，便是回房間開啓電腦，沉迷於網路遊戲以及網友聊天，連家人呼喚吃晚飯也是愛理不理，甚至玩到三更半夜還不願去睡，隔天上學賴床很嚴重，假日更是沉迷網路世界中不可自拔。

導師建議家長將網路取消，讓小傑專注於課業上，沒想到他在得知建議後，居然在週記簿上警告導師不要多管閒事，並且以死要脅家長不得取消網路，於是導師變請求教官協助處理。

在教官與小傑晤談的過程中，發現他最近迷上網路聊天，甚至覺得班上同學都不友善，反而網路上結交的朋友可以讓他暢所欲言，因此願意花大部分時間在跟網友聊天，而不願意專注於課業及結交同儕上，導致課業及人際關係一落千丈；其次，在與小傑父母電話訪談中，發現他從小由於外公溺愛過度，導致其在家中宛如小霸王一般，對外公頤指氣使以及養成對父母愛理不理的個性。

為兼顧小傑的課業與娛樂休閒情形下，教官建議小傑父母即日起，讓其在學校放學後到教官室自修1小時，由教官在旁陪同溫習課業；另針對不及格的科目請求該科目授課教師上課時，特別留意小傑學習情形，期望能有所長進；在娛樂休閒方面，請家長將家中網路裝設定時裝置，在非假日僅能開放到10點，

時間一到網路就會自動關閉，以免小傑熬夜影響明日上課效率。最後在例假日則實施勞動制度，小傑必須在家門口馬路邊幫忙外公販賣泰國芭樂，白天幫忙幾個小時則晚上就能上網幾個小時，時數用不完還可以累積起來。

最後推薦小傑擔任校內大隊長人選之一，期望能讓他以身為學校大隊長為榮，在課業上或生活態度上都能自我要求。果然在學校與家長雙方密切合作下，小傑的成績已大有起色。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生在班上成績並不理想，個性孤僻不喜與人交往，因此迷上網路之後便深陷其中。加上外公過於溺愛，造成在家中我行我素，並不畏於父母的管教。

2. 就家庭支持系統而言：

○生雖與家人同住，但家庭互動關係欠佳，加上外公過度溺愛，以致於對生活、學習等各項事務顯得消極、被動。

3. 就學校生活適應而言：

○生未與導師建立良好關係，然其上課學習意願欠佳、常打瞌睡，且對班上事務不夠積極等行為，使班上同學對其產生不良印象與觀感，進而影響與同儕關係，相對的他也不願意放開心胸去接納同學，反而覺得網路上未曾謀面過的朋友，才是知心的朋友。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

協助○生檢視自己交友的問題，並了解與老師及父母起衝突的原因，並告知網路沉迷行為會對個人造成的危害後，與其共同討論，擬訂個人上網習慣改變計畫，以改善目前狀況。另建議○生敞開心胸，主動與班上同學交往，倘若遭挫或不得方法時，可與教官或導師討論來尋求解決之道。

2. 家庭輔導：

建議○生父母肯定並嘉許其在校表現，給予應有的關愛，尤其控制上網時間務必嚴格執行。最後要求○生必須在假日協助家人販賣水果，期能從家庭生活開始改變個人生活態度。



3. 學校輔導：

與導師配合，要求○生以漸進的方式改善個人學習態度，教他如何訂定讀書計畫並有效執行，並在行為改變的同時給予鼓勵與肯定。另透過擔任學校大隊長的職務，使其具備榮譽感，自發地改善課業及生活態度。

(三) 輔導成效：

○生目前課業上已有所改善，而在導師的協助下，加上其擔任學校大隊長後，漸漸願意主動與他人互動，其人際關係亦有所拓展，在假日亦願意協助家人販賣水果來換取上網的時間。此外，亦持續與導師配合，給予○生情緒支持、陪伴與鼓勵，強化其自我功能。

四、心得與建議：

嘗試著與學生交心，然後發揮耐心、愛心再找出最合適解決學生問題的方法去執行、逐步修正，必定能事半功倍、頑石點頭。

NOTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

一、案例摘要：

小龍，16歲，家中排行老二，父親在賭場擔任圍事，母親打臨時工，成長的環境或許與其性格「權力取向」有關，在國中就進入學校自強班就讀，具有心理學上「不合乎邏輯、短視、錯誤且不健康之人生價值感」等偏誤之認知型態。某日上午在學校操場，小龍因對教官處理師生衝突不滿，並伺機對教官行兇。小龍的哥哥是教官任教三年、長期關懷的對象。

二、輔導案例敘述

小龍，他，從新生報到後，就幾乎問題不斷，學校每年有2000多位新生，他，可以進入師長間話題排行榜，可見真是一位很特別的孩子。

我和他的正面接觸是在當日升旗時，一位女老師抓著他的手告訴我說：「教官！這個同學抽菸不承認！」我看了眼前激動的師生後，為避免衝突擴大，試圖以淡化且低調方式處理，當下這位小龍竟然拿起旁邊的木頭椅子往我頭上砸，在場導師與其他同學立即攔住椅子，我因背對著他，來不及反應這幾秒鐘的動作，但千人學生圍觀的操場，已造成滿場騷動，附近軍訓同仁隨即趕至介入協同輔導。

當日中午，我正輪值大門口勤務，看到他與另一個小跟班詭異地走近我，右手插在運動褲口袋內，似乎握個東西，在太陽光下因折射而發亮。我怕刺激他的情緒，因而不用無線電呼叫，只是先試著去回想與了解他對我的敵意從何而起。幾乎在與我思考瞬間同時，小龍哥哥得知消息趕來，出言制止他，頓時我才發現那是支在石頭上磨尖的原子筆，並請小龍到教官室，小龍隨即轉身不假離校。

當下教官室即刻成立緊急應變小組，隨即由我電話聯繫小龍父親，先行告知今天上午整起事件經過，小龍父親在電話中先行向我道歉，我則主動約好下午放學後的家訪。家訪過程，儘管小龍父親擔任賭場圍事，仍被我的真誠關心小龍感動，加上我



對小龍兄長長期關懷，因而對我充滿歉意與感謝，並願意配合學校管教作為，使小龍進而能順利透過家庭與學校雙管齊下的力量，協助其回到正途。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. ○生狀況：

○生從小在特殊環境中長大，敏感易怒，小學即因多次偷竊而遭受非議，但○生卻對其偏差行為「合理化」，分析其對教官心生不滿原因是「對非難者非難 (The Condemnation of the Condemners)」，既對其本身行為不檢討，卻責備或懲罰那些責備懲罰他的師長。

2. 家庭以及成長背景：

○生只怕其父親，父親所講的話會表面尊重，母親在家庭中是極弱勢且沒地位的，○兄說○生在上週才剛拿菜刀想要殺其母親，我也因此警覺到他似乎對所有女性充滿敵意，而其父親在家庭中對女性態度，應有相當程度影響。加上○父工作環境特殊，家庭中處事情的方式似乎都以衝動、不滿、謾罵來因應。

3. 學校因素：

○生在班級對同學也充滿不敬語彙，女同學幾乎對他很反感，也很害怕，○生對學校互相尊重的團體生活，幾乎無法適應。

4. 就輔導策略而言：

在第一時間搶先與家長聯繫，先找到○父，就是避免一般家長會先入為主且只聽小孩片面之詞觀念，加上「見面三分情」的家訪，○父充分感受到教官的誠意與膽識，因為「家訪」其實是在賭場外偽裝的攤販進行的。

(二) 輔導策略：

1. ○生個別輔導：

請主任教官以及軍訓同仁對○生協同輔導、管教互助，並加強○生認知與道德觀念輔導，並試著在他一小撮優點中放大並肯定。

2. 家庭支持系統輔導：

佛洛伊德認為父母的態度與文化的環境給予子女有不可忽視之影響，因此善用○父在家庭支持系統內的重要角色，以及○兄在校擔任班長優異表現，因此○父及○兄可為○生之重要他人。

3. 學校教育與輔導：

- (1) 請任課該班女老師在處理○生問題時，要留意自己一些不經意動作，會碰觸到他敏感易爆的情緒。
 - (2) 透過班級中對教官信任與支持的學生，進一步瞭解○生的想法與動作，以進行「危險行為監控」先發制人，以免更多人受傷。
 - (3) 利用軍訓人員專業研討活動時間與同仁分享個案，並藉此達到對○生輔導一致性。
 - (4) 不吝尋求與支援軍訓同仁之間管教互助與協同輔導。
- (三) 輔導成效：

經過此一事件後，○生確實改變不少，並且無怨懟地接受校規懲處，望著○生的背影，似乎又看到其兄長歷經其自我價值觀衝突與矛盾的痛苦，而在掙扎後破繭而出，又將是一隻美麗的蝴蝶。

四、心得與建議

當教官，總是必須放下自己的孩子去照顧別人的孩子，只希望當我的孩子有需要時，也能受到他人熱誠幫助！

NOTE



不一直都是這樣-台南縣○○高工

輔導類別：學生輔導管教衝突事件—師生衝突

一、案例摘要：

逸臣因不滿老師作業要求方式，於課堂中與老師多有言語上齟齬，引起該班任課老師不滿，引發師生衝突事件。

二、輔導案例敘述

某天下午第7節課，夕陽已緩緩地站在西邊的角落裡，灑下一片金黃，似乎預告同學們今天課程也近尾聲。教官室裡也漸沁入這種氛圍，卻在此時，隱約聽到急促的跑步聲，由遠而近的傳來。原來是○班班長急忙來向教官報告，告知甲老師希望教官可以到教室一趟，將逸臣帶到教官室。教官遂即放下手邊工作前往處理，在前往教室途中即先從班長處，概略瞭解是老師在交代要求作業時，逸臣有些意見，但不為老師所採，而於課堂下大聲發牢騷，引起老師不悅，予以唱名糾正制止，不料引發逸臣態度反彈，與老師有言語上的衝突，這就要班長到教官室，請教官前來協助處理管教衝突事件。

一到教室即見教室後方站著一副不以為意的逸臣，向前輕聲問逸臣：「你還好嗎？」，逸臣低頭不語。再與該任課老師協調，將他帶離衝突情境，予以個別輔導，視輔導狀況，再行討論後續處理原則與共識。走出教室後，逸臣仍是低頭不語，擺著那副誰也別惹我的臭臉。教官再次開口，還是那句話：「你還好嗎？」逸臣毫無反應，「那我們在這坐一會，等你好一點，再聊聊吧！」教官接著說。逸臣緩緩抬起頭，疑惑的看著教官說：「不是要去教官室？」，「不一定要去教官室吧！」教官斬釘截鐵的回答著，「老師、教官不就是這樣！」逸臣有點激動的說。教官拍拍逸臣的肩膀，微笑著搭腔：「我就不是這樣！」逸臣好奇地看著教官，再次低下頭來，眼淚卻不聽使喚的漣漣的流了下來。教官也低下頭來，拍拍逸臣的背，輕輕地安慰他說：「你受委屈了！」逸臣這時已淚如雨下，儼然解除了他好勝的任性與心防。好一會兒，逸臣道出對老師管教學生及作業的不合理與不滿，如何對學生的不尊重等等，這些積怨已久的宣洩，好似洪水在一夕間潰了堤，淹沒了他的心靈與理智，而教官未搭腔，祇是專注傾聽著，偶有對逸臣作摘要整理，理出他心中失衡點。

教官摘要著逸臣心中的幾項非理性想法，一、老師管教學生及作業要求

等，一定要採納同學的意見嗎？二、當學生因意見未被採納，而在底下大發牢騷，挑戰課堂秩序時，老師應該包容嗎？針對這兩項非理性想法，舉教官自己從教室陪逸臣走出來到坐下聊之間的互動情景，不也讓逸臣「無法掌控與預測」，引導逸臣去思考「不能掌控別人，卻能掌控自己」的思維，檢視自己用其他方式去接受老師，也許能獲得老師善意的回應；再以角色扮演的方式，讓逸臣談談自己是位老師，如何因應學生同自己有的非理性認知；及發生管教衝突後，最期盼與學生如何能圓滿化解衝突尷尬的關係？終於讓逸臣理解與頓悟，而在翌日親向老師道歉。教官亦運用學校輔導資源，將逸臣轉介予輔導室追蹤輔導，迄今與老師的師生關係，已有顯著改善。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

○生因存有對老師非理性之期待而產生怨懟，致發生師生衝突事件。事後更因對老師、教官的負面刻板印象，有其「老師、教官不就是這樣」的自我預設立場，以致心防與輔導瓶頸無法突破。

（二）輔導策略：

1. 欲即時介入處理管教衝突，須先蒐集資訊，初步瞭解，並以離開衝突情境、安撫情緒為重：

對衝突事件之處理，倘時間有餘，即應先行概括瞭解，以期即時介入不誤判而妄為，以免弄巧成拙。此外，先予暫時離開衝突情境為原則，以緩和情緒與氛圍，再以技巧性關懷安撫情緒為重點，突破防衛機轉，切忌責難與刻板化的訓誡，而讓同學感受教官只是站在老師立場，而忽略同學感受。

2. 建構輔導氛圍，善用輔導技巧與資源，卸除心防，引導自我探索，尋求自我成長為目標：

- （1）事後個別約談輔導，應不拘泥於教官室等嚴肅環境，可於操場或校園室外之一隅，藉情境再加以「同理心」技巧協助其解除心防。
- （2）心防鬆動後，即以「專注傾聽」技巧——不給意見、不帶批判，以「哼」「嗯」，以表尊重。及為避免輔導約談時，流於廣泛空談，須技巧性予以摘要重點，引導其自我揭露的方向，找出非理性想法地方。



(3) 對○生之非理性想法，運用輔導技巧，引導其自我檢視省思，作為事件輔導之主軸，並善用實施「角色互換」的思考模式等技巧來引導學生自我省思，以求圓滿化解衝突為依歸。

3. 除由教官施以初步輔導外，事後更應運用學校輔導資源，轉介輔導室追蹤輔導作為，注重後續師生關係之變化，強化輔導網絡，以引導學生自我成長之契機。

(三) 輔導成效：

○生不經一事不長一智，於此事件中，經教官善用輔導技巧打破僵局，破除他自我預設立場之邏輯錯誤，終能瞭解問題癥結，經輔導已能了悟係自己非理性想法作梗，並能喚起自我檢視功能，增進自我成長，改善師生關係。

四、心得與建議：

用不一樣的方法與技巧，去傾聽學生，破除學生對「學校高權」的負面刻板印象，有著輔導事半功倍的魔力，試試看！各位教育伙伴們！

NOTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

他不壞，他是我學生-臺東縣○○高中

輔導類別：學生輔導管教衝突事件-師生衝突

一、案例摘要：

小松，17歲，一年下學期輔導轉學到本校，平日在校易帶頭與任課教師發生衝突，放學後也與班上同學聚集廟會、飆車，與校外人士互動頻繁，個性易衝動。學期末時因操性不及格，學校決議留校察看，經過教官勸誡及在教官室工讀後，不但銷掉了留校察看的紀錄，也減少了許多暴戾之氣，其顯著進步有目共睹。

二、輔導案例敘述

小松，一年下學期從別的學校轉來本校，當時即因操性不及格，缺曠課過多而休學了一次。但轉到本校後，其大哥的本性依然不改，還是和老師有許多衝突，也常常因為替同學抱不平而對老師不禮貌，老師常是氣急敗壞地把他送到教官室；我們總是先聽他把原委說完，以同理心的態度看待再給予開導，讓他覺得我們願意傾聽、為其設想，而不是全然責罰他；但最後我們仍告訴他，無論理由再如何充分，對師長不敬就是不對；也因著他易怒的個性，到本校一學期後，他已記滿3大過，成為本校開會留察的學生。我們想到一個法子，請他到輔導室申請改過銷過，每週主動找認輔教官和老師，並且讓他利用改過銷過的機會中午到教官室服務，常常與他談談近況，他若在平時表現進步，我們也鼓勵、稱讚他表現越來越好；漸漸地在大家的鼓勵下，暴力的性情的確減少了許多，在班上也起了正面的作用，主動維持班上秩序，使這個讓老師頭痛的班級秩序越來越好。經過一學期的觀察，大家也覺得他改變了許多，看到師長會主動問好，最後師長們一致通過讓他銷了留校察看，他也成了老師眼中的好幫手。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：



學生本身個性易怒，無強烈上課動機，學習意願低落，且在班上容易帶頭同學起鬨，以致班上上課秩序差，若上課教師語帶威脅，就容易與學生衝突，最後通常被送至教官室。

2. 就學校生活適應而言：

該生從別校轉來，對本校校規、作息及導師的領導方式，有許多的不適應，又不善於找師長溝通，以致雖轉換新環境仍然沒有改善。

3. 輔導目標而言：

我們的輔導目標在於協助該生能適應環境進而影響同學，改善班上秩序，並順利畢業。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

過程中我們運用同理心、願意傾聽他的聲音及抱怨所以即使他被記過，他也知道自己錯在哪裡？而心甘情願地接受。其次，我們知道他在班上扮演著靈魂人物，只要他能起好的帶頭作用，班上的風氣一定能改善，果真該生在班上就起了正面的帶頭作用。

2. 學校輔導：

本校的改過銷過制度，讓學生每週固定找他的導師、認輔教官及認輔老師晤談，使學生覺得有師長關心，師長亦留下紀錄，讓大家一起為他近日的行為加以討論，而且常督促他的行為，及時糾正其錯誤，若有優點也適時鼓勵，讓該項措施能起最大的作用。

(三) 輔導成效：

經過一學期的觀察，該生導師及其所有的認輔老師、教官皆認為其有進步，經過開會決定，一致通過讓其銷留校察看，該生表現也令人刮目相看，不再是火爆浪子，在班上也能起好的帶頭作用。

四、心得與建議：

服務於偏遠的高中，學生多半是出自於弱勢家庭或隔代教養，每天有處理不完的學生問題，這九年的教官生涯，輔導學生有一個心得：「真心換來信任」，當我越重視每個學生、越傾聽他們的心聲，輔導學生就再也不是緊張的對立關係，而是亦師亦友的長遠情感，當你看見當日所謂的問題少年在各個職場上發光發熱，那種成就是筆墨無法形容的。



春風少年兄-基隆市○○高職

輔導類別：兒童少年保護事件-施用毒品

一、案例摘要：

智偉，18歲，為家中長子，喜歡結交學校內、外朋友，個性豪爽，其下有一弟弟，目前就學中，父親從事計程車司機，母親為工廠作業員，家庭經濟狀況普通。

二、輔導案例敘述

智偉是個身材瘦高、五官端正、帥氣、濃眉大眼、正值年輕的春風少年兄。照常理，他應該是一位人見人愛的小孩，但他的一連串行為，卻讓師長傷透腦筋。

起初處理他的事情，是他為了一位女孩與其他男孩爭風吃醋，進而大打群架；後來，又在課堂上多次與老師有言語上衝突；再加上他經常在學校樓梯角落抽煙，在晚上巡堂時，我看到「星光點點」總會上演貓抓老鼠的戲碼。

同時我教他們班的軍訓課，他不是經常講話，就是睡覺。最讓我印象深刻的是在某次軍訓課堂上……，就在我寫黑板，轉身面向同學時，我看到智偉與隔壁桌的A生動作迅速的不知道在交換什麼東西，他們也愣住了停止動作，我向前查看，看到A生桌上有兩小包「東西」，一包白色粉末狀，另一包幾顆藥丸；我看到他的桌上則有兩百元紙鈔。我問他錢是要做什麼的？他辯稱A生要我買隔天的晚餐，問A生則說那兩小包「東西」是感冒藥。我直覺不對，將兩位同學帶到教官室，經我向進修部主任、教官同仁、導師描述後，最後決定將兩位同學帶到警察局，並對兩小包「東西」進行確認。後來證實一包是K他命，一包是一粒眠。後來趕來警局的雙方家長都對小孩責備不已。

經警方的偵訊及驗尿，A生尿液呈陰性反應，但智偉尿液呈陽性反應，進一步詢問智偉毒品的來源，他堅稱是從外面的朋友得來的。因兩位同學尚就在學，警方同意我們將同學帶回管教並依校規處理，我則向教育部校安中心回報。這件事情，讓我開始正視毒品侵入校園的嚴重性。而智偉的在校行為持續為我們所注意……。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生個性豪爽海派，在校內外結交許多朋友，容易因同儕的誘惑、個人好奇心、與輸人不輸陣心態，沾染毒品，進而想與其他同學分享毒品，殊不知這樣行為可能害人害己而觸法。

2. 就家庭支持系統而言：

○生的父母親教育程度較低，父親為跑夜班的計程車司機，對小孩的關心與照顧較少，而家庭的照料自然落在媽媽身上，但○生自我意識又強，媽媽對他也力不從心。

3. 就學校生活適應而言：

○生在學校就是師長們隨時注意對象，下課經常群聚聊天，造成管理上困擾，亦引起同學效法。另外，○生學業成績不佳，任課老師多次向進修部主任反映。

4. 就輔導處遇計畫而言：

短期輔導目標在協助○生養成良好的生活習慣，戒除毒癮，遠離不良朋友，從拾課業，轉移目標；長期輔導目標則持續結合學校導師、父母親、身邊親朋好友，輔導其人生規劃與強化自信心。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

- (1) 剛開始，我規定他每天第一節與最後一節下課，至教官室報到，藉由互動了解○生今日生活動態、情緒反應、學校學習情形，有時他沒有來教官室，我便主動到教室觀察他學習動態。
- (2) 當了解他與家中成員互動時，他的表情就顯的有些無奈，我試圖引導他說出內心感受，知道他除了與父母親溝通太少，他對父母親的職業，讓他在同儕面前亦造成影響。我也只能多鼓勵他，給他未來生涯發展建議，希望他能比上一代更好。
- (3) 經由每天互動，傾聽他的生活故事，並不定時實施尿液篩檢（配合簡易試劑），皆能符合要求，而他的正向改變，亦讓其他同學在校行為有所節制。



2. 家庭輔導：

經過此事件，○生父母親亦發覺事情嚴重性，覺得對○生的關愛不足，導致行為已有偏差，經教官建議○生父母親，多給小孩解釋空間，多瞭解○生交往對象與經常出入場合，必要時可找學校支援協助。

3. 學校輔導：

- (1) 利用週會與課堂時機實施反毒教育宣導，提升校內同學對毒品認知，避免同學接觸毒品。
- (2) 於連續假期或不定時對「特定人員」、「高危險群學生」實施尿液篩檢，以收嚇阻之效。
- (3) ○生父母親與學校導師密切聯繫，瞭解○生在校行為，私底下經由幾位好友默默關心協助，提供家長、老師必要資訊。
- (4) 建議進修部主任多主辦校內班際比賽（卡拉OK比賽、運動競賽等），以培養同學正當休閒活動。

(三) 輔導成效：

經由學方、家長相互配合，及一年多的觀察與輔導，直到我調校為止，○生未再出現嚴重問題。也許是有緣，就在某一次的機遇下，路過一間加油站加油，發現○生恰巧在打工，我們互看熟悉認出對方，在短暫的交談中得知，他已畢業，正準備等當兵，他說當完兵再看看要做什麼工作。我從他青春的臉龐中，似乎看到毒品已從他身上遠離，更期望透過軍中洗禮，從「春風少年兄」磨練成為一個更健全的自我，迎接嶄新未來。

四、心得與建議

雖然已是四年前的一段往事，每當我午夜夢迴的回想起來，內心還是參雜了欣慰與感慨，激勵我在學校工作的動力，更告訴我要以服務學子的心持續下去。

無奈的幫派少年-台北縣○○高中

輔導類別：兒童少年保護事件—參加幫派（不良組織）

一、案例摘要：

明哲，13歲，為家中三子，上有兩位兄長，大哥常和父親吵架，二哥目前在服兵役，母親在他幼年時離家出走，父親因吸毒在案，剛從監獄服刑完畢出獄，以打零工維生，無能力教養明哲。明哲無固定居所及經濟來源，開學未註冊致上學期被列報為中輟生，因參與幫派組織遭少年警察隊查獲後，移送少年法庭，並通報本校協處，目前已回校就學中。

二、輔導案例敘述

明哲應於就讀本校國中部一年級，因家庭因素未完成註冊，於○年遭少年警察隊查獲參加企業不良組織（幫派），擔任副會長職務，從事公祭、出陣頭、談判及打架等事，並協助該組織吸收本校國中部五位同學加入，彼此以網路及即時通電話等聯繫，由A少年（主持人）及B少年負責聯絡及發號施令，出陣頭及公祭則由A少年偶爾請客吃飯以為酬勞，並協助參加同學處理糾紛及圍事。

明哲等少年平時聚集於甲地及乙地，○年間，明哲因幫受欺負參與組織校內同學出頭，翻圍牆進入校園毆打A生，經A生告知教官室後，立即報警處理，但明哲已爬圍牆離開校園。

明哲自○年由導師呈報中輟學生後，即由輔導主任協同教官同仁組成家訪小組，並會同里長尋找明哲下落，最後發現明哲居無定所，落腳於公園內，經多次與明哲長談，仍不願回學校上學。

案經校長、輔導主任及學務處教官同仁多個月的努力不懈溝通下，明哲於○年回校適應環境，並由輔導主任提供房租及生活費，教官同仁協助明哲學習，認同學校生活，隔離過去環境不當之防範，以建構輔導模式。

明哲回校後，除輔導老師、社工師輔導其盡快適應學校生活外，教官室及生活輔導組並不定期給予關心與輔導，並教導生活常規教育，使明哲盡快融入團體生活。



三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案狀況而言：

○生因家庭因素導致太早社會化，其成長過程中均未能有家庭教養的功能，且其心智尚未成熟，有年紀相仿之青少年，很容易就成為朋友，同儕間並進而相互學習不良嗜好及習慣，經常性聚眾結黨，甚至於同儕間對其有些許關心即會忠心耿耿，不分是非黑白相挺，產生暴力偏差行為，更沒有基本法律常識，致行為觸法造成犯罪而不自覺，並徹底對社會價值觀改變。

2. 就家庭狀況而言：

○生母親自他幼年時離家出走，父親染上吸毒惡習，往返監獄服刑多次，並因更生人身份尋找工作較為不易，經濟狀況困頓，收入不穩定。打零工又入不敷出，完全沒有經濟能力支柱，對子女教養也不負責，致○生於小學階段即自力更生，多靠在外結交龍蛇混雜的青少年朋友幫助，常居住在公園內及友人家。

3. 就適應學校生活而言：

○生因長期居無定所，更無心於學校生活，且生活圈多為校外一些不良青少年或中輟生，長期在校外遊蕩，要輔導其進入校園生活，必須付出相當多的關懷與愛心，並要耐心持續與其溝通、輔導。

4. 就學校對中輟學生而言：

「找到他的人、留住他的心、點燃他的希望」是教育部加強中輟學生復學輔導的重點。結合社會資源，建置資源網路，貫徹「零拒絕」教育，帶好每一位學生，是教育工作者責無旁貸的使命。○生已經缺乏了家庭的愛，我們更要給予特殊的愛與關懷，重建○生的學習信心，體會學校的溫暖，進而點燃他的希望，許其一個美好的未來。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

- (1) 由學校籌措經費租房子安置○生，並要求○生，上學日每日到校上課，慎選交友對象，並將往日有不良習性朋友斷絕來往。
- (2) 持續提醒及叮嚀○生按時於假日至少向法院報到接受假日輔導。
- (3) 學校社工師介入協助心理輔導。
- (4) 學務處教官室及導師與○生建立互相信任及鼓勵的關係，經常約

談了解近況，提供必要協助，避免再誤入歧途。

- (5) 由負責春暉專案業務教官輔導○生加入學校戒菸教育，將抽菸等不良習性戒除。

2. 家庭輔導：

- (1) ○生家庭功能幾乎完全喪失，除二哥較有責任感及兄弟親情外，願意協助○生，但因二哥目前正在服兵役，已由教官室透過管道取得聯繫溝通，並將於退伍立刻找一份穩定工作，有固定收入後，再交由○生二哥負責其生活開銷。
- (2) 建議○生二哥多給予○生關懷與鼓勵，以加強○生自信及能力，並能適應學校生活，以完成國民中學的義務教育。

3. 學校輔導：

- (1) 適應學校生活期間先安置於本校輔導處，並由教官不定期前往協助輔導，觀察在校交友狀況及行為，並適時實施生活常規教育，帶其適應良好後輔導回班上課。
- (2) 參加學校舉辦之高關懷課程，並結合教、訓、輔的專業力量，共同協助○生適應學校生活。
- (3) 參加學校於每學期邀請少年警察隊舉辦之「法律輔導教室」，增加○生法律常識及如何保護自己，避免結交壞朋友。
- (4) 告知該班導師○生適應學校生活情形，配合導引其養成上學習慣，並請導師加強營造溫馨的班級環境，協助輔導○生融入。

(三) 輔導成效：

○生自○年回校後，於輔導處學習如何適應學校生活，並由學務處不定期派教官實施約談，適時給予關心、輔導及生活常規教育，目前○生已能適應學校生活，學習狀況良好，主任教官、生輔組長及其他教官同仁均不斷持續給予關心、生活輔導及適時鼓勵，期能順利完成國中學業。

四、心得與建議：

國中階段為青少年叛逆期的開始，對任何事物及法律常識又不是很清楚瞭解，也欠缺分辨是非黑白、對與錯的能力，如果欠缺家庭教育的功能，學校方面又無法接獲相關訊息，將會造成無可彌補的遺憾。

家庭功能不健全，無助的青少年容易藉助對他好的人



看見她的天才-桃園縣○○高商

輔導類別：兒童少年保護事件—嗑藥

一、案例摘要：

印象裡淑芬在新生入學基本資料『我的自傳』裡寫著:就讀國小階段，母親因為一場車禍事故意外喪命，父親從事廚師職業，但經常變動工作場所，近來更是很少回家，幾乎是失聯狀態，現與妹妹，阿媽同住，經濟狀況不佳。

二、輔導案例敘述

『酷妹』是我慣常對她的稱呼，而她也喜歡這個綽號，其實剛開始擔任班級輔導教官時，還曾經因為她天生白淨清秀的臉旦兒，錯覺是個純真的孩子，後來漸漸地出現服儀不整行為問題，當時尚未解除髮禁，她染燙著金黃頭髮，引來許多側目的眼光，我利用午餐時間約談，試圖了解她的行為動機，她總是冷酷地回答:「某某老師或同學很機車」、「襪子」、「阿茲」等青少年次級文化流行用語。自從這次晤談後，我幫她取了『酷妹』名號，同學以為她和教官熟識，在班級同儕間頓時成為響亮人物。就在我採用“搏”感情方式勸導下，她配合著將頭髮染黑，但不久在課堂上即有精神不濟，趴睡不醒的現象，任課老師紛紛反映她的學習態度不佳，導師在無法聯繫家長情況下，找我商量輔導其遵從團體規範，以儆效尤。

雖然酷妹白天上課睡覺，但學業成績仍在班級排名中等以上，顯而易見是個聰慧靈敏之人。日後我恩威並濟且和她約法三章，為維護團體秩序，將實施課間巡堂，如有睡覺情形，得處罰愛校服務，為讓她感受我的初衷善意，經過晤談先施以薄懲一處理電腦文書作業，怎知竟是她得心應手的專長，以每分鐘近80字的速度敲打鍵盤，輕鬆自如地交付任務；我藉機鼓勵她一技在身勝過萬貫家財，至此彷彿她的天才讓我看見，自然激發出向上進取的力量，而學習態度也漸有改善；當遇有棘手的電腦繪圖或不熟悉的程式應用系統，她會自動自發借閱書籍克服解決問題，也因此她成為教官室的電腦文書最佳助手，贏得大家的賞識。高二暑假那年，她在資處科學生強敵環伺下，獲得電腦老師的青睞，拔擢參加選手集訓，這份殊榮讓商經科的同班同



學與有榮焉。

有一天，當我發現酷妹的小腿上有著淡淡小小黑圈的菸疤，正因為先前建立的亦師亦友相處關係，她不假思索信任地告訴我：國中階段不喜歡讀書，晚上趁阿媽身體不好臥床休息後，帶著妹妹進出網咖，學會叼煙耍酷，結識穿梭遊樂場所的男女朋友，有時飆車兜風，有時喝酒醉臥不醒人事，她的異性友人還遭幫派砍殺致命成為一樁社會新聞。之後更不避諱向我吐露曾經有次夥同這群死黨到搖頭舞廳嗑藥，聽著她的成長經驗彷若古惑仔劇情的翻版，也詫異寂寞的十六、七歲是如此深陷江湖，難以自拔。為了讓她『蓬生麻中，不扶而直』，不再是『白沙在涅（黑泥），與之俱黑』。我費盡唇舌說服她搬進學校宿舍，並轉介安排輔導室心理諮商，不定期抽測尿液篩檢，最後酷妹用功讀書不負眾望，並以四技統測會計高分成績申請推甄大學，令師生跌破眼鏡！

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生因母親早逝，成長過程中頓失依靠，俗語說『有媽的孩子像個寶；沒媽的孩子像根草』。悲傷孤獨的心靈未受呵護，消極地看待生命無常，所以學會今朝有酒今朝醉，無法建立生活重心及人生目標。

2. 就家庭支持系統而言：

○生父親未曾聯繫上，親戚間甚少往來，僅能將其行為問題反映阿媽知情，但因隔代教養，阿媽也力不從心。

3. 就學校生活適應而言：

○生的特殊天才除獲得教官肯定，由於其會計科成績屢得滿分，建議導師派任班級小老師，建立○生榮耀的成就感，藉此強化人生奮鬥目標，鼓舞其思量生命之無限可能。

4. 就輔導處遇計畫而言：

激勵○生重建自我價值，特別贈閱勵志書籍-“所以，你也要活下去”（圓神出版社2001年），這是一本現任日本少年犯罪辯護律師大平光代女士所撰寫的人生回憶錄，內容陳述自己曾為不良少女沉淪谷底後不放棄就有希望的真實故事。

（二）輔導策略：

1. 個別輔導：

（1）鼓勵讚美○生優秀表現，並贈送生日禮物建立良好師生情誼。

(2) 循循善誘，加強法律教育與春暉宣導，進而養成知法守法，多次抽測○生尿篩反應皆正常。

2. 家庭輔導：

(1) 透過○生阿媽瞭解其很孝順，在外打工賺錢，從不吝嗇支付家庭生活費用及妹妹零用錢。也藉此輔導其阿媽生病時要多陪伴照顧，更要作為妹妹的好榜樣。

3. 學校輔導：

(1) 反映聯繫輔導室，透過認輔老師的諮商，獲得更多關愛，在校行為問題已有改善。

(2) 利用學校宿舍環境隔絕○生夜間出入遊樂場所，避免難以矯正偏差行為的風險，並於教官值勤住校時噓寒問暖，增進友好關係。

(三) 輔導成效：

大學應屆畢業的酷妹已被國內知名會計事務所校園招才徵聘，而那群死黨早早煙消雲散。每年我的生日那天，總有一封簡訊祝福，或是校慶當日相互邀約再續師生情緣。

四、心得與建議：

回顧案例時刻，讓我重溫自己的熱情，也同時有機會牽引學生，即便像是一根火柴棒也能刷出生命光亮，這樣的感覺真好！

五、專家建議與回饋：

學生的好打抱不平的正義感致使學生儼然成為班上的靈魂人物，然表達方式不當則常是衝突的導火線。教官看到學生行為背後柔軟的心與良善秉性，經由傾聽、同理學生的狀況，獲得學生信任，並提供銷過改過的機會，讓學生並非只是受到處罰，更進一步知道自己錯在哪裡、為自己的行為負起責任，學習以適當的方式處理問題，這對學生來說，是一個難能可貴的正向經驗。

教官、師長的鼓勵與讚美，是學生知道自己進步的重要依據，此舉除強化正向行為外，也讓學生感受到他人的關愛，提高對學校的歸屬感，讓原本需要輔導轉學的頭痛人物轉變為老師的好幫手！





一、案例摘要：

怡如，今年14歲，上有二個姐姐下有一個妹妹，一個弟弟，目前均在就學中，由於父母親離異，加上父親對「家」毫無責任感，因此，母親極力爭取子女之監護權，獨立撫養五位子女，母子（女）六人擠在20坪大的房子裡，五位姐弟妹中，有二位經醫院鑑定為弱智學童，家中經濟僅靠母親一人在工地打工，但微薄的薪資終究應付不了一家六口的生活費、房租費。

二、輔導案例敘述

怡如為國一新生，初次看到她時，感覺她全身有點髒髒的，瘦弱的身軀似乎風吹來就會倒的感覺，臉上帶著一絲微笑，靦腆的說「教官好」。我回頭應聲，並看了她一眼，她的特殊外型已經烙印在腦海中。

怡如的班級離教官室不遠，偶爾會看她在走廊上與同學聊天，看到我，她一如往常地說聲「教官好」，而我也開始從側面瞭解她、關心她，接觸幾次後，發現她在表達方面似乎不太清楚，於是我與導師接觸，瞭解有關怡如的家庭背景後，知道她是個弱智生，平日與班上同學互動不多，在學校屬於資源班學生，雖然如此，但在導師用心的帶領及開導下，怡如並未受到班上同學的欺負。而我在瞭解她的狀況後，亦立即將怡如的事向學務主任報告，希望能給她相關協助，於是主任指示代為申請學校「仁愛基金」予以補助。

一段時間後，導師告知我，怡如偶爾會有幻想及說謊之情況，我將她轉介輔導室由輔導老師進行諮商，而諮商過程中得知她在國小時常會獨自外出，輔導老師非常擔心，與我討論該如何處理，我先把怡如找來，告訴她在夜晚獨自外出對女孩子而言是件非常危險的事，她似乎不太在意的點點頭，然後笑笑的告訴我夜晚的星星很美哦..平常媽媽和姊姊都很忙，弟妹又小，沒有人陪我說話，所以，我常常在夜晚和星星說話呢...和她談完，我隨即以電話通知導師及怡如母親，電話中表達希望母親能撥空到校瞭解情況並囑咐應嚴加留意怡如夜間行蹤，以避免不幸事件發生，惟其母親以家計為重之理由拒絕到校，但答應會

看好怡如。

不幸的事終究還是發生了，某日早上資源班老師急忙到教官室找我，告知在課堂中有學生告訴她，怡如前晚遭不明人士騷擾及撫摸，老師非常驚訝，將怡如找來詢問，證實確有其事。我請老師協助怡如將受害情況更具體描述後，並訴諸文字詳實記載，怡如說：由於家中電話壞了，才會獨自到住家附近便利超商旁打公用電話和老師聊天，沒想到聊完正要掛電話時，有一遊民前來搭訕並聲稱要娶怡如為妻，隨後就將怡如從背部強行抱住至超商旁巷子內親吻其臉頰及嘴，甚至撫摸胸部及用手指入侵下體等行為，當時因害怕極了，四下無人，也無力抵抗，只好就範，儘管害怕的臉沾滿了兩行淚水，也阻止不了那位全身髒兮兮的遊民的侵犯。

我與資源班老師瞭解後，隨即至超商調閱錄影帶，從影帶中證實怡如確實遭到性侵害，於是立刻報警處理，同時向怡如母親、導師、學務主任、校長及督導等回報後，再與輔導室密切聯繫，輔導室立刻將該案件通報「家庭暴力暨性侵害防治中心」，同時將怡如帶至輔導室進行個案心理支持與陪伴等專業輔導，我則於第一時間內完成「校園安全事件通報」。當日與資源班老師陪同怡如至警局協助完成筆錄製作。坐在偵查室內，望著她瘦小又帶著有點髒的身軀

述著被害的經過，因為有輕微弱智，加上遭受如此大的凌辱，所以在製作筆錄的過程中怡如時哭時笑，似乎搞不太清楚狀況，只是一直將手放在胸前拉住衣襟，口中還噙噙有詞的說，「要拉緊，衣服才不會被扯開…」我坐在一旁，心中真是百感交集，令人不捨。

怡如的母親聽到事件經過時，只是非常震怒的責怪怡如為何不聽話，非要晚上時間獨自外出？口氣中只是不停的責備怡如，而非生氣女兒遭受如此欺凌。當她抱怨完後仍然以家計為重之理由，拒絕於第一時間到警局陪伴怡如完成筆錄製作。此刻，我的想法是，為何怡如的命運會如此多舛，未來的路她將如何靠自己走下去？

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生本身為輕微弱智生，加上其表達能力不佳，個人衛生清潔不好，功課也無法跟上進度，並偶有幻想及說謊之行為，以致不易與同學建立感情。

2. 就家庭支持系統而言：



○生為單親家庭，父母離異後，父親無責任感，棄子女不顧，由母親獨自撫養五名子女，重心致於經濟上無力專心照顧○生，在長期缺乏父母的關心，無人教導下，對不熟識之陌生人亦無防備之心，有人與她聊天，○生就非常高興，本身無判斷能力，致○生易陷入危險之中。

3. 就學校生活適應而言：

○生在班上幾乎沒有朋友，因此，容易遭班上同學忽略。由於○生為輕微弱智生，其功課無法跟上同班同學進度，資源班老師非常關心○生，因此，○生會將個人私事與老師分享。

4. 就輔導處遇計畫而言：

短期輔導目標是不斷告訴○生放學後應立刻回家，不要在外逗留，尤其夜間減少獨自外出，並教導○生學會如何保護自己。另長期輔導目標為幫助其脫離被害人恐懼症，增加○生自信心，並協助其多交朋友，使其心情輕鬆到校學習。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

與○生建立信任及相互合作之關係，常常關心○生，提醒其夜間避免單獨外出。另教官發現○生經歷此事件後，經常在穿著上將自己包得緊緊的，經訪談後，瞭解○生擔心衣服會被剝光，足見其內心之創傷。因此，請輔導老師就專業再加強輔導。

2. 家庭輔導：

教官與資源班老師及輔導老師進行家庭訪問後，向○生母親說明希望能對○生多予以關懷，雖然○生大姐及二姐可以協助其某些事之處理，但其大姐及二姐畢竟也只是高一及國二學生，無法代理母親的角色，母親為監護人應當關心自己的子女生活及行為問題，以強化家庭功能。

3. 學校輔導：

與○生導師及資源班老師配合持續給予關心及意見交流，多方協助○生儘早將不愉快忘卻，重新適應學校生活。針對作業及聯絡簿部份請導師費心指導及提醒，兩性關係及如何自保請資源班及輔導老師加強個別輔導。

(三) 輔導成效：

由於校內老師及教官的用心，目前班上已有一、二位朋友可協助其完成功課寫作，先前因被害產生之幻覺及言行不一等情況亦已改善，在

校學習正常，言談之中，其遭性侵之陰影對她而言似乎逐漸消失，我們將盡力給予各方面的支持與鼓勵，期待○生重新找回自我，快樂學習。至於家庭部分，目前○生母親也較常關心她，並會主動與導師聯繫。

四、心得與建議：

在處理○生的過程中，深刻體認到在家庭不健全中成長的孩子經常是被忽略的，尤其加上該家庭若經濟狀況不佳，孩子的行為更容易被忽略。因此，教官在學校若能多用點心去關心少數特殊同學，瞭解其家庭背景並予以適時協助，相信可以防微杜漸，減少各項校安事件之發生。

五、專家建議與回饋：

學生因為父母離異，母親獨自撫養五個孩子，生活經濟壓力沉重，無暇他顧於子女，造成學生在家感受不到足夠的關心與滿足被愛的渴望，轉而向外尋求與人關係的連結。加上學生本身智能較弱，對於他人無防備之心、環境危險與否無判斷之力，種種因素致使學生容易曝露在危機當中而不自覺。

教官與輔導老師雖警覺學生的潛在危機，預警於母親，然而學生還是不幸碰到性騷擾、侵害事件（手指插入被害人下體，已屬於性侵害層級）。教官於事件發生後，完成通報事宜，並協助學生持續接受心理諮商，同時強化母親的親職系統，穩定課業學習狀況外，陪伴、輔導弱智學生，亦可進一步教導學生明確、可行的步驟，更進一步強化學生有關於人身安全的知識，讓學生練習佩帶口哨、防狼噴霧等物品，學習自保。

此外，連結校園、社會資源，協助母親申請相關救助，減輕經濟壓力。而對於學生放學後到母親工作結束後的空窗時間，則可思考採行何種方式，讓學生能安全外出。陪伴弱智學生的輔導是需要花費更大的耐心與更具體的步驟的，這是一份不容易卻神聖的工作。





家庭悲歌-台中縣○○高中

輔導類別：兒童少年保護事件-性侵害事件

一、案例摘要：

佳玲，16歲，為家中么女，上有一兄，父親虔誠向佛，母親為職業婦女，在工廠上班，家庭經濟尚可，為○學年度入學新生。

二、輔導案例敘述

佳玲今年9月就讀後，生活表現尚稱正常，惟對學校或班級的活動與事務興趣缺缺，愛國歌曲比賽練習時，大家興緻高昂、充滿活力，唯有她意興闌珊，應付了事；課堂上全班針對特定議題，喋喋不休的討論個不停，而她總是靜靜的坐在一旁，沈默的不發一語，課後，多次個別晤談該生，佳玲總回以「教官，你放心，我沒事，我很好。」一語帶過，自我防衛心強。

自10月下旬起，佳玲情緒突然有了很大的轉變，變得非常激動且難以捉摸，有時會莫名大哭或大笑，甚至會在教室內疾走、對牆壁拳打腳踢，再次找其晤談，以感近期失常表現為話題，表達關心及願傾聽其心中疑難，經一番探詢後，佳玲方表示近期其實是因父母感情不睦，且為宗教信仰問題爭執不下，而有離異打算，家庭氛圍相當緊張，因此而感到憂心。惟其在敘述上情時，似乎言不由衷，且眼神閃爍，經詳加追問下，始道出其長期遭生父性侵，擔心自己懷孕之始末。

佳玲表示：自小學起即習慣性夜間父親同睡，約略於小學四、五年級起，父親經常藉檢查生理成長狀況等理由，對其毛手毛腳，甚至對其性侵，致使其身心靈嚴重受創，但為維護家庭正常運作，只能強忍著悲痛，不斷的提醒自己，無論如何不能揭發父親的獸行。上了高中後，仍不斷遭受其苦，終導致情緒無法掌握，發生言行異常現象。

得知本案後，請導師及輔導教師多次向學生再確認，師長們均認為佳玲無誣陷其生父之可能，本案極可能是件性侵害事件，為全般掌握狀況，隨即委由輔導教師陪同導師赴佳玲家進行家庭訪問，了解該生成長背景與環境，並詳細說明事情原委與學校通報責任，且慎重地請佳玲母親務必帶學生就醫（佳玲當時精神狀況相當不佳，舉動常驚嚇同儕）。佳玲母親表示，佳玲自國小迄今均

與父親同睡，父女感情很好，經常溺在一起，應該不會發生如其所述的嚴重情事，應是佳玲胡言亂語，她會多加注意，希望本事件到此為止。並表示，其父生性較偏激，若再論及本案，擔心會有不理性的舉動，另外佳玲異常表現，將儘快安排就診。

向本校校長報告，校長指示，「一切依規定辦理」，教官室與輔導室依權責分別通報教育部校安中心與本縣家庭暴力暨性侵害防治中心。

本縣社會局家防官到校瞭解事件經過後，隨即會同輔導教師、導師及社工陪同佳玲至當地分局筆錄製作，逕送地檢署，案經地檢署複訊後，裁定其父依法偵辦，佳玲立即進行安置作業。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生因懼怕事件曝光後，原尚稱和諧的家庭，可能因之而毀於一旦，故強忍心中的悲憤與恐懼，長期隱瞞本案，其愛家護家之心可見一般。

2. 就家庭支持系統而言：

○生母親礙於先生名譽與家庭經營，始終不願面對○生指證，總認為事態非想像中嚴重，希望息事寧人，使○生在面對此事時更顯無助。

3. 就學校生活適應而言：

○生感受到教官、導師及輔導教師們的關懷之意，對於師長們的意見與建議，均願採納，雙方能卸下心防，勇敢面對未來可能的挑戰。

4. 就輔導處遇計畫而言：

揭發本案對○生而言，乃為重拾正常生活而下的重大決定，輔導目標為隔離、安置，消弭心中陰霾，重建其自信心及正確的人生觀。

(二) 輔導策略：

1. 透過社工與其保持密切聯繫，給予精神上的支持與鼓舞，期於最短期間，作好身心靈調適，勇敢面對人生。

2. ○生雖接受安置，但希望不因此而荒廢學業，協調學務處特准給予請假，教務處特准其於安置處所接受課業評量，促其完成課業。



3. 安置期間，除社會局供應外，協助辦理急難慰助，協助其解決生活所需經濟問題。

(三) 輔導成效：

○生在安置家庭、社工細心照料與師長精神鼓勵支持下，據社工透露，○生近況日趨穩定，已逐漸恢復少女應有的自信與丰采；另外在校務行政與師長協助配合下，順利完成96學年度第1學期課業。

四、心得與建議：

教官同仁應妥善運用組織，於各輔導班安排妥適人員，透過同儕之便利性，發掘班級內異常現象，隨時狀況反映，以利同仁掌握即時情資，作最完善之危機管控與處理；另對於私密性高之個案，亦能及時啟動校內外輔導機制，提供個案最適切的協助。

五、專家建議與回饋：

(一) 就法律觀點：

本件軍訓同仁之處理策略妥適無誤，因為其父之行為若不循司法途徑積極處理，學生無法走出人生的陰霾。惟父與母原本係學生最大的支持力量，此刻學生卻可能面臨母親不諒解學生追究父親責任之困境，因此建議可協調社工或其它親屬來支持或開導母親，以強化學生與母親有勇氣面對人生。另外就對父親之司法訴追也建議尋求婦女團體或社會局資源協助，幫助學生進行後續冗長的司法程序。

(二) 就輔導觀點：

學生為了維護家庭完整性與家庭氛圍，長期隱忍受到父親性侵的事件，直到因為擔心懷孕之焦慮而讓積壓已久的壓力爆發出來，產生大哭大笑、教室疾走、拳打腳踢牆面等行為。教官於晤談時，敏銳觀察到學生言不由衷的差異，進一步讓學生卸下心防，娓娓道出多年來不為人知的心酸內幕。

學生遭受父親性侵害，對受害者而言，同時是身體與心理兩方面的創傷，除了身體揮之不去的感受外，也因為母親息事寧人的態度，感到孤立無援，並且失去對人的信任、造成自我認同之混淆，而面對司法調查與介入處置，讓不為人知的秘密攤在陽光下，也是另一個內心的煎熬。



折翼的蝴蝶-台中縣○○高中

輔導類別：兒童少年保護事件（18歲以下）-性侵害事件

一、案例摘要：

靜宜，為本校國三學生，家中長女，個性內向，不喜於人交談。下有一位弟弟。父母離異，目前與父親及奶奶同住，家族開設鐵工廠，父親為鐵工廠負責人兼業務員，平時忙於工作，多由奶奶照顧，家庭經濟狀況小康。靜宜因為離家出走，才會引起學校導師注意，在導師及輔導老師關心詢問之下，才發現學生長期遭其表哥性侵事件。

二、輔導案例敘述

- (一) 靜宜平時在校表現因為個性內向及行事低調，所以不會引起他人注意。而她平時穿著衣服顯得較為髒亂，也極少與人交談，每當詢問她為何衣服或者鞋子沒有清洗時，她總是簡單地回答沒有時間清洗。
- (二) 靜宜因故離家出走，且未到校上課，經導師聯繫後，於隔週週一在友人陪同下到校上課。經導師與輔導組長共同詢問下，才知悉這一位女同學長期遭其表哥性侵事件。
- (三) 靜宜告知她大概在國小五年級左右就曾經遭其表哥性侵，一直到小六時因為被姑姑發現。所以表哥就沒有再侵犯她。一直到國二時表哥又開始對她性侵。因為她實在受不了這一個壓力，所以才會離家出走。家中都是由奶奶在主導家中的一切事務，而姑姑及表哥都在鐵工廠工作。她擔心會影響家中的和諧，因此將委屈一直放在內心中。
- (四) 靜宜奶奶及父親第一次聽到此訊息時，可說是相當地激動。原先家屬相當感激學校發現此一家醜事件。但是家屬回家以後，隔天態度卻是180度轉變，認為學校不該介入其家庭內部事情，而且更造成家人間的嫌隙及姑姑的離家出走。
- (五) 隔天詢問女同學相關事宜時，該同學皆三緘其口，甚至否認此事情的真實性。而她奶奶及其他姑姑甚至打電話到輔導室責問輔導組長，學校為何要呈報此事，造成他們家庭的困擾，而且影響女同學表哥的前途等等質疑。甚至指責學校若她的姑姑因此尋死，將追究學校的責任。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

女同學因父母離異，所以遇到事情也不知道能夠跟誰說。因為奶奶對她很好，所以她不想傷害奶奶，所以她就將事情深藏內心中。但是她覺得自己很髒，因此將自己裝扮成一副髒兮兮的樣子。然而最近因為真的是受不了，所以產生逃避的心態，也產生自我傷害的想法，想藉此逃避這一份壓力。

2. 就家庭支持系統而言：

家中在事情爆發後，因為姑姑的離家出走及藉死來威脅不可將事情說出後。經其家庭會議討論，這一件事情就到此為止，而且歸咎可能是女同學因為離家出走怕被處分，因此捏造出來的理由。她奶奶甚至要求女同學到校以後不可再說任何事情。而他父親因受其家庭壓力，也僅能低調以對這一件事情。

3. 就學校生活適應而言：

女同學在個性比較內向，因此朋友比較少。除了輔導組長及導師給予關懷協助以外。教官在平時在校內遇見的時候就會很親切與她打招呼，而女同學似乎也比以前較為開朗了些。

4. 就輔導處遇計畫而言：

教官及導師實施家庭訪問，親至去拜訪女同學的奶奶。請她們不要只為了顧及男孩子的前途，而忽略這一位女同學心理壓力及傷害。也不可以將她姑姑離家出走的原因，歸咎為學校通報。經過與奶奶溝通後，她知悉為學校必須實施的程序，而且學校會協助女同學作好輔導工作。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

與女同學建立互信的的關係，並且藉由輔導室或請求縣府社工介入輔導，讓她了解這一件事情錯不是在她，而她家中的紛爭也不是因為她的錯而造成地。藉由大家的關懷，讓她感受到其實大家還很關心她，她不是只有自己一個人。

2. 家庭輔導：

透過家庭訪問與其家人面對面實施溝通，邀請女同



學父親到校說明，希望給子女同學最大的支持力量，讓她能夠度過這一次的難關。而女同學的奶奶也因為經過溝通說明以後，知道不能一味包庇男方，也必須顧慮女方的感受。

3. 學校輔導：

在輔導室及導師的協助之下，持續對女同學實施輔導。讓女同學漸漸走出心中的陰影，讓她重新面對自己的人生，也試著教育女同學家人不要為了保護一個加害人，但卻傷害了另一個被害人。

(三) 輔導成效：

女同學與其家人已經了解學校對他們關心，家人也不在為這一件事情打電話或者到校責問學校了。尤其難能可貴的是我們看到這一位女同學的笑容了，早上上學或者在校園內看到我們教官，甚至會主動與我們打招呼問好，當我們跟他問好時，更可以看到她靦腆的笑容了。現在的她穿著也乾淨了許多，看起來似乎比較有自信了。

四、心得與建議

在處理這一類事情時，很容易感受到挫折。因為往往是學生家人不諒解，又很難取得足夠的支援及協助。如果處理的不好，往往會受到相當大的責難。因此當遇到問題要處理時，社會支援要協助學校處理。而本身也要尋求學校各單位的協助配合，因為單打獨鬥的時代已經結束了，現在是必須要講究團體合作

五、專家建議與回饋：

本件軍訓同仁處理方向無誤，協助案生家庭中成員理解與支持是此類案件最重要的工作。不過案生為國中生，其表哥若同屬未成年人，本身心智也未完全成熟，雖係對案生而言係加害人，但對奶奶與姑姑來說，一夕之間成為加害人的家屬，可能同樣徬徨無助。因此為穩定家人情緒，也可以考慮提供奶奶與姑姑必要的諮詢，甚至轉介社工員為必要協助，相信有助於健全家人間的關係，更能有助於案生的新生。



苦澀的青蘋果-南投縣○○高中

輔導類別：兒童少年保護事件（18歲以下）-未婚懷孕

一、案例摘要：

慧君，16歲，家中長女，是個在純樸鄉下環境中長大的孩子，父母親離異後與阿嬤同住，監護權歸母親所有；母親則北上新竹工作身兼二職，平常因工作繁忙而無法回家，為了方便工作及節約開銷而住在公司宿舍，只有每兩週之假日才能回家乙次，弟弟目前就讀於某國中。

二、輔導案例敘述

慧君，長的白白淨淨的，臉蛋有幾分清秀，是個可愛型的小女生，在她眼神中更透露出一副天真、無邪又帶有幾分聰明的稚氣，讓人看上去感覺很清爽。慧君從開學以來一直文文靜靜的，看到同學或老師總是帶著甜甜的微笑，在班上很受同學及老師的讚許，然而這種乖乖牌的學生，恰是教官所不認識的那一群。

有一天晚上，第一節課剛上課沒多久，該班導師就匆匆忙忙到辦公室找我，見面第一句話就是：「教官，我們班慧君告訴我，她懷孕了！」「天啊！她才一年級，且未滿18歲」，我驚訝的回答。導師很無助的表示：慧君情緒很低落，且一再表示不讓家人及其他人知道；因要請長假，導師發現有異，在追問下才知道懷孕的訊息，且慧君希望老師不要找男方，因為男方再一個星期就要去當兵了，怕事情一旦暴露，會造成男方困擾，希望教官從中協助。

在經過導師敘述及詢問慧君家庭狀況後，建議導師，無論如何須通知家長知悉，並且告知家長須冷靜面對問題，進而解決問題，千萬不要因一時氣憤，再度造成慧君的傷害。導師立即通知家長後，慧君母親火速從新竹趕回。慧君母親到校後與導師及教官詳談進行三方會談，評估相關利害得失後，母親決定替慧君請兩星期事假帶回處理，並請隨時與導師保持聯繫。然而，經過兩星期後，慧君臉上已恢復原來天真、無邪又帶有幾分稚氣的笑容，回到教室上課。



三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生自幼父母離異後與阿嬤同住，加上母親平常因作繁忙而無法回家，只有每兩週之假日才能回家乙次，導致○生缺乏安全感渴望有人關心，並因無相關性知識，而導致未成年懷孕之事實。

2. 就家庭支持系統而言：

○生雖與阿嬤同住，但因年代隔閡因而互動關係欠佳，加上母親遠在北部工作，使○生並未得到應有的關懷與愛，以致於○生對異性的關心產生錯誤的詮釋，進而造成錯誤的結果。

3. 就學校生活適應而言：

○生在校與同學及導師關係良好，且功課名列全班五名內，看到同學或老師總是帶著甜甜的微笑，在班上很受同學及老師等大家歡迎。

4. 就輔導立場而言：

當接獲此訊息，除安撫當事人情緒及瞭解事情經過外，應透過學校與家長先行溝通，找出問題所在進而針對問題解決問題，家屬千萬不可因一時羞憤，進而對當事人造成二度傷害。因此，學校與家長之聯繫及溝通，扮演著極為重要的角色。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

為顧及學生自尊，先請導師安撫學生情緒，再協助檢視自己的問題。並且告知正確處理步驟及對本身造成之傷害，使其瞭解此行為對個人身體健康的危害及日後對個人、家庭影響後，與教官或導師共同討論，尋求解決之道。

2. 家庭輔導：

所謂「家醜不可外揚」，中國人對於性觀念總是比較保守且好面子，更何況在純樸的鄉下地方。因此，須與家長做好溝通及協調工作，並告知家長「吾家有女初長成」須以家庭生活教育為主，切莫因經濟問題而忽略小孩的教養問題，以致造成家庭及社會問題，將得不償失。

3. 學校輔導：

與○生導師配合，注意觀察○生返校上課後情形，並且利用上課及月會集會時間加強宣導「兩性關係」、「如何正確使用保險套」及「未

婚生子對社會造成影響」等相關議題，加強宣導，以期同學有正確的性知識來面對兩性問題。

（三）輔導成效：

在學校老師關心及照顧下，○生目前個人成績均為全班三名內，且每學期均獲學雜費全免之補助，更重要的是該生母親已辭去另一工作，每週有三次親子時間，並且與學校保持聯繫；最重要的是，○生為何請假兩週，在同學中至今仍是一個謎。

四、心得與建議：

在這年代中，速食愛情的充斥及缺乏道德的約束下，年青人因而容易在一時的衝動下迷失自己，造成不可挽回的錯誤。未婚懷孕、單親、隔代教養的問題，均在在顯示，為人父母必須教育好自己的寶貝，必須為自己、為下一代甚至為整個社會安定來負責。『養不教，父之過；教不嚴，師之惰』，身為教育先鋒的我們，更應該付出自己的心力，來彌補社會的這塊大缺口。

五、專家建議與回饋：

當未成年學生有未婚懷孕、自殺意念、觸犯法律……等事宜，學校具有通報之責。通報時，應考量學生身、心狀況以及保密原則，避免造成學生的二度傷害。本案例中的導師與教官，得知學生未婚懷孕時，能夠先放下身為師長的立場，傾聽、同理學生感受，並讓學生瞭解事情的短期、中長期影響，也讓學生從拒絕到接受讓家長知道此一事情，協助共同面對未婚懷孕的事件。教官、導師與家長的三方懇談，化解家長怒氣，有效搭起學生與家長間的溝通橋樑，共同處理此一事宜。

教官的關心與耐心，除了危機事件的處理外，在後期的生活輔導中，母親也看到陪伴孩子的重要性，強化親子間的連結、與學校保持聯絡，而學生能夠獲得獎學金，減輕家庭經濟壓力以及提升自我的成就感與正面自我認同。此外，教官能夠進一步的推廣春暉宣導，防微杜漸的建立學生關於兩性、性行為的知能，是一位具有三級預防概念的教育工作者。





勸返迷途羔羊-嘉義縣○○商職

輔導類別：兒童少年保護事件－沉迷網咖

一、案例摘要：

雅芳，16歲，高二女生，在單親家庭環境成長，父母親離異後多與外婆同住，監護權歸母親所有，母親因赴外地工作很少回家，生活起居多由外婆照料，屬典型隔代教養家庭；雅芳因家境不富裕，在家無網路設備，自國二接觸網路後即經常利用課餘出入網咖，升上高中後情況益加嚴重，遭原就讀學校輔導轉學，轉入本校後甚至與網友出遊，行蹤失聯多日，最後在警方協助下找回。現雅芳經學校導師、教官及家長共同輔導下，逐漸導向學習正軌。

二、輔導案例敘述

雅芳一年級時，尚守校規，缺曠時數並不多，由於是轉學生，到本校就讀一下課程時與同學相處不熟，話也較少，每次上學遲到或第一節課未到時，導師總是聯絡不到家長，而聯絡到本人時多能即刻到校，因此並未特別關心其校外舉止。但漸漸發現雅芳上課學習意願欠佳、常打瞌睡、無故遲交作業，且對班上事務不夠積極，上電腦課時，常趁老師不注意偷偷上網。升上高二後，曠課狀況愈來愈嚴重，而且經常行蹤失聯，導師、教官多次與家長聯絡，向其同學查詢都無法掌握其行蹤，而雅芳每次失聯都在一到兩日後自動「現身」，因此家人也未報警處理。

這類的情況陸續出現，僅管學校導師、教官與雅芳母親、外婆多次溝通仍不見改進。今年二月中旬，雅芳再度失蹤逾三日，同樣是家人、導師、教官遍尋不著，而家人也在學校建議下報警協尋。教官依校安事件處理程序，報告學務主任及校長，並通報校安中心。一開始，家人以為同前幾次一樣，一、兩天就會出現，但到了第三天，其同班同學在網路「即時通」收到雅芳留言，表示要去一個很遠的地方，而且永遠不會再回來了，此訊息經由同學告知導師並轉知家長後，其家人才覺得事情嚴重，而導師也請班上同學、原校同學及休學同學留意雅芳是否在網路「即時通」中留下訊息，並請同學盡力勸返。

最後，在警方的協助下，由雅芳在網路最後留言的IP查出雅芳發出訊息的

網咖，而網咖老闆表示，雅芳曾與一位不知名男生一起出入該網咖，然線索有限，警方一開始仍無法查出其網友的身分。數日後，一位雅芳原校同班現已休學的同學來電告知其導師，雅芳於即時通透露，現在住在某網友租屋處。經過警方抽絲剝繭終於順利找回雅芳。

這位雅芳的網友是中輟生，也未成年，在雙方家長同意互不提告後，各自帶回管教，而雅芳在返回學校後，經過輔導室、教官、導師及家長的共同關心下，已漸漸提高學習意願。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生個性孤僻，談得來的朋友不多，因此自國中起，總藉著網路尋求寄託，而由於家中經濟環境欠佳，付擔不起購買電腦的費用，只能留連網咖，滿足精神所需。

2. 就家庭支持系統而言：

○生在單親家庭環境成長，父母親離異後多與外婆同住，雖與外婆有較密切之接觸，但畢竟隔代教養，互動關係不佳，只有平日經濟上支援，無法得到應有的關懷與疼愛，以致於○生對日常起居、人際關係等各項事務顯得消極、被動。

3. 就學校生活適應而言：

○生由於是轉學生，雖與導師關係尚稱良好，然其上課學習願意欠佳、常打瞌睡、無故不交或遲交作業，且對班上事務不夠積極等行為，不僅造成授課教師困擾，亦使班上同學對其產生不良印象與觀感，進而影響其同儕關係。

4. 就輔導計畫而言：

短期輔導目標在於協助○生從改變自己的學習及生活態度開始，建立正確「男女關係、感情世界」的認知以重塑自我人際關係。另長期輔導目標則置於提供○生情緒支持與陪伴，並與導師、母親、外婆充分配合，以提高其學習意願與動機，使其能擁有良好的學校生活，不再將精神寄託於網路。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

與○生建立信任與互相合作的關係，協助其檢視



自己的問題，並了解○生討厭上學的原因，告知其行為對學習階段的不良影響，導正○生對男女關係、感情世界應有的態度。另與○生共同討論，建議其敞開心胸，重建與同學間之人際關係，以改善目前狀況。倘若遭挫或不得方法時，可與教官或導師討論，共同尋求解決之道。

2. 家庭輔導：

由導師、教官與○生母親、外婆充分溝通，共同導正○生之價值觀，另請家人配合多給予○生應有的關懷與疼愛，以加強其自信與能力，進而強化家庭支持。從家庭生活開始改變○生之偏差行為，以期有良好的學習環境、熱衷學校事務，不再逃家、逃學，專注學習。

3. 學校輔導：

與○生導師配合，要求○生以漸進的方式改善個人學習態度，並在○生改變的同時給予鼓勵與肯定。另透過班上同學之協助，發揮互助功能，使其能經由同班同學的主動接觸，進而願意敞開心胸結交朋友。導師、教官也經常與○生同學在課餘時表達關心，以了解○生是否仍與網友出遊。

(三) 輔導成效：

○生目前學習狀況已有所改善，由同學言談當中了解，她不再沉迷網咖或結交網友，而在班上同學的協助下，其本身也漸漸願意主動與他人互動，人際關係亦有所拓展，唯過去所認識的網友對其仍造成影響，據班上同學反映，偶有不知名人士來電，造成○生情緒起伏等情事，這一部分仍有待導師、教官在輔導過程中多加留意。

○生之母親在學校的建議下也換了新工作，能經常陪伴○生課餘時從事各項活動，逃學逃家等情形不再出現，現○生家人時常與學校聯繫，以便了解○生在校學習狀況，與導師、教官互動十分良好。

四、心得與建議：

- (一) 導師、教官與學生在學校互動最為密切，面對e世代學生，平日除了對學生的學習狀況需瞭若指掌外，另對其與同學、朋友的往來關係也要充分瞭解，如同學互稱的綽號、常上的網站、常玩的線上遊戲、甚至在網路的別號等也應該知悉。
- (二) 生活輔導是教官在校園的三大工作之一，對學生偏差行為的輔導應站在第一線，要了解學生的想法，觀察學生的行為，主動發掘學生的問題，

與導師及學生家長配合，導引學生步上學習正軌。

- (三) 學生家長與學校導師、教官溝通管道要暢通，共同關心需要幫助的學生，使其渡過惶恐、困惑與無助的青澀期。
- (四) 「性別平等」、「異性交往」等課題不是輔導室安排好時段才教導同學，平日的機會教育也應把握，因時因地教育同學們正確的性別平等觀念，及面對「男女關係、感情世界」應有的態度。

NOTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





勇敢面對就會有陽光-宜蘭縣○○家商

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-弱勢家庭學生輔導

一、案例摘要：

慧雯，16歲，自幼父母親即離異，監護權歸父親所有，單親家庭中長女，下有弟妹各一人，是個困苦家庭的環境中長大的孩子，林父多年來以打零工維生，慧雯則半工半讀目前就讀於學校附設之進修學校，另於97年1月慧雯父親因肝硬化出血過世，因其母親早已失聯且去向不明，故寄居於伯母家，弟妹目前均就讀於某國中。

二、輔導案例敘述

慧雯看起來是個矮瘦、臉色略帶蒼白的小女生，但制服還很乾淨，她上課不多話，甚至話很少，感覺總是帶著易受傷及怯生生地眼神，與同學互動實際上並不頻繁。

會開始注意她，起因於某次進修學校上課時間中，慧雯主動到辦公室低聲向教官詢問有沒有可以吃的東西，直覺反應慧雯一定是極度飢餓的情況下，才會逼不得已尋求資源與協助，身為進修學校生輔組長及輔導教官，當下立刻刻意不讓她看見情況下，向隔壁同仁借了一包餅乾，還藉故的說，教官晚上上課到現在還沒吃，很餓，一起吃好嗎？就是怕傷了她的自尊心，也開始了與慧雯第一次接觸她內心不願為人知道的灰暗角落。

經了解，發現她因自幼父母離異，家中經濟來源主由父親打零工負擔，又因家境較為清苦，為協助家庭經濟，慧雯每日上午六時至十七時白天時間在某溫泉飯店餐廳打工，晚上才到校上課，可能是因為自卑加上害怕受到歧視，她特別敏感又多慮，加上不願隨意接受別人的幫助，導致心思細膩的她，對人際關係處理與同儕互動顯得特別疏離，可能是怕被同儕比較或害怕受傷害吧！

在輔導晤談過程中，發現她時常鬧胃痛，經多次詢問及關心，慧雯方才告知有時是下班來不及，但多數是沒有錢吃晚餐；當時父親已因肝病病重住院，隨後不久即往生，告別式後，姊弟三人雖由親戚接去同住，但身為長女，早熟的她卻不願增加親戚的負擔，於是弟、妹生活重擔乃落於她一個人肩上，慧雯卻從來都不向同學或師長告知家中情況，豁然了解慧雯之所以臉色蒼白的原

因---長期營養不良；經獲慧雯同意，主動協助向學校爭取工讀機會擔任每日環保工讀，另向學產基金急難救助申請新台幣二萬元整，才暫時解決慧雯經濟上之燃眉之急。

由於學校要求工讀不能耽誤上課時間，而實施環保分類大多會耽擱正課時間，所以教官通常會要求環保工讀學生必須掌握時間，且按時回到教室上課，期間某一次巡堂時，發現慧雯規定時間到了，卻還在回收室做垃圾分類，經詢問初擔任環保工讀的慧雯，她怯生生地說：『教官對不起！因為我沒有手錶不知道現在時間！』，當下心中一陣鼻酸、哽住講不出話來，同年紀的女孩該是被家裡捧在手心，備受呵護的花樣年華，同儕常有的是手機、I-POD或MP3已不知換過多少，而她不僅沒雙親、還居然連一支手錶都沒有，差一點當場在學生面前掉下眼淚；事件不久之後，教官又不小心剛好”多了一支手錶”給她，慧雯還問”是真的多的嗎”？當然是啊！教官說。

知道她是一個非常懂得察言觀色的同學，不願因自己或家中的問題增加他人經濟或心理的負擔，若能真正的瞭解她，就知道慧雯不是個性孤僻，只是在乎別人的眼光與不願增加他人的負擔。現在的她靠著自己的勞力付出賺取生活費用，再也不用看別人憐憫的目光，於是也變的更有自信了。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案學者理論而言：

Ericson認為這時其的學生需要”自我認同”，不然就會”角色混淆”，而青少年面對自己認同危機的有幾種可能的結果，包括「達到認同」、「延遲認同」、「過早認同」、以及「混淆」等四種結果，而此四種結果是以青少年對於自身價值與生命方向的承諾與決定為標準，所謂的達到認同是指在經過充分的自我探索後，青少年對於自己是什麼樣的人做出肯定的決定，本個案則屬過早認同-乃係○生沒有經歷充分的自我探索過程而輕率的決定自己的角色，以致最後產生混淆來逃避自我探索也逃避生命的承諾與決定。

2. 就個案本身狀況而言：

○生不願與他人分享或溝通自身家境狀態，加上幼年的自卑經驗，導致其不輕易與人交往-怕被別人恥笑，因此造成其較為孤僻、離群的心理，對其他人的關心



相對地自我防衛性較強，其實內心裡真正想的是…『我不要你們可憐我！』，所以○生採取的防禦方式就是封閉與他人溝通交流的管道，導致與他人關係較難建立。

3. 就家庭支持系統而言：

○生之母親應還在世，但或許已另有家庭，此部分其不願透露，相信已無與母親聯絡，尤其林父生病後互動相對較少且不久即往生，所以原生家庭支持系統薄弱，唯一較親近的弟妹尚屬年幼，因此姐代母職扛起生活重擔被視為必然，使其並未得到這年紀應有的關懷與愛，相對於生活、學習等各項事務認知，顯得獨立且過度早熟。

4. 就學校生活適應而言：

○生雖與導師建立良好關係，上課學習意願雖佳，但是常因體力不支而有昏睡情況，另因與同儕互動不頻繁，強烈的自我防衛意識而獨來獨往，亦使班上同學對其產生疏離，進而影響其同儕互動關係。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

- (1) 與○生建立信任與互相合作的關係，短期協助由工讀機會並進而體會『貧窮並不是罪惡』，教導面對問題方能解決問題。
- (2) 建議○生敞開心胸，主動與班上同學交往，倘若遭挫或不得方法時，可與教官或導師討論，擬訂個人參予班上事務的逐步目標，以改善目前狀況。

2. 家庭輔導：

- (1) 請親戚配合：尤其是在給予○生應有的關懷或責備、堂兄妹相處互動同時的公平與完整性，希望儘量能從體會其年幼父喪、母離的心情，若該姊妹有任何表現不好的地方，儘可能以關懷與溫柔勸告對待，以期有正向的學習發展，避免形成反社會人格現象。
- (2) 教官向○生伯母肯定並讚賞其在校表現與改變，建議多給予其關懷與鼓勵，以加強其自信與能力，進而輔助強化家庭支持系統。

3. 學校輔導：

- (1) 青少年時期不只在生理發展上扮演重要的角色，同時對個人心理特質的發展也具有關鍵的影響，個人自尊與自我認同的都與個人未來心理社會適應有莫大關係，所以在青少年的教育中第一線的教官更應投注更多的心力。
- (2) 與○生導師取得共識，透過導師與其溝通，要求回報生活狀況，並以漸進的方式改善學習態度（如：園遊會活動、團體活動、或

從導師與教官所教授的課程開始，再慢慢拓展到其他課程），並在改變的同時給予其鼓勵與肯定。

- (3) 透過班級幹部（班長、風紀、服務股長）及○生鄰座同學之協助與觀察，發揮互助功能，使其能經由同班同學的主動接觸，進而願意敞開心胸結交朋友。

4. 輔導成效：

○生經輔導後，目前個人經濟狀況也因她的工讀付出相對有所報酬與改善（有信仰-只要努力就有收穫），而在班級幹部及同學的協助下，加上其漸漸願意主動與他人互動（有信心-將來不為貧窮所苦），人際關係已有所拓展（有自信-不怕被他人嘲笑），惟過去的經濟壓力經驗仍有可能對其造成影響。另亦持續與導師配合，給予幕後支持、陪伴與鼓勵打氣，以強化其自我意識，以朝向人本主義者所示…「協助達成自我實現」的終極目標。

四、心得與建議

青少年高中職階段應該是快樂成長、愉悅學習、享受陽光，但受到不景氣影響，往往有些同學因經濟壓力或家庭因素在社會某些陰暗的角落暗自哭泣、默默承受，事實上，輔導同學能自我認同並建立自信心，則是本案例意外的最大收穫。

NOTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



一、案例摘要：

慧如出生於一個父母離異，兄弟姐妹四散紛飛，親屬關係複雜難懂的奇特家庭背景。幼時隨家人赴法，數年前返國後，考上本校就讀。此事件乃肇因於離異母親的主導，設計誘使女兒懷孕以獲得財物為目的；為能善盡生活輔導者之角色，便決定協助慧如，給予關懷並提供建議作法，最後終使事件圓滿落幕。

二、輔導案例敘述

兩年多前的一個初夏的夜晚。當時身為夜校的生輔組長，幾乎每天每夜，老師找，學生找，印象最深的是，只要當晚處理三件以上的事務，需要找學生，約家長，那一晚，時間就沒了。慧如，她的事，卻耗費了我一個暑假。

當時，學期已近尾聲。那一晚，導師急忙找我：班上有個學生懷孕。她單親，監護權歸父親；她，則與祖母同住。這件事，父親生氣不理會，祖母無能為力，便退而約談母親；另外請學生了解男方家長對此事之態度。數日後，約談其母親過程中，察覺慧如對母親反應怪異，氣氛僵化，便將學生帶離現場私下詢問，方知母親在離婚後完全對她漠不關心，卻突然對此事件態度積極，努力主動奔走男方，一意完成雙方婚事為目的。初判此事不甚單純，於是便提醒慧如要謹慎小心，同時也要其暗中觀察尋訪。果然在查訪下，得知其懷孕之事，竟是母親一手主導。

為能得到更多聘金，慧如母親與男子設計使其懷孕，之後更以女生之婚事為由，多次主動要求男方預付禮金，為此引起男方家屬反感，且男方以當兵為由，完全避不見面，意圖逃避責任。於是便建議慧如採取以下行動：首先將母親算計之事告知父親與祖母；其二，直接聯絡男方部隊單位主官與輔導長，將懷孕之事詳加說明，並請部隊協助後續聯繫協調；第三，告知母親有關監護權事實，並考慮就此事採取法律行動。

我與導師則不再接觸慧如母親，同時與其討論，結婚生子可能是最佳的結果；只是屆時需要暫停學業，專心家庭事務，而其與家人也均能接受。不久之

後，慧如傳來喜訊，告知結果如我們所期望，雙方家屬已洽談婚事，並辦理休學，整個事件進行到暑假期間，終於圓滿落幕。

三、輔導策略分析：

(一) 第一步，走進學生的心裡世界：

個人撰寫碩士論文，探討軍訓教官核心職能的訪談過程中，獲得許多重要訊息，此為首要之務；第一步未成，許多的輔導極易徒勞無功，「○○室？那不是心裡有問題的人才會去的地方嗎？我又沒病，幹嘛去那裡？」學生的直言直語，當下棒喝。

(二) 傾聽、陪伴與關懷：

『我們給的，不一定是他們想要的。』本案，即使有幕後人主導，還是多以傾聽與陪伴的狀況下，在關懷過程中給予建議。

(三) 多一點的指引與協助：

同樣的事，多一些「提醒」與「建議」，得到的效果，往往會比「應該」與「不該」要好很多；與學生互動的口氣與用語，是最重要的關鍵。

(四) 每件事都用『教學生』的態度出發：

16到18歲的學生，身心發展成熟度根本不足，更遑論處理事務的能力，所以才需要『教』育，包含學業與生活教育。這個邏輯很簡單：就是不懂，所以才要教，『如果他們真的什麼都懂，那要我們這些師長教官做什麼？！』我常常以此自我提醒。

(五) 學生比較喜歡『像朋友般的』師長來『教』他們、陪他們：

○年○月，正陪著家人逛家樂福，電話突然響起：「○大哥，怎麼辦？醫生說我的○○萎縮，可能會有…問題，上次那個地方也一直還沒好；最近事情都很不順，老公又鬧彘突，公公有些事也難搞，家裡為了開店，大家又很有意見……」，心想，「這可是難得喘氣的星期日下午耶，小姐妳這時候打電話來…」，挺好的，只好安慰、分享，兼當軍師出點子，掛了電話，一通電話-23分鐘…。眼前浮現一段畫面…「教官，我以後可不可以叫你○大哥？」那年，○生在離校前提出這樣的要求，我答應了；在去年某月某日，更有趣，大清晨04：50收到一則簡訊，來自金門某大學的一個女生：「教官，我睡不著，跟你道早安！」，一度以為是情色簡訊，電話一問，去年畢



失去媽媽的女孩—台北縣○○工商

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導—繼母家庭及疾病關懷

一、案例摘要：

慧玲，18歲，為家中長女，下有弟妹，母親於其小學六年級時，因工廠意外事件而喪生，慧玲父親喪妻後一年續弦越南新娘，因頓失母親、家庭經濟不佳、課業壓力及親子衝突等因素，導致其產生「急性精神病」之症狀。

二、輔導案例敘述

慧玲一年級時，在學校各方面表現頗佳，然而到了二年級上學期後，情緒經常不穩定，與班上同學衝突加劇，導師即開始密切與家長聯繫，但慧玲父親經常抱怨工作忙碌無暇管教，而越南媽媽更完全置身事外，讓導師無法深入協助該生。

二年級下學期，慧玲功課退步頗多，開始有幻聽幻覺之症狀，常認為身邊有人在跟她說話。老師發現她的情況不佳，請父親帶她就醫，父親不僅抱怨連連亦不認為其有病，拒絕帶她就醫。

慧玲病情反覆且日趨怪異，導師非常擔心，適逢本校輔導室商請醫院精神科醫師對本校特殊學生看診，慧玲被醫師診斷「疑似急性精神病」，應立即就醫，沒想到慧玲父親到校後，當下給了其一巴掌，叫她不要再「假瘋」。

因為慧玲父親的不理性及越南媽媽不理會，使慧玲孤立無援，慧玲常有一些危險舉動，例如：下大雨時往教室外衝、獨言自語、又哭又笑等；所以輔導室主任與教官決定共同帶她就醫，並由輔導室協助用藥，晚上則勸慧玲自己按時服藥，一段期間過後，病情確實稍有控制；但，沒想到，慧玲父親發現慧玲就醫及用藥即大怒，把藥丟掉並毒打慧玲一頓。

突然某日，慧玲在教室大吼大叫，說耳朵裡有個人說她是壞人，一定把自己給殺了，同學立刻通報教官室，當教官到現場時，慧玲依然歇斯底里，甚至開始要咬舌自盡，學校一方面立即打119，請救護車到校並通知家長，一方面怕慧玲真的傷害自己，情急之下，教官立刻以自己的手讓慧玲咬，教官並用溫柔的語氣告訴慧玲，這是「教官媽媽的手，咬下去會痛哦！」沒想到神智不



清的慧玲真的只有輕輕咬，當教官一路陪著她進醫院急診室，看著她時睡時醒且胡言亂語，內心真有萬般不捨，等醫生診斷用藥後，她醒來對教官說的第一句話：「教官對不起，讓您擔心了。」教官的淚潸然落下；而慧玲父親一直到晚上七點多才出現在醫院。

慧玲的就醫過程因為父親的阻撓並不順遂，而學校幾位師長仍堅持帶她就醫與協助用藥，輔導室並聘教官為慧玲之「認輔老師」，慧玲只要一有情緒狀況，立刻通報教官到場，而她只要一看到「教官媽媽」，安全感自然產生，情緒平穩許多，慧玲就在大家的努力之下，順利在去年完成高職學業。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生頓失母親的痛仍潛藏在她內心深處沒有消逝，再加上父親在母親死後不久，除了將母親意外死亡的保險金揮霍殆盡，並急著將越南新娘娶進門，○生懷疑父親對母親的愛不夠堅定；此外，來自不同文化的越南媽媽太年輕，無法溝通，所以家庭紛爭不斷，○生無法諒解父親，不能接受越南媽媽，敢怒不敢言，所以，面臨課業落後及家庭的壓力之下，身心一直無法平衡，亦沒有一個讓自己可以抒發悲傷的管道。

2. 就家庭支持系統而言：

○生父親的教育水平不高，以木工為生，維持家計確實辛苦，在喪妻之後亦曾消沈一段時日，當時娶進越南新娘○生父親亦希望她可以幫忙照顧子女，但事與願違，越南媽媽不管事及強硬的態度，○生父親也無可奈何，○生父親對精神疾病並不瞭解，也不願相信自己的女兒會有此種病症，在無奈及不知所措之下，對○生不是打就是罵，希望其自己會想早日清醒。

3. 就學校生活適應而言：

○生與教官、導師及輔導室互動佳，尤對「輔導教官」建立深厚之感情，當自覺情緒不佳時會主動找教官談，並且將對母親的愛與思念移轉至教官身上，教官亦經常關懷並予擁抱，○生曾說學校的師長讓她感受到許多愛，她在學校可以得到許多快樂。

4. 就輔導計畫而言：

○生「疑似急性精神病」之症狀，事實上只要儘速就醫，配合醫生用

藥，復原力相當高，所以，在輔導該生之前應先協助就醫，按時用藥後，再予輔導；故短期輔導目標為協助○生就醫用藥，使其情緒穩定；而長期輔導目標給予○生支持與關懷，並請輔導室與導師全力配合，以加強學校支持系統。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

- (1) 協助○生就醫及用藥以穩定身心狀況。
- (2) 發揮「認輔老師」制度，提供○生一個可以抒發情感之管道。
- (3) 協助○生「走出傷痛」，喪親之痛通常潛在心中許久，沒有經過適當引導，對當事人的人生將有很大的負面影響。
- (4) 適時輔導○生課業問題，避免壓力過大。

2. 家庭輔導：

- (1) 同理○生父親之辛苦，給予有關精神疾病之知識。
- (2) 透過住在甲地的祖母，勸導父親多關心子女，並請祖父有空來北部接○生同住，享受天倫之樂。
- (3) 關心其妹妹及弟弟之狀況，適當時機協助○生幫助弟妹。

3. 學校輔導：

- (1) 聘請○生最信任之教官擔任「認輔老師」，並將輔導過程記錄提供輔導室知悉。
- (2) 輔導室督促○生按時用藥，並將身心狀況隨時，提供導師及「認輔老師」瞭解。
- (3) 導師仍持續與家長溝通，並將○生情況隨時告知教官及輔導室。

(三) 輔導成效：

○生在畢業前病情已獲得控制，並在醫生許可下減藥進而停藥，情緒穩定樂觀，人生態度正向且快樂許多，對於父親與繼母的積怨，也漸漸改為體諒，她說：「能看見父親擁有幸福不也是她的幸福！」。

○生畢業後，亭亭玉立成為上班族，雖暫時未升學，但積極賺錢並頗懂理財規劃，保險、基金及存款多頭並行，下班後到補習班上課，她預計未來會再進入校園就讀二專；好幾次在校門口值勤時，看著遠遠走來的短裙辣妹－原來是她，帶著青春洋溢的笑容回來了。哈哈！說不定哪天你走在路上欣賞的正妹，就是她哦…。



四、心得與建議：

輔導學生時，教官常常是老師們的後盾；但，很多時候教官更需要與學校其它處室合作，尤其是高關懷學生，有輔導室專業領導會是成功的關鍵，本例因輔導室對教官的信任與合作，幫助○生痊癒，顯示了學校團隊合作的重要。

五、專家建議與回饋：

為升學，課業較以往繁重，而導致急性精神病發作。父親否認、憤怒、漠視學生的精神狀態，繼母對學生不聞不問，學生在家庭支持系統上是薄弱的，加上未成年學生，需要考量家長監護權，致使本案例在協助就醫過程是受到阻礙與辛苦，也使本案的困難度提高。

教官勇於任事，結合學校輔導室的資源，協助學生用藥控制病情，同時請對學生具有重要性的教官擔任認輔老師，讓學生情感上有一個歸屬感，降低心中的無望感，為生命打開一扇盼望的窗。教官除了結合輔導室、導師協助學生課業、提升父親關於精神病症知能、強化家庭連結等生活輔導外，可以和輔導室的老師和學生進行每週一次的談話，處理喪母議題、目前和繼母的關係、家庭變動中的壓力等。

面對急性或是精神病之學生，對相關人員而言，都是一個高壓力事件，教官以一個團隊的方式，結合醫療資源，幫助學生掌握就醫的黃金時機、學校輔導室、導師等通力合作，協助學生穩定校園生活、溝通家長對疾病的相關觀念，協助學生度過此一難關，這是一件浩大費時、勞心勞力的工程！教官對學生的愛護之情，可見一斑！

亞斯伯格的藍天-桃園縣○○高商

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-亞斯伯格症

一、案例摘要：

致遠，16歲，家中長子，患有亞斯伯格症，其父對該生期望極高，對於該生未能考取高中而就讀高職一事非常不能諒解，更對該生病況無法接受，延誤其就醫的黃金時刻。

二、輔導案例敘述

第一次上這個男生混合班，就對這個孩子有些印象，因為當大家為了組別報告都在熱衷的尋找分組夥伴時，他就安靜的坐在位置上，不參與、不討論亦不吵鬧，好像與這個班級隔離在不同次元的環境中。

一個月後，他跑來跟我說：「教官，我可以找你當我的認輔老師嗎？」，看著他的眼神，我同意了，也進一步了解致遠的情況及「亞斯伯格症」這樣的自閉症症狀，對他的異常行為，也因此有了解釋。因著這層認輔老師的關係，幾次跟他約談，都可以從他的口語中，感受到他所承受的壓力，在一次段考結束後，詢問他對自己表現的滿意度，他竟脫口而出：「我爸說我這麼笨，不如死了算了！」，聽的出來這樣的對話，不是父親偶然情緒的發洩，多次的言語暴力，讓致遠對自己更沒信心、對人際互動越來越退縮，我發現該是跟他爸聯繫的時候了。

致遠在高一時因為嚴重遲到而請家長到校共同輔導，與致遠父親晤談過後，對致遠所承受的壓力有了更加完整的概念，其父在晤談過程中不斷強調自己因曲高而和寡的際遇、致遠自小的天命不凡、就讀高職對其天賦備極委屈的心態…，言談中盡是對高職生的不屑以及對致遠的失望，似乎需要就醫的，不只是致遠而已吧。

透過課間閒聊與分享，發現致遠對父親的態度由小時候的被動消極，漸漸偏向較為暴力的極端，似乎要驗證自己就是這麼爛、亞斯伯格症的人就是不會正常…這樣負向思考，除了持續給予致遠正向思考的方法外，亦透過電話與其父做溝通與建議：孩子不是我們生活使命的延伸，放開手讓他自由走他想走的路、肯定他所選擇的路，這條路才有我們陪伴的空間；後來致遠父終於願意在



適當的時候由醫生介入，而致遠在藥物協助及課業的支持上，對班上的認同感逐日加深，也漸漸願意放開心懷接受同學，甚至在升上高二時，擔任起班上衛生股長的工作，每天看著他在打掃時間指揮若定的神情，都讓我欣慰在心底。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生在家長長期心理施暴下，對自己極度沒有信心，又不知如何控制情緒壓力，進而無法在人際關係上有所進展，導致病情日益嚴重。

2. 就家庭支持系統而言：

○生父親對其期望甚高，而家中又以父親的意見為主導，雖不致暴力相向，但常以言語諷刺○生，母親憂心其狀況，卻不敢違逆父親，家中親子關係緊張。

3. 就學校生活適應而言：

○生甫入學時對班上十分排斥，不懂如何營造人際關係，對於導師及輔導教官較為依賴，學習成效上均能按照老師要求繳交作業及認真聽講，惟在分組活動上無法配合。

4. 就輔導處遇計畫而言：

了解○生心理障礙後，在短期輔導目標上，置重點於協助○生融入該班情境，產生認同及歸屬感；在家庭支持面則建議○生父親接受孩子病情，安排○生盡早就醫接受治療。而長期輔導目標，則希望提供其持續的關心及照護，使其學會與人互動的方法，找到未來學習的方向，持續接受醫生治療，控制自己的情緒，學會與疾病共處的生活步調。

（二）輔導策略：

1. 個別輔導：

（1）利用軍訓課下課時間與○生閒聊，建立互信的關係，做小組活動時，以固定成員為一組，減少該生面對分組的挫折，並告知同學○生概況，請同學主動與○生親近，營造一個友善的環境。

（2）從談天中引導正向觀念給○生，並列舉自閉症患者的優良表現案例，使其了解只要按時接受治療，亞斯伯格症並不是絆腳石。

2. 家庭輔導：

（1）建議父親放下對精神官能症的先入為主偏見，灌輸儘早接受治療

則痊癒機率越高的觀念，說服○生父親帶著孩子就醫。

- (2) 提供○生在校進步之具體表現，使其父亦能對孩子的努力產生肯定；另對○生未來生涯規劃上，舉出四技二專的優點，建議其父放手讓○生自主決定未來、自立生活目標、自信面對人生。

3. 學校輔導：

- (1) 與○生導師取得聯繫，透過導師與其溝通，以漸進的方式改善學習態度，並在改變的同時給予鼓勵與肯定。
- (2) 與○生父、母親做觀念上溝通與討論，在家庭跟學校兩方面雙管齊下，引導跨出建立自信的第一步。

4. 輔導成效：

○生目前為高三應屆畢業生，每日跟著同學一起留校夜讀，「學校」對他而言，不再是被迫留下的環境，而是真正可以學習的殿堂，「同學」對他而言，不再只是讓他不知所措的陌生人，而是真心可以相互研討的夥伴，「未來」對他而言，不再是任由他人安排的單行道，而是擁有無限寬廣的彩色藍圖。問起他的目標，他說他想考上一所國立科大，看到一年級初識的自我封閉到現在勇於說出自己的夢想並努力實現的改變，心裡感動甚深，對我而言，這一段陪他走過的路程，也是生命中的另一堂課程，○生畢業了，而我們這一門課程還在延續！

四、心得與建議：

感謝該班導師的相互配合及輔導室專業分享，讓第一次面對亞斯柏格症的我能明白與他們相處的模式，在面對○生情緒崩潰時（大怒或大哭）知道應該如何開導及陪伴，雖然是邊做輔導邊學輔導，但三年的經驗累積已讓我成長許多。

情緒障礙及精神官能症的孩子人數逐年增加，建議長官能為教官同仁辦理特殊學生的輔導知能研習，讓大家在接觸這類特殊生時，可以在最短时间内察覺、最快速度內輔導，方不致延誤治療期或誤判該生情況。





我的生命是一個笑話-新竹縣○○高中

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-家暴事件

一、案例摘要：

佩芬，已年過40歲，因為獨子服役前夕出外唱歌，於返家途中不幸發生車禍過世，先生長期因外遇與其打打鬧鬧，三不五時逼著要離婚，大女兒負氣離家出走，初入學時總是不言不語，雙眉深鎖，每天愁眉苦臉，自殺的念頭揮之不去。

二、輔導案例敘述

佩芬友人也是40幾歲，在本校進修部完成學業，為了協助好友走出喪子之痛與婚姻的不幸福，鼓勵她報考進修學校，希望她藉由讀書來走出陰霾，於是以40歲的年紀考進本校。

由於友人在校期間三年均擔任班長，且與教官同來自於同鄉，在佩芬入學之前已經多次告知教官其家庭狀況，所以對她的狀況十分了解，於是在進校新生報到會議中提出，請所有同仁一起協助輔導。在佩芬入學後，即建議她加入葡萄園心靈成長社，由社團老師於每週五放學後留下來實施藝術治療，期間老師與教官不時以卡片給她加油打氣。她在寫給教官的卡片上說她覺得自己的生命是個笑話，令人看了鼻酸。

高二上學期時安排她擔任糾察隊，藉由每日執勤時間，不斷的與之互動與心理輔導，並主動邀請她到家裡喝茶聊天，也陪她去弟弟開的花店送花給客戶，又或一起去廠商的農場賞花，藉以拉近彼此的距離，化解她冰冷傷痛的心，在同學、老師及教官多方協助之下，逐漸看到她展露笑容。

時序進入高二，無奈父親又因久病厭世自殺身亡，再一次重擊她脆弱的心靈，整日在校無心上課，精神恍惚，教官利用公祭時間，送上奠儀，安撫其受創的心靈，陪著她一起流淚。回到學校後立即邀請她參加學校所舉辦的生命教育成長營，利用她的生日，特別安排溫馨的生日慶祝活動，兩天一夜的活動中，讓其感動的不斷的拭淚。然而，此期間，丈夫的家暴事件層出不窮，為了協助她走出家暴的陰影，協助她尋找相關法令，但她堅持不離婚，不申請保護令。

由於先生沒有工作，都是靠她負擔家計，除了平日在弟弟的花店幫忙外，

假日和小女兒在南寮賣蔥油餅，常因警察取締，數次被開罰單之後而結束營業，教官立即請同仁一同購買剩下蔥油餅麵團，協助她處理以減少損失。

高三因女兒及其男友不滿爸爸外遇，夥同友人出手毆打外遇對象，對方找黑道出面，恐嚇佩芬，讓她煩惱的幾乎想休學，所幸在教官的安慰之下打消念頭，繼續於課業之上。如今已進入鳳凰花開時節，她順利完成學業，在送舊的晚會上授予服務獎狀，感謝她為學校的付出，並在畢業典禮代表接受特殊貢獻獎，由校長親自頒予獎狀，肯定她在面對一連串的困境所展現的強韌生命力。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

- (1) ○生雖在學校老師及教官的輔導溝通下有所成長，也對學校的協助感到溫馨，但對家中接二連三所發生的事，受到很大的打擊，心情甚受影響，心情的沮喪與失落可想而知。
- (2) ○生年過40歲才來學校念書，自然對讀書有一份執著，雖家庭的打擊接二連三，但仍能挺過，足見其堅毅。

2. 就家庭支持系統而言：

- (1) ○生因家暴事件層出不窮而身心俱疲，但為了小孩仍咬牙苦撐，小孩是其唯一的希望，不想讓小孩沒有父親。
- (2) ○生父親是家中的唯一支持，但其父久病厭世而自殺，卻給予更大打擊，幾近崩潰，若非家中尚有小孩，她早已結束自己生命。

3. 就學校生活適應而言：

- (1) 教官在○生進入本校後，即以瞭解狀況，用心的利用各種時機給予輔導，成為她三年來最好的朋友，教官對其所發生的事情均給予最大的支持，陪其渡過人生的低潮期。
- (2) 主動在家暴的法律協助上，給予最大的幫忙，○生雖已畢業，但知道教官在未來的日子裏，仍是她最好的朋友。

4. 就輔導工作而言：

- (1) 三年來對○生隨時陪伴的輔導方式，讓其有活下去的支持力量。
- (2) 輔導室及導師的積極介入，也為○生抒發情緒



最好管道，並讓其從痛苦中走出，未來雖漫長，但已能面對。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

(1) 與○生建立互相合作的關係，肯定其為家庭的付出與隱忍，利用糾察隊的關係，建立其自信心，開拓其人際關係。

(2) 教官、導師及輔導老師相互支援下，隨時掌握其情緒變化，並給予支持與輔導。

2. 家庭輔導：

利用法律層面，協助○生在家庭上的主動權，雖仍不願離婚，透過對家庭的需要，輔導其走過傷痛。

3. 學校輔導：

與本校輔導室取得聯繫，透過相關輔導，協助其走出家庭的陰影並全力給予支持。

(三) 輔導成效：

○生雖仍未能走出家庭的陰影，但在學校的輔導支持下，對人生已有不同的看法，未來家庭仍是她最大的負擔，但在老師、教官及同學們的協助下，將成為她日後生活上最大的支柱。

四、心得與建議：

她是被外遇丈夫家暴，獨子車禍身亡，父親久病厭世，女兒又負氣失聯，一連串的打擊，讓她找不到活下去的理由。感謝老天爺安排我們在校園相遇，三年來一路相伴，如今看到歷盡滄桑的她終於有了笑容，是教官最大的欣慰。

陪孩子走過叛逆期-新竹縣○○高中

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-逃家

一、案例摘要：

文傑，18歲，為住宿生，高中一、二年級期間，功課成績優異，在班上經常名列前茅。父親在大陸經商，長期不在家，母親則為家庭主婦。一直到了高三，認識一些新朋友，成績快速滑落，父親得知後，動輒以打罵方式管教，而母親則是用哀求的方式，希望回復過去的生活型態，親子間的關係逐漸惡化，文傑甚至向父母親揚言：「逃家、在外租屋居住，要用打工的方式來養活自己，假日不想住在沒有溫暖的家庭等」。母親急忙向學校求救。

二、輔導案例敘述

文傑因家庭功能失衡（長時期住校），造成其生活缺乏家庭照料與關心。其次，父母對文傑期望太高，讓他覺得壓力很大；最後，文傑懼怕在學校中可能會發生某些無法應付的問題，形成其缺乏自信、安全感與課業適應等問題。所以，首先是肯定家長的付出與努力，安撫文傑的父母，除了在必要時刻能讓父母發揮功能外，最重要的是，讓他的父母不要成處理過程中的阻力。因為，家長的情緒狀態或所採取的行動往往會左右孩子的意向，所以，安撫家長並與家長建立合作關係為第一個步驟。

經過晤談，並給予文傑吐露心聲的時間與管道，鼓勵討論或分享家庭不愉快的經驗或感受。教官與班導師與他建立每週晤談時機，以引導其對自己的生活做出積極、有建設性的決定，並鼓勵加強生活教育及自理能力之培養，建立師生溝通及互信的關係。持續與家長溝通，共同關懷文傑的感受及情緒，並留意其情緒、舉止上的突然變化等，再輔以同班同學鼓勵與協助其課業步上軌道。

最後，經教官與老師及班上同學持續保持和文傑一起面對事情處境的同理心，用「孩子想換個跑道」的態度，當其感受教官與師長同學的關心與諒解，自然會將自己為難之處說出來，在教官與老師及同學的協助下，解決了他的困擾，終使文傑順利



完成學業，考取大學。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

在現今求學環境中，多數原本課業表現優異的學生，在高中這個階段，很容易因為一些小事，在情緒上出現強烈的起伏。○生原本是個學業表現良好的學生，在他的心裡，很擔心自己哪一天無法繼續在課業上保持優勢的地位，在無法承受的壓力下，只好假借各種理由來反抗或排斥。

2. 就家庭支持系統而言：

由於○生住校，長時間與家庭分隔，因此對雙親的詢問態度，往往造成了另一種干擾，加上雙方的焦慮情緒不斷加溫，於是使得雙方的互動關係呈現緊張狀態。由於○生發現父母親的關心並沒有幫他解除困境，反而徒增他的困擾，自然就採取不溝通的行為模式，任由雙親或學校著急，他則用玩樂、反抗及置之不理的態度來紓解情緒。

(二) 輔導策略：

1. 建立輔導支援系統：

在輔導處理過程中，最重要的是先建立輔導支援系統（包括○生的父母與同學），然後在真誠、尊重與關心的態度下，幫助他去面對目前的困境，並且讓他的父母有能力用有效的行為與○生討論事情，使他日後能和父母共同商量生活上各方面的問題，而不必再採取激烈的手段來表達自己的心聲。

2. 建立與父母溝通管道：

在處理過程中，掌握了○生還想念書的意願，更了解家長希望他恢復學習意願的心情，因此，只要讓親子有機會溝通並了解對方的用意，雙方的衝突就可以降低、抒解。透過學校建立的溝通平台，讓對方都感受到有被尊重、被照顧與被珍惜，並把握對家長與孩子的關心，讓親子雙方都能感受到來意，讓雙方均能從解決問題的角度討論。經過一段的時間，雙方開始能體會對方心情，也透過這個過程發現自己的行事作風帶給對方傷害，表示願意共同來處理這個衝突，並且達成○生繼續住校求學的協定。

3. 學校輔導功能：

鼓勵班上同學對○生採取一些友善的動作，並且也讓同學們了解，每個人都有情緒不佳的時候，讓學生學習用體貼的心來看待他一時的衝動。在學校教官與老師協同從旁幫助○生學習處理自己的情緒，讓這個事件能在適當處理的措施下，成為具有正面影響的機會教育，進而降低負面效應。其次，教官對家長所做的提醒，將可使家長學習有效的行為模式，以避免日後親子間再度引發衝突。

(三) 輔導成效：

○生經過輔導後，與父母的關係逐漸改善，在教官的鼓勵及老師指導下，重新擬定讀書計畫，補救落後的課業，他的成績逐漸有起色，後來考上了大學。其父母親於○生畢業時，親自到校表達對學校教官與老師的衷心感謝。

四、心得與建議：

輔導是生命關懷的創作過程，也是協助學生成長的互動過程，輔導並不是單方面的付出，而是可以統合各方的資源讓孩子可以得到更好的照顧，如此輔導才會更有功能也更茁壯。

我始終相信孩子會有能力與信心面對未來的求學生涯，學校的師長及家庭的父母親是孩子永遠的朋友，更是孩子背後最有力的支柱。透過學校的師長的關心，使親子間都能感受到校方的善意與信任，建立親子最佳溝通管道，再致力雙方認知上的差距的溝通，打開親子雙方的心聲，進而於降低親子衝突，便可化危機為轉機，達成學校、學生、家長，三贏的局面。





誤入歧途的少年-新竹縣○○高工

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-單親家庭

一、案例摘要：

立偉，17歲，家中長子，在父母離異環境中長大的孩子，與母親和就讀國中的弟弟同住，監護權歸母親所有，母親靠打零工維持家計，為維持生活立偉被迫失學打工而結交不良朋友，脾氣變得火爆，不易與他人相處。

二、輔導案例敘述

立偉家庭背景為父母離異，從小與母親同住，母親靠打零工維持家計，除要支撐家中基本開支及房租外，還要供應立偉及其就讀國中弟弟的學費，經濟狀況不佳，因此失學一年在外工作，結交了行為偏差及不良的朋友，慢慢脾氣變的越來越火爆，後來復學後不愛唸書，與師長、同學相處皆不甚融洽。

記得剛開始時，還找不到方法與其溝通，但還是有耐心持續的與其交談，並常運用機會聊他喜歡的事物，漸漸使他敞開心房，開始願意與教官分享事情。再透過協助其加入本校交通服務隊，利用每日上、放學值勤的機會予以觀念溝通，久而久之，立偉慢慢的不再那麼暴躁，與師長、同學間也不再針鋒相對，更藉由服務他人的勤務工作，使其體會到助人的快樂，自然而然人際關係漸有起色，行為上有了很明顯的轉變，雖然課業方面仍嫌不足，但已不像從前那般怨天尤人，也喜歡到學校來上課了！

高三時，在考量其家中經濟因素下，輔導、協助其報考志願役士兵，雖然第一次未考上，仍鼓勵其不要放棄。果然，皇天不負苦心人，第二次便順利考取並前往報到、受訓，至此，不但獲取了一個穩定的好工作，也紓緩了家中的龐大經濟壓力，目前在軍中服役中，工作表現良好，頗受長官肯定。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就整體本校學生特質而言：

本校的孩子，大多數是需要鼓勵的一群，他們不見得在課業上有很高

的成就，於是課業之餘經常就是打打鬧鬧，或犯一些小錯，然犯錯的時候若直接指責他的錯誤，有些孩子反而會更不受教，甚至抵抗而做出更嚴重的錯誤。

2. 就○生本身狀況而言：

○生家庭成長環境的缺陷、生活環境的困境，再加上過早接觸複雜的工作環境，導致在校學習低成就且常有無助感，人際關係上不願敞開胸懷與他人接觸，情緒管理上亦相當欠缺，脾氣較火爆。

3. 就學校生活適應而言：

○生受成長環境影響，情緒起伏較敏感，在校內與同學相處上較困難且對班上事務參與度不佳，因失學一段期間學習狀況不良，學習成就感低落。

4. 就輔導計畫而言：

運用「可親近」原則。「可親近」不是指和學生隨便的打成一片，而是讓學生知道，當他有困惑時，師長很願意提供幫助，因此，學生才會將問題事先告訴師長，而不是等問題發生後，再由師長「逼問」出來。師長真誠的對待學生，學生才能學到如何以誠待人，如真誠的師長會說：「再給你一次機會」、「你要好好（繼續）加油」等。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

與○生建立互信關係，以鼓勵代替責罵，其實當老師的都知道，不要常罵學生，根據心理學研究發現，長久罵下來會產生「自行應驗效果」，學生真會愈來愈笨拙。另外，協助其參與服務性工作，培養助人為樂的觀念，增進人際關係互動。

2. 家庭輔導：

與○生母親保持聯絡，隨時告知其校內表現（不管優良與否），讓其有受重視與被關懷的感覺，以加強其自信與能力，強化家庭支持系統，同時聯繫○生母親共同協助其報考志願役士兵，以期改善家庭環境，進而提昇其自我實現能力。

3. 學校輔導：

與○生導師配合，協助其參與班上事務及交通服務隊工作，提昇服務成就感，同時持續運用語言的魅力（多讚美、鼓勵），用心接納，讓他樂意留在學校學習，掌握運用教育語言的智慧，包含藝術技巧與心理情緒層面，幫助學生向上、向善。



蘇格拉底的藍色天空-新竹市○○高商

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-憂鬱症案例

一、案例摘要：

建志，19歲，二年前因憂鬱症病況不穩，又遇車禍意外造成脊椎受傷遂休學在家靜養病情，一年後返校復學，憂鬱病況並未好轉且每況愈下，與同儕互動並不熱絡，後因身體狀況實在欠佳無法至校，以在家以自學方式學習。透過傾聽與陪伴的漫長輔導歷程，協助其完成唯一的願望—「高中畢業」。

二、輔導案例敘述

建志，喜歡稱呼他為蘇格拉底，給人一種早熟的感覺，敏銳思維，尤其喜好在哲學的思維裡探索「人存在的意義？」。過早的社會生活及打工的歷程，使得他在團體中扮演著大哥型的角色，常出面協助同學解決處理各項事務。因一次的车禍導致頸椎的位移，帶來身體相當的不適與悲觀。蘇格拉底自認自己是個「不才者」，對社會與父母是個負擔與耗損，無法有任何貢獻。在與他談話中，常論及思維及家庭對他的影響。緩緩敘述一段未告知的幼年記憶，在訴說過程裡，他痛哭許久甚至因而崩潰換氣困難……

他說著：「母親對其的牽絆是讓他在世間為一放不下的人」。年幼時，母親因婆媳間的不良處遇，帶他站立在溪前企圖投溪，自殺影像至今都常翻騰腦中，是內心深處無法去除的魔障。當時母親想帶他一起共赴黃泉，母親徘徊在對生命不捨與猶豫間，望著他，裹足不前的眼神，思索著是否有權力幫他決定生死？雖然當時年紀小但影響至深，後雖因家人適時的發現母親遺留的書信，及時阻止孺子自殺的悲劇，然而母親在家中的命運，並未因此而改變，多年成長歲月，母親的處境，看在他的眼裡，交織過去事件陰影更加悲憫母親，責怪自己出生時，不是家人期盼的女兒（家中四個兄弟，他排行第四），讓母親有個可以親密依靠的人。二年前他因憂鬱症病況不穩，又遇車禍意外造成脊椎的受傷，事後母親常帶其求神問卜，讓他無法接受此種療法，更不願意將自己的問題和父母親討論，以免父母擔心。前年因病情休學



在家靜養，去年返校復學，憂鬱病況並未好轉且有每況愈下趨勢，與同儕互動不熟絡，後因身體狀況欠佳無法至校，只好在家以自學方式學習。

過去記憶中的蘇格拉底，總是能夠侃侃而談，強烈自我要求及好勝的個性、「存在」思想辨證邏輯的矛盾中，凡事求好的態度，使他在種種壓力下，讓「憂鬱症」在高一下學期的時候遇上了他。復學時，外觀看起來他相當頹喪，過去氣宇軒昂的樣子已不復存再，說話無力，不易入睡又很早起床，雖服用醫囑安眠藥後仍不易入睡，常困於失眠、缺乏食慾中，容易因事哭泣，生活很痛苦，思緒一直反芻在過往事件中，多次試圖拉起情緒卻拉不起來，一直往下沉的無助感，因而自殺意念一直盤旋腦中。返回學校復課，害怕與人群相處，與同學關係疏離，疾病使得建志在復學過程並不順心，常因徹夜無法入睡，虛弱的身子經常是，缺課情況嚴重，過多負面想法與幻聽造成強回憶在與蘇格拉底對話過程中，他告訴我，身體裡常有另一個他的聲音，告訴他活在世間是多餘的，指使他去死、了結生命，才是對得起他人、不造成別人負擔的好方法，因而自殺意念襲擊糾纏，這種痛苦的思想糾葛，讓他很想結束生命解放身體自由。

醫師認為建志病情轉為重度憂鬱，為阻止他的自殺思緒過分活躍，為其換藥，然而服藥後副作用更大，蘇格拉底整個人變得遲緩，肢體抖動不穩，動作無法自主，更折磨了建志與其家人。

蘇格拉底常形容自己是一團已纏繞好的棉球，有一定的纏繞軌跡，跨出家門到外界就是擠壓那團棉球，很多形狀及新的纏繞對其來說都是一種重新的適應與配合，有時他寧可讓自己好過一些，躺在床上動也不動，不吃、不喝也不到校，腦中只是思索著如何結束生命，才能不受思想及疾病之苦。他甚至因病情的嚴重需住院進行電療，以治療憂鬱症，但效果未見有太大起色。

在與蘇格拉底接觸的機會裡，陪伴與傾聽是我較能勝任的，了解「高中畢業」是他及母親唯一的願望，畢業證書成了給家人的一個交代。也是讓他拖著疲憊身心一步一步走向校園的動力，是他的正負向思維出現衝突時，險勝存活的主要原因。我利用此種保護因子適時的鼓勵與傾聽，周旋在拔河與拉鋸間，這些對無醫學專業背景的學校與師長而言，有時是另一股深深的壓力與無助徬徨。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析

1. 語言上的線索：

當談話及信件、文章、日記中的內容常出現「對生命不再眷戀、我累了」等與死亡有關的陳述時，值得特別關注。

2. 行為上的線索：

曾想以過量的阿斯匹林讓肝昏迷而致死，也曾仿效化學藥劑的製造但被其兄發現而制止，打工時曾想自樓躍下，近期告知的是高超音波致死的新研究。

3. 外表上的線索：

常忽略個人外表、睡眠飲食狀況差、表情冷漠、注意力不集中、情緒不穩定、苦悶、情緒低落、哭泣、哀傷憂鬱。

4. 人格特質方面：

常感到孤獨、覺得壓力很大、有罪惡感、自殺意念、絕望感，低自尊，成為別人負擔…等。

5. 生理上：

長期服用藥物副作用，動作緩慢及抖動造成情緒低落，對學習沒有信心，使得課程學習與缺課情形呈現惡性循環。徹夜無法入睡，導致缺課情況嚴重。在生理、心理交互影響病情更趨嚴重。

6. 心理上：

因為病症為家人及同學帶來的不便，面對課業的學習成就低落，常感覺莫名的情緒煩悶，負面情緒無法釋放，心生內疚、自責、罪惡感及羞愧感。對外在事物不感興趣，與人群的疏離不願主動阻礙了人際關係的建立，讓自己在同儕間更顯孤獨與失落。存在議題的探索亦讓他跌入無助與無望的深淵，產生自殺意念覺得生命無意義、無價值感及自我貶抑。

7. 自我認知：

對人、事、物認知有所扭曲、不樂觀、負面想法、低自尊、低自信及遇事時過度擔憂且會退縮逃避。雖面對身、心的不協調對立衝突，完成學業的意念仍為其生活上很強精神支柱。

(二) 輔導策略分析

1. 在多次談話中，其絕望感及自殺意念出現頻繁，對於死亡、存在意義茫然，故晤談中深入去了解對自殺的想法，及過去中曾做過的自殺嘗試及準備各種導致致命的自殺行為中止的動機，以作為校園安全防範的資料。

對其分成兩個部分處理，第一是促進周圍的人對○生自殺的覺察，教導周遭的同儕協助，並發現有自我



傷害或發現他不在時須告知師長。第二個部分是在學校部分，針對憂鬱症狀的覺察，以便支持系統的使用。

2. 每週定期利用午休時間會談，並配合醫療協助○生進入疾病角色，在醫師藥物治療及及心理師心理治療後，回歸校園時能銜接以利康復，對其所關心的憂鬱或自殺議題，共同選定相關的議題聽其傾訴與討論。對○生生活的沮喪，甚至嚴重的絕望感，給予支持力量，以同理心的態度，耐心聆聽及安靜陪伴，使其感受溫暖、關懷及包容，幫助走出憂鬱深谷。
3. 校園危機處理上，針對選定的議題蒐集資料加以處理防範，並評估其症狀的改變，教導個案情緒問題預防。
4. 學業問題：在一段時間的電療治療後，仍無法按時到校學習，陪同導師進行家訪，在晤談中了解其需求及焦慮，轉知輔導室召開特殊個案學習方案會議，讓○生以在家自學方式，解決其對課業上的擔憂及順利完成學業的渴望。
5. ○生願意接受父母親和其他照顧，願意接受不自殺的彼此約定，不會採取致命的方法。

(三) 輔導成效

○生以在家自學的學習逐漸完成學業，返校參加畢業典禮，如願拿到畢業證書，對學業的焦慮程度大大降低，在近期生活上也有依靠目標。雖然病況並未有很大的進展，但在過程中也讓與○生同班級學生，學習面對二十一世紀三大疾病之一的「憂鬱症」，因而獲得更多相關知識，並懂得付出與關懷，不啻為另一堂活生生的珍惜生命與生命教育活教材。

四、心得與建議

青少年是國家重要的資產，期盼在第一線教育工作的我們，能具有對憂鬱症相關知識的認知及辨識轉介的能力。建請辦理相關知識的研習，知道該如何適時的給予協助、陪伴校園中的憂鬱青少年走出藍色憂谷，並有效地協助防治憂鬱症青少年在校園內的意外事件發生。

五、專家建議與回饋：

學生受憂鬱症所苦，長期情緒低落、伴隨身不由己的自殺意念、負向信念



掀起了妳的蓋頭來-苗栗縣○○高中

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-清寒家庭

一、案例摘要：

宜芳為獨生女，父親是79歲的老榮民，母親52歲無業在家。雖然父親年紀很大，但很疼愛宜芳。在她高一開學的前幾天，父親突然因病過世，頓時家中失去依靠。一棟父親生前留下的樓房，雖足以讓宜芳母女遮風避雨，但父親來不及付清的工錢，卻造成母女倆經濟上更大的負擔。

二、輔導案例敘述

○年的暑假，宜芳懷著憧憬進入了高中就讀。高中的校園是新鮮及陌生的。參加完學校精心策劃的新生訓練後，緊接著是銜接課程（暑期輔導），讓這群甫自國中畢業的孩子們，能儘早適應高中的課業及環境。

開學的第一天，學校慣例是開學測驗，宜芳無法到校，自己打了一通電話到教官室請假，原因是父親過世。16歲的她是獨生女，父親是79歲的老榮民，母親52歲，沒有固定的職業，偶爾撿拾資源垃圾。父親突然過世，母親及宜芳頓失依靠，父親留給她們的是一棟未付清工錢的房子，正因這棟欠款的房子，無經濟收入的宜芳母女，無法申請低收入戶相關補助。漸漸地很多費用缺繳的紀錄都有她的名字，教官撥電話到宜芳家中詢問並了解狀況，母親接到電話，像是抓到一塊浮木，將喪夫後所有的壓力釋放，哭訴著經濟的壓力，及孩子有時不懂事的無奈，教官安靜聽著，另一方面也建議她尋求各種可以支援的管道，像是鎮公所提供失業婦女就業機會，特殊環境婦人子女教育補助等，鼓勵她為了自己及孩子要堅強下去。

教官決定實地家庭訪問，以求更進一步的了解宜芳家境狀況。家訪結果，證實她家庭經濟的窘境。在幾次約談宜芳之後，教官發覺其缺乏自信，個子高瘦的她，總習慣以頭髮遮住大部分的臉龐，她知道家中的經濟有狀況，但不希望其他同學知道，對於自己無法擁有正常的家庭，她用忍住的淚水去面對，在教官循循善誘下，她明白必須和母親兩人一起為這個家努力，當個懂事的孩子報答疼愛她的父親。

為了幫助宜芳母女，教官將她的故事匿名告訴教職員工，於是同仁中午團

吃不完的食物會打包放置教官室。每天放學，宜芳會帶回家當母女兩人的晚餐及隔天早餐。學校各處室或班級有大量資源垃圾，教官會請宜芳母親來載，貼補家用。學校師長家中需要清潔服務，教官會幫宜芳母親爭取賺取零用錢的機會。無法以低收入戶身份減免學費，教官以公文上簽呈，請學校教育基金會、家長會提供獎助學金，用教育儲蓄專款專戶方式，希望能持續幫宜芳順利讀完高中三年。

教官積極地以各種資源及方式來幫助宜芳母女，一個多學期下來，宜芳漸漸展露出長髮下的笑顏。進教官室拿愛心團 時，她開朗地向教官問好，不再是之前那位躲在角落靜悄悄的女孩子。

三、輔導策略分析

(一) 問題分析：

1. ○生父母親年邁，自覺無正常家庭而缺乏自信。
2. 父親驟然過世，使家中經濟更加困難。

(二) 輔導策略：

1. 以同理心來看○生所面臨的問題，不以她在乎的年紀來輔導，而是加強她認同父母親對她的關懷與疼愛，並引導她正面看自己的優點，進而正視自己的家庭狀況。
2. 由教官出面與學校各個○生欠款的單位聯繫，讓該單位知道○生處境，使其能夠寬延時間或提供協助。
3. 實地家訪了解狀況，與母親溝通，建立彼此的信任。在母親面臨困境時，讓其感受到還有學校在支持著她。
4. 尋求各種支援，積極地從各方面來幫助○生母女。教官也意識到，○生的狀況並非短期可以改善，為使她可專心課業，減輕其經濟上的壓力，教官爭取到教育儲蓄專戶專款專戶的方式，持續給予協助。

(三) 輔導成效：

1. 各方經濟支援使○生母女獲得經濟上的協助，進而減輕生活壓力。
2. 使○生願意正面看待自己的家庭狀況，進而提昇自信。
3. 能長期持續地協助○生經濟困境，終於在○生母女臉上看見笑容。



親情刻劃出成長的淚痕-台中縣○○高中

輔導類別：高關懷及弱勢學生輔導-家暴事件

一、案例摘要：

淑君，16歲，與父母、兄同住，父親在自家工廠工作，母親常無法控制情緒將其鞭打成傷，兄就讀於高職。爺爺、叔叔親戚均住在隔鄰。

二、輔導案例敘述

淑君導師發現其身上有多處瘀傷，追問之下才知道是被母親鞭打，致使全身及手腳有多處大片的瘀傷，經導師轉介輔導室，由教官室協同處理。淑君表示當日被打是因吃完飯未收拾碗筷，先去洗澡而將碗筷放置在桌上，母親對此不悅而將其痛罵一頓後，發狂的用木條朝其身體重打。淑君表示，自有記憶以來母親就常對其打，常因小事即用很難聽的字眼她，也會限制她的穿著。母親曾因不喜歡她的穿著，而將衣服直接丟棄，不喜歡她的髮型，未經同意就逕自動手剪去她的頭髮。在很多事情都要淑君依照母親的想法去做，不允許有其個人意見及想法，即使是她個人較私密的事情亦是如此，母親只要不滿意即對她破口大罵，動手打她更是家常便飯，甚至有幾次要將淑君逐出門！父親、奶奶及叔叔、孀孀親戚們雖都知道，但只能安慰她要忍耐，不要讓母親生氣。

淑君悶悶不樂，深怕惹母親生氣，每日情緒緊張，自我設限且無法與同學互動，導師與家長聯繫，發現其父親在話語中暗指是她不乖，才會導致被母親懲罰，父親認為淑君未做好本份，功課也不好，母親才會生氣打人。與淑君的父親溝通，告知此事已屬於家暴，母親應有適當的管教，不可動手打人，淑君因身體傷痕被同學看到，內心嚴重自卑，在群體中無法與同學互動，與父親溝通並勸導母親改變管教方式，讓家長知道淑君身心受創嚴重。

導師觀察淑君平日在校行為均中規中矩，很內向，話很少，也很乖，沒有什麼違規行為，與其父親所言相去甚遠，此事件發生後，得知淑君長期面臨家暴的問題，造成身體及心理精神上的嚴重傷痕。學校與父親協調溝通後，將淑君安置於學校學生宿舍，並鼓勵她與同學互動，以團體住宿生活讓其走出陰霾，使淑君



能安心學習課業，身心皆能獲得良好發展。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生在學校遵守規矩，惟功課表現不佳，母親常以此責怪○生。對○生而言，如何與母親相處是困難的，父親雖不滿，但對母親不當的管教行為也無法改變，為此帶給○生很深的無力感。

2. 就家庭支持系統而言：

○生與父親關係較為親密，母親作風強勢，與母親的衝突較多。父親對母親沒有辦法，面對其打罵○生只能勸阻，而私下則勸○生要忍耐，不要惹母親生氣。因此，○生從父親得到的是較為消極的回應。○生親戚家族雖對母親打的管教時有所聞，但是並不知其嚴重性，僅嫻嫻知悉，曾提供○生建議申請保護令的訊息。對○生而言，嫻嫻是其訴苦的對象，較能提供○生內心的安慰。

3. 就學校生活適應而言：

○生的導師非常關心她，適時提供○生相關的資源及協助。學校與其父親溝通後，同意安排○生住進學校學生宿舍，使其免除每日回家遭受壓力害怕。輔導室與社工人員聯繫，由社工人員進行家庭訪問，與○生的母親溝通，以期改變○生母親不適的打 管教方式。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

針對此家暴案件，學校在第一時間內即行通報，由輔導老師對○生實施心理輔導；並與家長溝通將○生安置於學校學生宿舍，避免其母親再次的打 造成身心障礙恐懼。

2. 家庭輔導：

由輔導室與社工人員聯繫合作，由社工人員介入進行家庭輔訪，與○生母親溝通，以期改變母親不適的打 管教方式。

3. 學校輔導：

學校輔導室透過相關心理輔導，協助○生疏解情緒，透過住宿學生宿舍的團體生活，使其融入同儕歡樂，獲得正向學習之環境，而教官及師長之陪伴與鼓勵，亦強化其自信心，突破學習障礙。

(三) 輔導成效：

○生經過輔導後，情形已明顯改善，住校生活讓○生情緒日漸開朗，目前住宿學校宿舍每週返家一次（二天例假日），母親雖對○生態度冷淡，但家暴情況已未再發生，○生與家長互動情況已朝良性方向發展；學校持續給予○生鼓勵與情緒疏導，有效輔導弱勢學生與改善家庭暴力事件發生。

四、心得與建議：

針對弱勢學生之輔導應積極與社區「資源結合」之方式，建立輔導機制，以促進家庭、學校、親師之良性互動，創造友善溫馨的學習環境。

NOTE





迷途的羔羊-臺中市○○高商

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-問題家庭導致思想偏差

一、案例摘要：

「教官，被人包養應該算是幸運的，起碼可以減少奮鬥好幾年。」聽到這句話，我當場愕然，到底是什麼樣的家庭環境，造成一個花樣年華的少女產生如此偏頗的心態？雅琪，20歲，為家中獨生女，從小因父母分居且各自另組家庭，由舅公舅婆撫養長大，思想觀念偏差，家庭經濟狀況欠佳，需要她工作以應付家庭開支。

二、輔導案例敘述

會對雅琪的印象深刻是因為她很活潑，上課的時候會問一些無厘頭的怪問題，讓教官哭笑不得，甚至以為她是存心踢館，砸教官的招牌，但私底下互動瞭解有更深的認識後，才發現原來她很怕寂寞，更怕被人忽視，才會有一些特殊的言行和舉止，希望博取他人認同和重視。

對爸媽的感情很淡薄，甚至三五年不見面都是家常便飯，從小她就像隻野狗般被爸媽丟來丟去，舅公基於憐憫收留並照顧她，但因舅公年事已高，多半她還是必須自食其力。她曾經表示很羨慕被人「包養」，因為不用為了生活辛苦的工作，教官勸告她，即使真的找到金主，也還是必須仰人鼻息，等哪天被厭倦了，照樣被一脚踢開，下場更加悽慘，不如趁現在好好充實自我，才是明智之舉。但雅琪顯然沒聽進去，之後交了男友也開始同居，原本寄望男友能依靠，但男友好吃懶做，全靠她打工獨撐家計，於是雅琪決定休學。

一年後，雅琪復學，眼底多了幾分滄桑，與她閒談之下瞭解，與男友早已分手，為了多賺點錢讓舅公舅婆過好日子，她目前在酒店做公關小姐，生活日夜顛倒，不僅學校缺曠頻繁，連身體都快吃不消了。教官明白雅琪的無奈，因為茫然所以選擇墮落，這時候非常需要有人伸手拉她一把，於是不僅每天施展「奪命連環扣」，電話聯繫她一定要到校上課，也不時在她心情低落的時候，安慰她、鼓勵她，務必讓她知道還有人關心她。知道她瞞著舅公去酒店，雖然她希望代其保守秘密，但幾經評估後認為親情的呼喚，會比再多的輔導來得直接有效，於是聯繫舅公，婉轉告知並懇請舅公幫忙。在舅公的關心及開導下，

加上導師及教官的協助及殷切期盼，眾人展開了一場耐力賽，希望能將雅琪召喚回頭。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生因成長環境的影響，價值觀明顯偏差，故逐漸養成拜金的心態，為了錢可以不擇手段，甚至出賣自己也無所謂，最後很可能將未來斷送在自己手上。

2. 就家庭狀況而言：

○生自小生長在破碎的家庭，缺乏雙親的關愛，有強烈的不安全感，長久寄人籬下，導致○生嚴重自卑，但為了掩飾，表面裝得樂天知命、開朗豁達，但私底下卻是孤單寂寞，有苦難言。欠缺家庭這個避風港，讓她無所適從、倍感艱辛。

3. 就學校適應而言：

○生與老師、教官、同學之間的相處都算融洽，得知她的狀況特殊，因此也特別關懷照顧她，也由於對師長的信任，讓她願意坦言她的心事以及不再繼續裝堅強，在學校得到真心的支持和認同，讓她願意考慮排除萬難繼續求學。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

瞭解○生的問題癥結所在，建立與○生之間良好的互動關係，肯定她為報養育之恩所做的努力，慢慢導正她錯誤的價值觀，並多給予鼓勵及肯定。

2. 家庭輔導：

雖然○生有個破碎的家庭，但仍有關心她的舅公，可是舅公年事已高，又未和她同住，因此○生經常得一個人面臨抉擇。因此學校應隨時與舅公保持聯繫，運用○生對舅公懂得感恩的心態，即時導正她的觀念，避免其自作主張做出錯誤的判斷。

3. 學校輔導：

運用學校各項輔助資源管道，如輔導室以及學生工讀體系、助學貸款或急難救助機制，提供必要的協助及支援，經由同儕團體及師長持續的關懷，讓○生不再



我很溫柔又如何-南投縣○○高中

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-性別認同

一、案例摘要：

在一群活潑好動的學生中，無疑地，小恩總是會吸引他人的注意。回憶著二年多前自己認輔的班級中，第一個認識的就是他。當年他正值16歲這樣青春年華的日子，理應是璀璨無憂的青少年，但他鮮明外放的女性行為態樣，讓身為男兒身的他在同儕中顯得格外顯明。小恩的父母在他小時候就已離異，對父親沒什麼印象，為家中獨子，平日喜歡玩電腦，沒什麼喜歡的科目，成績不佳，對宗教有相當程度的熱忱信仰，母親為直銷推銷員，家庭經濟狀況小康。

二、輔導案例敘述

小恩從小就具女性化特質，喜歡穿漂亮衣服、喜歡剪剪貼貼一些小飾品、喜歡擦拭一些保養化粧品…等，聲音動作較陰柔的他，從小學開始就常受同學嘲諷戲弄。在家，因為是家中獨子，母親一直期望他能成為一位頂天立地的好男兒。所以從小開始，家中就採取嚴厲的方式教導他，若有一點言行舉止不符母親心中所謂「男子漢」的形象，就用打罵的方式予以糾正。而在校，長期受同儕之間的排擠取笑，讓其覺得生活非常痛苦，曾有輕生的念頭，但在各級師長的關懷之下，除了定期去看心理醫生外，並無特別知心的友人可以傾訴。到了國中之後，因為是新的環境，並須重新適應；但在上學期間，同樣受到同學異樣眼光看待，其逃避的心態更趨嚴重，最後在輔導室的長期輔導下，才順利畢業。

上了高中來到本校，面臨相同的問題，雖然各級師長不斷地告誡同學，不可用異樣眼光看待，但仍有少數頑皮學生會故意捉弄小恩，模仿嘲諷動作，使得他不堪其擾，最後離開教室躲起來，甚至坐在學校大樓頂樓欄杆，揚言要跳樓輕生，並化做厲鬼來報復欺侮他的人。類似情形，於一、二年級時經常發生，而每次當同班同學發現小恩不見時，第一時間均會到教官室找教官協尋，每每找到時便動之以情、說之以理，等緩和其情緒後，再輔導轉介至輔導



室，同時聯繫其家人及班級導師，造成學校不少困擾。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生在性別認知上把自己定位成女性，想嚐試做自己的努力，但總是遭受大環境的約束，因此受到極大的壓力，造成其心態開始變得易怒，覺得全世界都對不起他。然而他從不認為自己的某些舉動已經侵犯到他人（如隨易撫摸同性同學、師長）而遭受他人苛責，再加上最親近的母親長期一直無法諒解其行為舉止，長期在這種受人排擠與不友善的眼光下委屈生活，令○生心緒及價值觀扭曲，產生許多負面情緒。

2. 就家庭支持系統而言：

○生平日與母親互動尚可，但在談到同性戀時，則不被家人所支持與接受，雖經心理醫生、社工人員及輔導室老師等多方面專業人士與家人溝通，但仍難為其母親所接受，以致於在面對此事時更顯無助。

3. 就學校生活適應而言：

○生與教官、輔導室老師均有良好互動關係，在同學方面，則採取孤立不往來的狀態，甚至連上廁所也不敢選下課時上（○生在國小時曾遭受同學以「檢查驗身」名義，強行脫他褲子，導致對同學存有戒心），經學校各級師長不斷地跟該班學生教育，同學間已較能釋懷，然其心緒不穩定時，亦會主動向輔導室或輔導教官傾訴，尋求協處，以減少與同學間的摩擦與紛爭。

4. 就輔導計畫而言：

教官及輔導室長期共同輔導合作，強化該生對「自我認同」及「尊重他人」，同時交付予一些簡易工作，以增強其自我肯定與信心，另配合社工人員及心理醫師，針對其家人及○生做雙向溝通輔導。目前因面臨升學考試壓力，經不斷地鼓勵該員將心思放在課業上，強化其自修努力的正向思考，讓其感受受人尊重及關懷，以利其自我解決問題的能力。

（二）輔導策略：

1. 個別輔導：

與○生建立互相合作的關係，並請其至輔導室進行生涯規劃性向測

驗，以作為未來志向選擇的參考；另一方面，當其心緒情緒不穩定時，教官總是在第一時間處理，雖不盡專業圓滿，但關愛之心讓○生可以感受的到，彼此建立認同互信，進而化解心中不滿與怨懟，再透過循循善誘，以導正其偏差思考邏輯與行為。

2. 家庭輔導：

- (1) 除各級師長不斷努力溝通輔導外，並連絡社工人員及其長期看診心理醫師，針對其母親溝通觀念，讓其能適性發展，進而強化家庭支持系統。
- (2) 建議○生母親可以多傾聽方式來了解小孩，共同尋求解決之道，以解決親子間的意見分歧；同時在教官多次與家人溝通後，讓其母親感受到教官真正的關懷之意，卸下防備，開始接納他人的建議而有所改善。

3. 學校輔導：

透過相關心理測驗，協助其瞭解自身志向與興趣。另請導師配合與班上同學改善彼此互動，亦讓該員多接觸一些文學作品，了解同志間的內心世界及他們所承受的社會壓力、觀感及心路歷程，化為正向思考模式，期許該員回歸正常生活與行為模式。

4. 輔導成效：

對○生而言，我對他採取恩威並進的教育方式。做錯事時會板起臉來表示不滿意，甚至一番的告誡，當成績有所進步或有任何方面值得鼓勵時，也會好好地褒獎一番。讓他感受到有人真正的對他關懷，有時甚至什麼也沒做，只是靜靜地聆聽他內心的感受，站在同理心的立場，讓他講他想講的話。在彼此互信的基礎上，加上輔導室老師們的心靈啟發，和母親管教態度的轉變，以及同學們較能接受他的行為…等等各方的努力，她現已較能活出快樂的自我，在畢業旅行當天舉辦的才藝大賽晚會，他帶領著全班熱歌勁舞，舉手投足間，雖然還是婀娜嬌媚，但卻贏得全體師生一致的喝采，同學們亦圍著其高興地把他往上拋，熱烈之情難以言語。現在的他正加強升學準備，將心思放在課業上，同時在教官及輔導室老師不斷地鼓勵輔導下，讓其正面思考，並對自我肯定，期待其能不斷累積自信，以迎接未來更大的挑戰。



爸，請問你為何生下我又不理我？-南投縣○○高中

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-偷竊

一、案例摘要：

彥廷，17歲，為家中長子，家住鄉下地方，喜歡玩電腦，父母在其小學一年級時離異，監護權歸屬父親；另有一妹妹，監護權為母親，目前亦在就學。父親從事印刷業，上班地點在台北，鮮少回家，目前其與爺爺、奶奶同住，家庭經濟狀況尚可。

二、輔導案例敘述

彥廷，是一位很文靜之學生，上課時總是安靜的聽課，純樸的學生模樣，讓人很難聯想他從國中就有偷竊的習慣。

於校園巡視時，他總是在很遠處就大聲問「教官好」，指著教官軍服上的階級、徽章、制服顏色猛問，一臉好奇的神情；還三不五時地一直問教官會不會開飛機、開飛機好不好玩，念軍校累不累等問題。我總是不厭其煩告訴他，只要有心想從軍，就不會怕累，再問他為何想要報考軍校？他只淡淡回答我，念軍校有生活費，而且不用繳學費，可以減輕家裡負擔，當時只覺得他與一般時下年輕人不同，似乎是一位懂事上進的好學生。

某天早上我接到了彥廷奶奶來電告知：彥廷有偷竊及抽菸的習慣，而且是從國中就開始，從幾十塊偷到幾百塊，問他有無偷錢，他總是回答「撿到的，沒偷錢」，但如果將實情告知彥廷父親時，他身上一定遭受近乎家暴之處罰，所以她也不忍心向彥廷父親說出實情，只好求助教官，希望藉由輔導管道，導正其行為；然後她還告訴我彥廷生長及求學過程及家中生活情況。

當天中午藉故找他閒聊，言談中將軍校對學生品格操守要求的重點，列舉實例告知；之後話鋒一轉，將他奶奶來電請求協助的事情告訴他，廷情情緒當場轉為激動，然後我說「老實告訴我，為何要這樣做？」教官會盡力幫你，如果對教官不說實話，我只有將真相轉告父親。

聽完了彥廷跟奶奶的敘述之後，才慢慢瞭解真相，他從



小生長在鄉下，爺爺、奶奶因為務農關係，所以觀念比較保守，且因年齡上和其差距很大，產生溝通上問題，彥廷小學時就讀不到百人的鄉下小學，國中才到市區就讀，學校人數近千人，鄉下小孩到城市看到同學有很多新奇的東西，如手機、筆、書包、玩具用品等，比較之下，他用的卻是破破爛爛、修修補補的東西，因此產生自卑心理；另外總是聽到同學假日跟家人或朋友去哪裡玩，可是想到自己只能在家陪爺爺、奶奶，甚至寒、暑假也要到田裡面去幫忙採收水果，完全享受不到親情與同學間友情。後來發現只要有錢買新奇的東西後，同學就會喜歡他，而藉由抽菸可以結交到許多的朋友，所以也染上一些壞習慣。

晤談過程中，發現他的眼神中帶有怨恨，及許多的為什麼？為何他要生長在這個不溫暖的家庭？為何他總是得不到想要的親情與友情？為何沒人了解他真正的需要？為何同學可以高高興興放假，他總是要在家幫忙而不能出去？為何上天總是對他不公平？一大堆「為什麼？」造成他日後思想觀念偏激及異常。所以他想要報考軍校，逃避家庭束縛、逃避家人管理，想自己獨立過生活，而且有自己生活費，不用再跟家裡拿錢，逃離這個他認為生而不公平的社會。

聽完他的遭遇，旋而聯絡祖父母、父親與班導師、輔導室老師會同晤談，大家一致的看法是希望家人多花時間陪孩子，聽聽孩子心理面的聲音；並建議彥廷父親修正責備與打罵的教育方式。由於現在小孩接收資訊管道很多，而且會比較與學習，應該多用輔導方式讓他學習正確方向。

一個月後的某天，在校園裡遇到彥廷，問他為何還不回家，他回答要在圖書館讀書準備考試，這次要考個好成績，因為爸爸要利用暑假帶他去台北玩，如果成績不好就不能去玩了，他還告訴我，因為抽菸後體力變差，考上軍校體力會跟不上同學所以要戒菸，而且要多運動。

我也和他相約，如果考上軍校受入伍訓練時，我一定到訓練中心會客，以後軍旅生涯中也可以隨時回來跟教官話家常。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生因為與家人缺少互動，而且從鄉下到都市讀書，面對新奇的人、事、物，總覺得比不上同學，產生自卑心理，進而衍生成偏差行為，因此希望藉由報考軍校自籌生活費，脫離家庭掌握。

2. 就與家人互動而言：

○生父親在台北上班，鮮少回家，與祖父母同住，因為隔代教育，溝通不良，而且父親以打罵方式教育，使其無法與家人互動，導致不想待在家裡，只想對外尋求同儕一起玩樂，以獲得肯定。

3. 就學校生活適應而言：

○生與教官、導師均有良好關係與互動，且教官也告訴抽菸帶來的壞處與校規懲處規定，如果因此記過，會遭受家長處罰，將得不償失。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

與○生建立信任的關係，因其與家庭溝通不良，而且又一心想報考軍校，藉由教官軍事專長與其建立良好互動關係，先肯定其在校行為，再導入家庭生活，逐步突破其心防，找出行為異常原因，輔導改善。

2. 家庭輔導：

透過與○生父親、祖父母晤談，使家人瞭解其行為異常之真正原因，以消弭父親對他不當處罰行為。另肯定其在校行為表現，建議父親多給予關懷與鼓勵，利用假日多舉辦旅遊活動，強化家庭功能，使親子關係更加緊密。

3. 學校輔導：

與○生導師及輔導室取得聯繫，透過與家長晤談協助其改善偏差行為。另藉由其欲報考軍校之高度動機，分享自身的經驗，協助其報考與其志向相符之學校和科系。

(三) 輔導成效：

藉由家庭溝通及互動，使○生家屬能充分了解其行為偏差原因，並試著以溝通方式化解彼此不信任關係。目前互動良好，家庭生活亦逐步邁向正軌。○生現已將重心擺在學業上，一切以報考軍校為主，教官亦充分提供軍事院校招生、選訓、派任等相關訊息，並經由教官鼓勵完成戒菸，教官、導師、輔導室亦持續相互配合，給予其支持與鼓勵。

四、心得與建議：

小孩子在求學過程中，國中至高中時期又稱叛逆期，這段期間往往可以決定小孩的一生走向，本案因為學校與○生家長配合得宜，即時挽救一名無知的少年；在現今『M』型社



傾聽的力量-彰化縣○○高中

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-躁鬱自我傷害輔導

一、案例摘要：

小文，進修部學生，單親家庭，父親早逝，家中有姊弟各一，母親平日在工廠打零工，家庭經濟狀況欠佳，而小文曾因躁鬱症就醫，姊姊亦有精神官能方面的病史。

二、輔導案例敘述

小文，進修部的學生，三年前我到進修部服務，在與導師配合實施知生識生時，導師就告知我她是個較特殊的學生，平時沈默寡言，對人極不信任且有躁鬱症的傾向，曾因此就醫且目前正在服藥控制病情中，而姐姐也有精神官能方面的病史；同學常捉弄排擠她，因而時有情緒失控的行為，翻閱她的資料卡，發現她還是單親家庭，父親因車禍早逝，母親在工廠打零工勉強維持生計，因此，白天她必須打工，才能支付生活費及學費。

有一天，小文班上的班長匆匆忙忙跑來說她抓狂了，發瘋似地大吼大叫，一直要撞牆及跳樓，我立刻衝到班上去，在走廊上看到導師及同學已緊緊將小文拉住，而她仍歇斯底里地嘶吼掙扎欲往牆撞去，那充滿憤恨的眼神，至今仍讓我印象深刻，眼看大家似乎就快拉不住她了，我也趕過去幫忙。難以想像，平時看似嬌弱的小文，情緒失控後力量竟有如此大？，幾個人都差點拉她不住，一旁的導師一直追問「妳今天是不是沒吃藥？」，導師這樣詢問似乎更刺激了小文，拉扯也更激烈，眼看她情緒幾近崩潰，我大聲地吼了一句「是不是有人欺負妳？」。小文聽後動作突然停頓下來，錯愕的眼神中，仍看得出一份難消的怒氣，見其不再掙扎，我趕緊說「誰欺負妳，告訴教官。」，小文雙唇緊閉，仍然無語，但情緒已較緩和下來，「不然妳先到教官室再說」我接著說，想讓她換個場所，平復情緒。小文一聽先是愣了一下，沈吟半響後，逕自慢慢地往教官室走去，大家總算鬆了一口氣。

在教官室裏，不論怎麼問，小文依舊一語不發，低著頭任憑豆大的淚珠從她臉頰滑落，在面前的桌上敲出滴答的響聲，看著小文，自己的心也不自覺隨著她滴答的淚水而揪在一起，



自責為何無法讓一個學生信任自己，此刻，覺得所有的言語似乎都是多餘的，最後，我嘆了一口氣，跟她說「若現在不想說，要不要試試用寫的呢？有什麼委屈寫給教官看，讓教官瞭解好嗎？」。小文未置可否，只是又默默地回教室，我也不確定她會不會寫，不過至少總算讓她情緒平復下來，所幸沒發生什麼意外。

隔天，在桌上看到一本筆記本，是小文寫來的，出乎我意料之外地竟寫了好幾頁的內容，詳述她的家庭狀況及長久以來同學如何嘲笑及捉弄，讓她忍無可忍。我逐字逐句仔細地看，並在適當的地方寫上一些建議及安慰的話語，然後在放學前交還給她。第二天她又寫了些東西來，我仍然用心地看並給予意見。自此後小文幾乎天天都寫，不論是家庭上、工作上或學校的事情，我也在每次看過後都給予適當的回應。就這樣在一來一回的筆談中，一個學期很快地過去了，小文的筆記本不知不覺中也換了三本，而小文也在學期結束後，因家庭因素轉學到他校…。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. ○生原本就沈默寡言，對自己非常沒信心，對人也極度不信任，不輕易向別人談心事，而其本身又有躁鬱症病史，雖有服藥控制，但情緒極易受刺激而失控。
2. ○生在班上與同學的互動並不好，常受同學的排擠與嘲弄，因而常心生怨恨。
3. ○生因家裏經濟欠佳，生活費皆要自己打工負擔，母親也因忙於工作，疏於對○生的關心。

（二）輔導策略：

1. 個別輔導：

- （1）因○生不擅言詞，因此以筆談的方式與其建立互信關係，藉以了解其在家庭、工作及學校方面的狀況，並適時給予建議及關心。
- （2）○生若有好的表現即立即與以肯定，並鼓勵其勇於擔任班上幹部為同學服務，增加其自信心並改善人際關係。
- （3）鼓勵其參加服務性的社團，拓展人際關係，並在服務人群的工作中，肯定自我的價值。

2. 家庭輔導：

- （1）與導師協同實施家訪，讓○生瞭解其是真正被注意與關心，消除

對人的不信任感，也讓其母親瞭解在班上擔任幹部的努力。

- (2) 建議○生母親對其在學校及工作上的表現多予關心，並定期帶她到醫院看醫生控制病情。

3. 學校輔導：

- (1) 積極與導師配合掌握○生的情緒變化，避免再受同學的嘲弄與刺激。
- (2) 與導師協同召集班上幹部及同學，請其一起發揮同學愛，主動關心○生的狀況，若有情緒上的問題可及時安撫及回報。

(三) 輔導成效：

○生與我進行約一個學期的筆談，在與導師、母親及同學的努力之下，情緒失控狀況也沒再發生，笑容也變多了，看到○生的改變，內心的替她高興。在學期結束前，筆記簿的最後一篇她這樣寫著--「感謝教官這個學期耐心『聽』我訴說很多自己的心情，也給了我很多寶貴的意見，這學期我改變了很多，以前總覺得對家庭、工作及學校都充滿著不滿與怨恨，現在我學到了人要先接納自己，才能讓別人接納，心要打開，幸福才能進得來。下學期雖然要轉到別的學校了，但我會帶著教官的祝福與鼓勵到新的學校繼續加油，最後，致上我最衷心的感謝與祝福給教官」。看了○生這些感謝的話語，心裏覺得很是欣慰與感動，也把滿滿的祝福與勉勵化為文字寫在筆記簿送給她，相信她在新得學校及環境，定能活出更積極亮麗的自我。

四、心得與建議

這學期與○生的筆談歷程讓我體會到了很重要的一件事--對學生的關心與輔導，未必然一定要長篇大論或叮叮絮絮的言語，有時甚至不需要文字，真摯的關心，用心的傾聽，或許勝過那千語萬語。

五、專家建議與回饋：

當學生情緒失控的時候，教官運用同理心，推測學生狀況、安穩學生情緒，解除當下危機。教官將學生帶到教官室，以傾聽、陪伴的方式，緩和學生的情緒，並提供學生一個語言以外的表達方式，為日後的筆談埋下伏筆。學生感受到教官的關心，敞開心防以筆記本方式呈現自己生命故事，教官以隨學生的步調、



一、案例摘要：

宗憲，17歲，幼時父母親均因意外事故雙亡，寄住叔叔家。叔叔以開車送貨維持生計，每天早出晚歸，家中亦育有子女數人，無多餘時間管教他，教養問題便由年長的阿嬤負責，故宗憲自小個性就極為內向，不善亦不喜與人相處，大多時間沉溺於網路的世界。

二、輔導案例敘述

教官記得第一次上課點名，瘦小的他瑟縮在角落裡，還因答「有」的聲音太小被糾正。後來幾次上課發現他精神不濟、無法集中精神、甚至打起瞌睡，作業未按時繳交的情形亦是屢見不鮮，但更令人詫異的是宗憲幾乎和同學無互動。

某天上午，第二節課的下課鐘聲尚未敲響，教官室接到網咖老板電話，說本校有一學生仍待在店中，主任教官便派我前往帶回，一到店裏便看見宗憲正聚精會神玩網路遊戲，問他為何還待在網咖不到學校，他覺得在學校沒有朋友，同學都會排斥他，讓他不喜歡到學校；第一次聽到他說了這麼多話，十分的珍惜與心疼，於是慢慢地和他說說聊聊，在耐心勸說下，他願意與我一塊兒回學校。

經與導師和家長聯繫後，了解宗憲因受到父母親雙亡影響，精神狀態一直不甚穩定，且個性較為孤僻，不喜也不善與人相處，故朋友一直很少；平日叔叔忙於工作也無暇管他，家中長輩年紀已長，無太多精神關心與管教；晚上不時就窩在網咖上網，沉溺在一個虛擬世界中，逃避現實世界中的漠然。

約了時間，我們開始第一次的校園晤談。在晤談中，宗憲兩隻手一直緊握，並且焦躁得搓來搓去，臉上則流露出不安的神情，我嘗試著先聊線上遊戲來安撫他緊張的情緒，再試著扮演一位聆聽者，慢慢引導他說出自己的故事。在斷斷續續敘說中，了解到失去雙親對他的打擊；因著心中濃烈的寄人籬下的被排斥



感，故而產生自我保護而與人保持距離的心理，長久下來致使他不喜也不會與人相處，因此就把自己放入網路世界，逃避與人交往。

隨著一次又一次的交談，宗憲感受到有人真的關心他、重視他，他的情緒越來越穩定自在，臉上也出現笑容了，有時還會在我要上課前，主動至教室幫忙拿上課資料。相信他慢慢找回自信，未來會越來越好！

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

因○生自幼受父母親雙亡影響，面對周遭的每一個人，都抱持著不信任態度，因而造成他孤僻的心態，無法建立良好的人際關係，把自己放入網路世界，逃避與人交往。

2. 就家庭支持系統而言：

○生的叔叔家雖提供生活上基本所需，但因工作忙碌，且有自己的子女要教養，對其愛護與關懷就顯得消極與被動，而有寄人籬下的感覺。

3. 就學校生活適應而言：

○生因沉迷網路，上課常打瞌睡、不專心、作業遲交；亦因個性孤僻，無法建立良好的同儕關係；為了保護自己，對師長常用欺騙的方式。

（二）輔導策略：

1. 個別輔導：

與○生建立朋友的關係，取得信任，建議他敞開心胸，先試著向同學釋出善意，才會得到善意的回應；當其有所進步，多給予鼓勵，提昇其自信心，使其建立良好的人際關係及專心向學；若遭挫折可與教官或導師討論，共同尋求解決之道。

2. 家庭輔導：

請叔叔協助配合，以更積極的方式對其付出愛與關心，使他能感受到家人的真心，他是屬於家裡的一份子，而樂於待在家中，並與家人相處，減少上網咖時間。

3. 學校輔導：

與導師配合，要求他多參與班上活動，增加其與他人互動的機會；另安排班上個性較易相處的同學，主動向○生示好，消除其防備之心，

嘗試與人交往，以建立良好人際關係。

(三) 輔導成效：

目前，○生人際關係已有所改善，自信心也逐漸增強，看到師長會主動打招呼，家庭生活也因叔叔的關心而展現笑容。此外，將持續與導師及輔導室配合，給予○生關心、鼓勵、支持與陪伴，以強化自我功能。

四、心得與建議：

對高關懷學生的輔導，最重要的是有耐心及愛心，因他們長時間缺少關懷缺乏愛，對他人已產生警戒、防禦之心，要重新開啓封閉的心，是需要時間的，只要不放棄『愛』，總會讓種子發芽！

五、專家建議與回饋：

學生因年幼父母雙亡，自小寄住在叔叔家中，又叔叔忙碌於生計當中，對於學生疏於情感上的連結，致使學生從虛擬的網路遊戲中，尋找歸屬感與成就感。

當教官接到網咖店老闆的電話到網咖店找學生時，過程中以耐心傾聽、勸說代替指責、命令，雙方因此建立良好的關係，讓學生自發性願意回到學校，開啓日後談話的橋樑。

教官在現實世界中，提供學生一個情感連結的地方，以傾聽、鼓勵、陪伴的方式，讓學生有一個正向與人連結的經驗，是一位非常有愛心的教官。此外，教官在生活輔導上，協助叔侄間關係的連結，讓學生感受到在家庭中有屬於自己的位置，進而漸漸將重心從虛擬世界中拔出，投入於家庭當中。教官同時與導師合作，協助學生融入班級人際當中，讓學生因適應而提高到校意願。

每一顆種子在發芽的過程中，當遇到狂風、驟雨時，因為教官、導師、重要他人的協助，讓每顆歷經風雨考驗的種子更加的茁壯，這是一份令人充滿感動的工作。





我的未來不是夢-嘉義市○○女中

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導—身障學生

一、案例摘要：

小琪，16歲，為家中長女，出生時即因早產造成腦性麻痺，喜歡看書、彈鋼琴，其下有一弟弟，目前尚在就學中，父親為某知名大學教授，母親家管，家庭經濟尚可。

二、輔導案例敘述

二年前小琪，以優異的成績進入本校就讀高中部，因先天疾病的關係造成行動不便，尤其是走路的样子與一般人不同，讓人很容易注意到她。新生訓練當天看到她時，立刻引起我的注意，身為生輔組長，在活動結束後單獨將她留下，詳細的詢問了解之後，發現她的求學過程歷盡艱辛，總是在別人異樣的眼光下度過每一天，對於這樣處境艱難的學生，我告訴自己應該要盡其所能好好協助她，讓她能在這學校裡順利的求學。

開學第一堂課，我先請小琪自我介紹，並告訴班上的同學，能夠在同一個班上上課，是不可多得的緣份，同學有困難應該盡己所能去幫助，不可因為某人具有某種疾病而去輕視她或嘲笑她，而要站在同學的立場儘量給予協助，發揮最大的同學愛，讓每位同學都能在一起正常的生活、快樂的學習。

但是漸漸的發現小琪的功課一直處在及格邊緣，人際關係也出現了些許問題，經與導師及該班的同學，深入了解之後發現，問題出在她自己，而不是其它同學，因為她有很大的自卑感，總是將自己封閉起來，四肢的不協調，讓她不願與其他同學有互動，不參與班級的事物，更不願參與班級的活動，舉凡健康操比賽、大隊接力、聖歌比賽、校慶活動，無論是靜態或是動態的活動，總是不見她的身影；加上因為腦部受損，所以在學習上總是慢半拍，課業無法跟上進度，日積月累，惡性循環，功課每況愈下，部份科目總是得靠補考才能順利過關。

了解問題之後，不斷的給予鼓勵，透過她週遭的同學、導師並藉助輔導室的力量給予信心，告訴她身心障礙的人有很多，成功的人更不在少數，只要自己肯努力，有信心、有毅力，一定能夠迎頭趕上，打開心中的那扇窗，與同學友善的相處，相信一定能成為同學們稱羨的對象。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生由於先天的身體缺陷造成心理的壓力，不願參與團體活動，封閉的人生觀造成人際關係不佳，課業跟不上其他同學，雖然有些同學想幫她，卻總是不得其門而入，無法與她有效的溝通，更不用談能給予什麼樣實質的幫助。

2. 就家庭支持系統而言：

○生家庭生活正常，關係良好，父親雖身為大學教授，但對輔導的專業知識所知有限，無法給予太大的幫助，所以在輔導上仍有賴借助專業的心輔人員給予協助。

3. 就學校生活適應而言：

○生平日雖然學校生活均能適應，生活常規、服儀等各項規定均能遵守，然最大的缺點是將自己封閉在黑暗的角落，人際關係不佳，與教官、導師、同學均無良好關係與互動，對於師長的關心亦只是淡淡的回應。

4. 就輔導處遇計畫而言：

短期輔導目標，為協助○生去除自卑心，建立自信心，藉由團體活動的參與，有效改善人際關係，並確立生涯規劃方向；長期輔導目標，則置重點於提供精神支持與陪伴，並與導師、輔導室合作，以增強其自我解決問題的能力。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

提供腦性麻痺患者在社會上成功的案例及相關影片，體會其奮鬥的過程，並從影片中的正面效果，建立其自信心，進而改善人際關係及自卑感。

2. 家庭輔導：

透過心輔人員與導師、家長的雙向溝通，找出協助○生的最好方式，期望透過家庭成員的相互勉勵，與其共同成長。

3. 學校輔導：

規劃○生參與班級活動，透過團體活動的進行，讓她體會團體活動的重要性，進而改善人際關係，並從



中了解合作的意義；與該班各學科科長溝通，擔任該生的小老師，在課業上給予適當的協助，拉近該生與其他同學之間的水平。

(三) 輔導成效：

經過一年多來的輔導，在學校、家庭共同努力及當事人心態的改變之下，○生已能體認團體生活的重要性，努力的經營個人的人際關係，深刻體認先天的缺陷並不代表什麼，只要後天好好努力，不排斥各項活動，認真的參與，一樣可以擁有和正常人一樣的生活及成就，甚至還有可能超越她們。在家屬充分的支持與鼓勵之下，學校師長對她在此事件過程中的努力均給予高度肯定，目前亦持續相互配合，繼續給予支持、陪伴與鼓勵，期望未來能有更豐富的人生。

四、心得與建議：

對於腦性麻痺學生，在輔導過程中深覺溝通上的障礙及專業能力之不足，建議未來在輔導知能研習中能增加有關此類學生之輔導，以有效增進軍訓同仁之輔導知能。

NOTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

一、案例摘要：

嘉宏，18歲，為家中長子，其下有六位弟妹，目前均在就學中，父母離異，父親及其家人住在山上，父母親各自再婚，家庭經濟狀況欠佳。

二、輔導案例敘述

嘉宏是個帥氣的大男孩，有著原住民深邃的輪廓，初見他覺得他是個陽光少年，直到某位老師反映，他在一年多前向同學借的MP3及300元至今未還，同學私下要他歸還，他都不予理會，故轉而請求教官協助處理。詢問導師該生的狀況，老師卻不願多說，只是平淡表示這種情況不是第一次了，找嘉宏來談，他坦承確有其事，再問他該怎麼解決？他說願意歸還，於是建議他明天先將東西歸還，錢則待他領了工讀金再歸還，他允諾明天一定會還，不料第二天我花了近一個小時陪他翻遍宿舍物品，卻不見MP3蹤影，心裏按自起疑他在欺騙我，但仍願相信他不是，耐著性子等待他的坦白，最後他才承認MP3早就用壞了，我並未責備他，只是重申欠人家東西一定要還，一再逃避不是辦法，並殷切的叮嚀他畢業在即，千萬不要因小失大，他滿臉歉意的點頭。

為此轉而尋求導師協助，老師無奈表示他經常借錢不還，又時常說謊，實在令人頭痛，而其家人對他失望透頂，在幫忙幾次之後也不再援助他。導師將嘉宏的行為再次向父親報告，交談中父親表達對他強烈的不滿，因為嘉宏近來經常蹺家不知去向，由於他小時候都是由外婆照顧，祖孫感情很好，外婆家是他的避風港，故轉而與外婆聯絡，才瞭解到父親反對孩子到外婆家往，父子關係因而更加惡化，也因此嘉宏沒有充裕的零用錢，再加上年輕人追求物質享受，才會一再借錢，而父親對他在校行為完全置之不理，造成學校非常大的困擾。

不久，他又因欠錢不還，引起學弟不滿，為免發生意外，我在得到學弟放話要他好看的訊息時，立即告知導師，並請她聯絡家長，我則找來學弟安撫其情緒並進而瞭解事情原委，才知道他偷用學弟東西被察覺，對方要他賠錢，由於沒錢可還，故而



一再欺騙拖延，學弟苦候未果心生不滿，準備找人修理他，因事態嚴重，幾經聯絡才找到外婆，而他害怕避不見面直到放學。

嘉宏並非十惡不赦，平常對師長彬彬有禮，班上的工作也都確實作好，可能因家庭因素，造成他怯懦、逃避的不負責任行為，因此與導師協商，先嘗試請父母雙方溝通好，讓孩子能夠在安定的家庭關係中成長，不要讓孩子夾在兩個家庭之間而痛苦，家長在知道孩子偏差行為如此嚴重後，也願意配合，欠債的部分一些由家長代償，一些由他的補助款扣掉，並藉此讓他明白大家都很愛他，都願意幫助他，但是他自己也應該改變，嘉宏從此事件中體會到逃避不是辦法，勇於面對，尋求協助才能解決問題。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生無法作好金錢管理，支出多於收入，所以只好向他人借貸，又因家庭因素導致他遇到困難就逃避、欺騙。由於受騙同學心生不滿，讓他及家人意識到事情嚴重性，迫使家人出面來共同面對問題。

2. 就家庭支持系統而言：

○生與外婆互動良好，兄弟姐妹多，家庭經濟壓力很大，家人關係並不融洽，在外婆家可以得到溫暖，卻遭父親反對，其夾在中間更顯無助。

3. 就學校生活適應而言：

○生平常待人有禮，但遇到事情就欺騙逃避，漸漸影響師生、同儕之間的情誼。

4. 就輔導計畫而言：

短期目標，從協助○生改變用錢、說謊的習慣開始，以重建自我人際關係，其次居中協助家庭成員意見分歧的溝通；長期輔導目標，則提供他情緒支持與陪伴，並與導師、外婆合作，以增強其自我解決問題的能力。

（二）輔導策略：

1. 個別輔導：

由於○生的習慣性說謊，破壞了師長對他的信任，但因為在與其接觸過程中不曾責備，故建立了互信合作的關係，肯定其面對問題的勇氣以及為自己改變的決心，並於日常生活中，對他的改變立即給予嘉

許，增強良好習慣的養成。另提供○生早上至福利社工讀取得免費早餐，減輕家庭經濟負擔。

2. 家庭輔導：

由於○生的表現讓父母失望，所以老師、教官儘量向家人嘉許他的改變與表現，並請父母多給予他應有的關懷與愛，以增強他的自信心。期能透過家庭關係的改變，協助其改變在校不適當的行為。

3. 學校輔導：

與輔導室取得聯繫，透過相關心理輔導協助○生正視自己家庭貧困、父母離異的現實狀況，進而改變偏差行為。另請導師提供他在班上服務表現的機會，重建○生在同學心中的地位，並透過上課案例宣導，建立同學正確的金錢使用觀念。

(三) 輔導成效：

○生目前不再有借貸情形發生，在校表現正常，父母之間緊張關係趨於緩和，不再有蹺家行為，假日也會利用時間回山上打工賺取零用錢，教官與導師均對他在此事件過程中的努力給予肯定，目前亦持續相互配合，給予情緒支持、陪伴與鼓勵，以強化其日後自我解決問題的能力。

四、心得與建議：

當那絢爛的陽光被遮住，誰看到生命在黑暗裏逐漸凋零，我們一點小小的關注，一份深深的愛意，再加上真心誠意的付出，陽光終將再現，而生命必定重生，只要我們願意，他將是一樹一樹的花開，是愛、是暖、是希望，是人間四月天。





生氣情緒的背後-台南縣○○高工

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導—協助管教

一、案例摘要：

小豪，因無心於課業，每日沉迷於網咖，荒廢學業，經導師及教官勸說，表現時好時壞，曠課節數超過學校規定，導致操性成績不及格辦理休學；○學年復學後，在導師及教官協助下，順利畢業。

二、輔導案例敘述

小豪，於○學年復學，開學初期未完成註冊，由母親完成繳款後親自帶到學校上課，並與現任導師及教官晤談，希望學校協助他能順利畢業，小豪經晤談後表示，願意保證自己每日皆來上課，及完成開學初請假手續。經過二個半月的時間，小豪表現正常；但第二次段考前，母親愁眉苦臉帶著他來學校，只說了一句：「教官！小豪要辦休學，真被他氣死！於是教官詢問了其原因，他說沒有為什麼，於是請他及母親坐下來談一談，這時場面僵硬，無法深入談任何事情，教官只好請他母親暫離現場，直接跟小豪晤談。

剛開始小豪並不願意講休學的原因，等一陣子之後，教官說了一些話：「我了解你和母親之間的關係很緊張，也知道你不願意面對母親失婚後，再追求現在第二次的婚姻，只是現在的你已經休學兩次，再辦休學對你很不利…，你也很清楚，你自己也想趕快脫離現在的緊張狀態，不如你就下定決心，趕快完成三年級的課業，讓自己的學歷完成後，工作也能比較順利找到，然後讓自己獨立。」他聽進去了，也談了最近的狀況，他覺得現在生活沒有目標，不曉的活著有什麼意義，甚至曾出現了自殺的想法，後來他想了一想，覺得還是繼續完成學業，不辦休學，一個學年過去，他完成學業順利畢業。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

家長會親自到學校來洽談，這已經表示情況演變相當嚴重，而家長可能不好意思開口來要求學校什麼，或冀望學校能協助做些什麼，因此

與家長溝通接觸的方法，除了平時定期及緊急的聯繫外（這是保持良好關係的基本），面對面接觸更能有效進行溝通。

（二）輔導策略：

1. 了解家長的目的是什麼：

家長將學生帶來學校，只說了一句話：「教官！○生要辦休學，真被他氣死！」，或許當時的教官正要上課，或敏感度不足，可能直接就把休學單給家長，不會再去追問，當日的教官沒有直接遞休學單給家長，因為他聽出了弦外之音，家長正發出了求救信號「教官！勸勸我的小孩吧！」，就這樣，有了完美結局的故事，而不是遺憾的結束。

2. 家長的過度依賴或無力感如何協處：

家長來求助一次、兩次；最後只要學生說不聽，就交給導師、教官來處理，因為她覺得小孩無法管教（無力感），只能交給學校來協助（依賴感），如此的情形就像一種習慣的養成，形成惡性循環。小孩不接受父母的管教→→父母向學校求助→→（有用）下次再試試→→（沒用）也沒關係，反正就這樣啦！→→再次求助→→（多次有用）行成習慣→→小孩就是不聽話（父母沒輒）；所以，遇到這樣的情況，也需要讓家長瞭解，家長除了把孩子當孩子看待外，也須要把他當朋友，讓他知道父母親的角色不只是父母親，而是當孩子遇到問題時，父母親也會協助幫他解決問題，這樣才能讓孩子信任父母親。

3. 家長感到困惑怎麼處理：

○生對於人生沒有目標、曾產生想死的意念等，教官告訴了○生母親並希望注意自殺念頭的部分，且要求共同保守秘密。○生的母親一聽感到困惑，不解為什麼她的小孩會有自殺的念頭，也不曉得該如何去與小孩溝通，原因就在於對這方面的了解及認知不足，因為她認為只要每天給○生零用錢，想工作也好、不工作也沒關係，他就會過的很愉快，所以她對○生為什麼會有自殺的想法很不解。

（三）輔導成效：

○生於六月順利完成學業，離開學校，對○生母親而言，這是今年最好也是最美的母親節禮物。

四、心得與建議：對教師的啟示

不論是擔任導師或是教官的我們，與家長電話聯繫或家長親自來學校，都有可能會出現案例中的實況，如果沒有預先



霹靂遊『俠』-台南市○○高中

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導—弱勢學生

一、案例摘要：

瑋柏，19歲，為家中長子，喜歡閱讀，尤其對文史科目特別感興趣，其下有二個弟弟、一個妹妹，目前尚在就學中，父親經商、母親家管，家境富裕。

二、輔導案例敘述

四年前，瑋柏轉到本校就讀二年級時，已是個人所唸的第四所高中職校了，在前三所學校都是因為缺、曠課及遲到情形嚴重，導致德行成績不及格而無法繼續就讀。

瑋柏前三所學校缺、曠課及遲到嚴重之情形，在本校依然發生，二年級第一個學期結束，就因德行成績不及格導致留校察看，在第二個學期結束時仍是如此，依據規定本應輔導其轉換環境就讀，最後在會議激烈的爭辯中才勉為其難的把他留下。

瑋柏在班上人緣極差，也不喜歡與人互動，時常故意做一些令班上同學討厭之事，諸如故意放屁、挖鼻屎到處亂塗……等等，而同學愈生氣，他愈自得其樂；大部分的時間，他都是趴在桌上睡覺，對於班上事務或是學校活動，他一律不參加，班上同學聯合抵制他、孤立他，他仍然我行我素，於是瑋柏有了一個綽號：『大俠』。

經與其導師詳談後，發現瑋柏在國中畢業時，曾一個人負笈英國唸書，家人本欲陪同前往，但或許是年輕氣盛，或許是年少輕狂，他一口回絕，就這樣獨自踏上異鄉的土地，後來聽說在那邊吃了不少苦，受到外人的欺負，約莫一年的時間，就輟學回台灣了，他開始埋怨父母為何讓他獨自流浪異鄉，與家人的關係漸漸疏離，於是蹺家、逃學成了家常便飯，始終覺得全世界的人都對不起他，也因此時常做出一些脫序之行為，父母甚至懷疑瑋柏有精神方面的疾病，帶其至精神科就醫，起先他還不肯配合，最後雙方才達成以乖乖吃藥換取零用錢之共識。

在高三上學期的公民訓練活動時，新任導師的刻意安排



及班上同學勉為其難的配合下，藉由公訓團康活動的表演、帶動，瑋柏玩得非常High，整個晚上又哭又笑，像是要一股腦兒將積壓在心底的怨氣都傾倒出來似的，於是，他變了，徹底的變了……

從那之後開始，瑋柏上學極少遲到，上課也展現絕佳的自制能力，對師長有禮貌，對同學很友善，對班上事務及學校工作更是一馬當先，與之前的“他”簡直判若兩人，幾乎可以用“奇蹟”兩個字來形容他的轉變。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生在國中畢業之前，都還是正常活潑的小孩，之所以日後變得孤僻，肇因於英國留學生活受到外人欺負，再加上父母未適時提供精神上之援助所致，造成其對人有極強之防衛心理，並自我放棄。

2. 就家庭支持系統而言：

○生原與父母互動良好，因留學英國使得親子間聯繫變少，互動關係欠佳，並且未得到父母應有的愛與關懷，以致於與父母間關係逐漸疏離，甚至懷有報復心理。

3. 就學校生活適應而言：

○生上課學習意願低落，常打瞌睡、無故不到校上課，且對班上事務默不關心，不僅造成導師與任課教師的困擾，亦使班上同學對其產生不良印象與觀感，使其在班上幾乎沒有任何朋友，人緣極差。

（二）輔導策略：

1. 個別輔導：

○生本非問題學生，亦不是真的精神上有問題，只是沒有人真正的關心過他，真正的瞭解他需要的是什麼，他離開團體生活過久，造成孤僻之個性，只要多一點點的包容與關懷，就可以讓他逐漸敞開心胸，慢慢的感受周遭的關懷，進而卸下心防，主動走出自己的象牙塔。

2. 家庭輔導：

建議○生父母改變以往的相處模式，降低威權的管教方式，使其有較大之自主空間，在合理的範圍內，儘量不去干涉，甚至多一點點的包容；另向○生父母肯定其在校的行為改變，並建議多給一些關懷與鼓勵，以加強其自信心及能力，進而改善逐漸疏離之親子關係，讓○生感覺到家庭仍是他最大的依靠。

3. 學校輔導：

與○生導師配合，利用校慶園遊會或是親師活動時，邀請○生父母到校與班上同學同樂，間接改善其與同學冷漠的關係；另透過班級幹部與少數○生交情較好同學的協助，使其經由同班同學的主動接觸下，願意走入人群，融入班級的生活。

(三) 輔導成效：

○生當時雖然已是高三，學測成績亦未達到自己想讀的系所，但是經過半年的時間，憑他先天的聰明才智加上後天的努力，目前已是○○技術學院的學生，在班上非常的活躍，有自己的部落格並參與各項社團活動，人際關係良好，生活過得非常的愜意，成為名符其實的『大俠』。

四、心得與建議：

或許每個人身上都有一個「自省」的開關，觸動「它」之後，一切都將會改觀，所以在輔導學生的過程中，不要輕言放棄，祇是你我尚未找到這個『開關』而已！

五、專家建議與回饋：

學生藉由缺、曠課、上課打瞌睡、做令同學討厭的事情表達內心對於他人關心的需求，是一位藉由行為偏差吸引家長、教師、同學注意力的學生。學生因為行為問題歷經三所學校，來到第四所學校也一度邁向先前的命運。行為背後皆有其複雜的內在心理歷程，教官經由與導師的懇談，瞭解其行為背後是一顆曾經因為赴英讀書，受人欺負，致使對人防衛，加上返台後，一路求學歷程中的挫折，導致自我感降低的受傷心靈。

學生曾到精神科就診，可見家長的關心但卻不得其法接近學生內在。直到因為教官敏銳看見學生行為背後的真正渴望，致使學生的命運出現轉機。教官從家庭、班級雙管齊的生活輔導，經由協助改善家長與學生間緊繃的親子關係，並與導師合作，在校慶歡樂的氛圍中，邀請家長到校參與活動，學生在家長的行動中感受到家人對自己的關心與重視。此外，教官也與班級幹部及與學生關係較佳的同學之努力，協助學生建立正向人際關係。教官除了一連串生活輔導的協助外，還可以透過學校輔導室，讓輔導老師與學生進行一





愛我好嗎！-台南市○○高中

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-寄養家庭

一、案例摘要：

杰倫，14歲，家中獨子，是個在家庭功能不健全環境中長大的孩子，國小一年級時父母離異，監護權歸父親所有，從小與父親、祖父母同住，父親工作收入不穩定，且經常不在家中，在祖父母隔代教養下，杰倫物質觀念偏差，且平日在校常常小錯不斷，令老師感到困擾及同學排斥。

二、輔導案例敘述

杰倫，父親經商，工作收入不穩定，經常不在家中，杰倫一切生活照料全由年老的祖父、母負責，在無父母管教且祖父母溺愛及親情缺憾心態下，儘可能以物質彌補他，導致杰倫以為任何事物皆可用金錢來獲得滿足，隨著年齡增長其偏差觀念、不服管教等脫序行為已令照顧他之祖父、母束手無策，因此，為使他改變逐漸偏差行為，遂將杰倫送到本校就學，並寄宿於寄養家庭；但這樣的安排卻讓其感覺家人想放棄他，加深他對家人的恨意。

杰倫在校期間個性文靜、不愛唸書、喜歡捉弄同學、不經意的口出穢言，且常違犯校規而遭處罰，在老師眼裡是個行為脫序的不定時炸彈。另外學校往往在杰倫闖禍時，電話連絡不到父親，僅能向寄養家庭說明他在校發生之情事，並透過寄養媽媽輾轉獲知杰倫家庭狀況，及寄宿期間與家裡小孩發生之生活上的衝突及抱怨杰倫的偏差行為。

在國一上學期某一次晚自習結束放學時，逕自離開學校徹夜未歸，經電話聯繫通知寄養媽媽，才獲知杰倫對於家中安排他獨自到異鄉就學，心中無法釋懷，且獲知父親近期可能將被傳喚入獄，家人不允許他返家與父親相聚感到不滿，造成心情不佳，另外寄養媽媽提及杰倫近來曾說的話—「為什麼要送我到陌生的地方念書，父母為什麼不要我？同學下課都有爸爸媽媽接送，只有我孤孤單單住在別人家」。從寄養媽媽的轉述中，讓我這局外人感到心疼，何況是小小年紀的他，得不到父母完善照顧，還得獨立適應外地生活；其實杰倫家境不佳，在缺乏父母教導與關愛下，杰倫對行為的是非無法自我



判斷、且因自卑心作祟而對物質觀念產生偏差。在他沈默愛捉弄同學以引起他人注意的行為舉止，正透露著渴望得到大家關愛的心，多年來父母未能給予的愛，在他心裡是個永遠的傷痛，將他送到寄養家庭更讓他覺得有種被遺棄的感覺。

杰倫離家出走事件，除聯繫派出所警員協尋、學務處同仁聯繫其家人、同學後，終於在隔日凌晨他自行返家而平安落幕，隔日回到學校上課後，教官立即晤談了解他的想法，並傳達老師們對他的關懷，讓他知道「也許家人給予的親情不完整，但並不表示就不能幸福的生活，在校中老師、同學都喜歡你，只要你願意接納大家，你就不會孤單」。杰倫點頭不語，相信他能接受我的勸說。在接下來的日子裡，老師不時的關懷、鼓勵，晚自習期間將他留置各處室由老師陪讀，輪到我時，我總會拍拍他的肩膀稱讚他的進步，在校園中遇見他，故意遠路與他碰面藉機會聊聊近況，讚賞他近日表現，亦或提醒他注意有些行為表現不佳，漸漸的杰倫表現漸入佳境，與老師、同學互動良好，雖偶而犯些小錯，但每當看見他晚自習時專心看著書本，不再向往常一樣趴睡、塗鴉、心不在焉的打發時間，我想只要師長們持續為他付出關愛，杰倫未來的表現一定會讓人感到欣慰的。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生家庭功能不健全，加上小小年紀即獨自到外地求學，導致他心生埋怨、行為偏差、不時違犯校規引人注意。

2. 就家庭支持系統而言：

○生雖與父親、祖父、母共同生活，但父母離異，在他心裡留下傷痛與自卑，而祖父、母長久以來為彌補他，採取縱容的管教方式，亦造成他價值觀念的偏差，並導致無力管教下，將他送至外縣市就學，更加深他對家人的怨恨。

3. 就學校生活適應而言：

○生為導師眼中頭痛人物，導師雖經常勸導，他依然故我，上課學習願意欠佳、擾亂秩序、破壞學校公物、捉弄同學，使其成為學務處輔導常客。

4. 就輔導處置計畫而言：

短期輔導目標，在於協助○生接納自己的環境不再自卑，願意配合老

師不斷修正自己的行為。長期輔導目標，則置於提供其情緒支持與陪伴，並與導師、寄養家庭合作，給予關愛、鼓勵，讓他融入團體生活及寄養家庭中，以提高其學習意願與動機。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

與○生建立良好互動關係，給予關懷及愛。教導其與同學正確互動方式，對不佳行為採取反向處理，儘量讚美良好表現，促使他導正不良行為，建立自信心，並要求遇到問題主動與教官或導師討論，共同尋求解決之道。

另外，透過寄養媽媽訪談，了解○生數學程度尚可，唯英語程度跟不上學校進度，學習挫折感大甚至放棄學習，故徵求高中部學生利用每日放學時間給予指導、複習，使其不再排斥英語課。

2. 家庭輔導：

教官向寄養家庭保持聯繫，並掌握其互動情形及行為表現，另請他家人多利用電話連繫讓其感受家人的關懷與愛，進而產生對家的依賴與歸屬感，強化家庭支持系統。期能讓他獲得家庭生活的溫暖，而願意配合學校輔導朝向正向學習發展。

3. 學校輔導：

與○生導師配合，要求他以漸進的方式改善個人行為，並在改變的同時給予鼓勵與肯定。留意他與同學互動模式，一旦發現偏差行為時，立刻教導他修正交友方式，使其能友善與同學相處，從中獲得同儕間的歸屬感。

(三) 輔導成效：

○生目前與班上同學互動良好，個性變的活潑開朗，與寄養家庭互動佳，已不再有離家出走情事發生。鼓勵他主動與家人聯繫增進感情。另持續與導師配合，給予情緒支持、陪伴與鼓勵，強化其自我功能，希望在老師、同學、親情的三管齊下之下，○生能積極進取、樂觀開朗。

四、心得與建議：

「一句溫暖的話，就像往別人的身上灑香水，自己會沾上一兩滴」，我們對學生付出愛心或許只是「舉手之勞」，但卻足以溫暖學生的心，甚至引導他走向正途，而他的回饋對我們



明天過後-高雄市○○高中

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-特殊際遇

一、案例摘要：

靜雯，18歲，自幼父母離異由父親扶養，父親則於她小五時病逝，從此與祖母相依為命，而祖母因年邁僅能以家庭代工微薄收入及親友接濟，勉力維持家庭開銷，社會局列為低收入戶濟助。靜雯升高中後，因兩性交往問題，影響學業與人際關係，無法自拔，憂心不已。

二、輔導案例敘述

姊妹二人因父親心肌梗塞過世後，生活照料及扶養權重擔，全落於年邁祖母一人身上，經濟收入頓時出現極大問題，而祖母年紀大，無法到外求職，只能接家庭代工來維持家計，偶而逢年過節，會受到賣魚丸的叔叔些微的接濟。

考上高中後，學校因其低收入戶條件而學雜費減免，並由教官協助申請慈仁慈善協會的獎助學金，讓她安心就學。每逢週末假日，她總不忘父親在世時的習慣－到叔叔賣魚丸的市場攤位幫忙，風雨無阻。

高一即發覺她是個乖巧、認真的女孩，積極參與學校及班級活動事務，如合唱團、糾察大隊、董軍、義工等，與老師及同學互動良好，課業中上程度。在糾察大隊培訓時期，認識高二的學長，在天天見面近水樓臺情況下開始交往，即使不同年級，在校園內隨處可見他倆人出雙入對、形影不離，因此逐漸與班上互動減少，連午餐或執行公務亦絕對少不了另外一人，甚至多次發現兩人晚自習時在校園角落狀甚親密。

經多次晤談後，知悉家中已然認識學長且也到過家裡共餐，家長不反對兩人交往。但糾察大隊職守是推動校園生活禮儀常規為學生的楷模，對於兩性過度親密交往行為，不符學生糾察團隊要求。故學校立即做出決定－兩人退隊。

在遭受退隊打擊後，仍放不下感情問題，有半年時間仍與學長交往，導致課業及與師長、班級人際互動關係大受影響，甚至班上同學不見她在教室都視為理所當然，校園中仍處處可見兩人同進同出的身影。在持續晤談及兩性關係的輔導後，她逐漸



對男女交往觀念有所改變，對感情視野能放得較寬廣，而且因剛升上高二，課業成績落後太多，深深領悟到目前她的人生重點及目標是努力求學。

經過高二半年努力打拼後，她逐漸恢復對課業及人際關係的自信，師長見到她的積極轉變，大力推薦參加校內孝悌楷模的競選，並不負眾望的高票當選。因感受師長如此愛護，為了不辜負大家的期望，她不斷在各項表現上自我策勵。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生個性靈巧，從未因經濟環境不如人或家庭不健全而懷憂喪志。但遇到男女感情問題時，容易泥足深陷喪失理智，而在少女成長過程中又欠缺父母陪伴與教導，使其未能有較健全的男女交往經驗。

2. 就家庭支持系統而言：

○生與祖母、姊姊關係良好，在家中一向乖巧，故長輩不反對其交往。但始料未及她的課業及人際關係，卻因交往過甚而明顯下滑。

3. 就學校生活適應而言：

○生與教官、導師及同學互動關係良好。且教官在得知家中經濟狀況後，隨即向慈善協會申請特殊際遇助學金。在因男女感情問題產生後，教官觀察到她在課業及同學間人際互動日漸變差。

4. 就輔導處遇計畫而言：

○生最大問題來自於男女感情影響課業及人際。故一開始為先令其認知到學生本務，其次教導她男女交往分際的拿捏；另外為了能持續獲得慈善協會就學的經濟支援，不斷地給予她學習上的支持與開導，增強她在感情及課業間學習如何平衡處理之能力。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

(1) 與○生建立互信關係，肯定她平日為家分憂解勞的孝心及積極參與公共服務之付出。談話中分享男女正向交往成功案例，讓她知道在正常交往及學生本務上取得平衡點是可行的。

(2) 建議○生嘗試將生活作息重新做適當分配，把課業、感情、同學及參加志工服務等時間及心力作平均調配。

2. 家庭輔導：

- (1) ○生從小由祖母帶大，平日在家極為孝順，透過祖母給予她更多的關懷與鼓勵，以增強其自信心及溝通能力。
- (2) ○生與姊姊感情深厚，建議姊姊在課業上多予指導，並鼓勵她對課業學習的認真態度。

3. 學校輔導：

- (1) 持續對○生課業的督促，並透過導師的班級經營，鼓勵她與同學互動，也讓同學對其有更多更深的認識。
- (2) 目前因姊姊就業後，社會局重新評估其非屬低收入戶，教官知悉○生仍屬清寒收入狀況，立即協辦慈善獎助學金申請。

(三) 輔導成效：

○生在教官及家人的協助下，課業雖未達頂尖，但也有顯著進步，感情已暫且放下亦漸趨理性，而人際關係在努力改善經營下進步最多，師長、同學都給予極高評價。並榮獲本市97年度高中職校學生孝悌楷模獎之表揚，且日前經慈善協會志工家訪深入了解經濟狀況及其積極進取的學習態度後，決定提供定期助學金，期盼順利完成學業並回饋社會，而○生在獲得大家支持及鼓勵下，感恩之餘，唯有更積極努力盡好學生本分。

四、心得與建議

學校如大家庭，用愛心經營及陪伴成長中學子，期能培育幸福健康下一代。





教官很忙！-高雄縣○○工商

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-生活學習協進

一、案例摘要：

小綜，22歲，家中老么，其上有一兄長，父親為醫生，母親家管，家庭經濟狀況良好，5年前與本人結緣，在其叛逆的歲月中，很高興能陪伴他走過一段生澀的日子。

二、輔導案例敘述

「教官嗎？」電話的另一頭傳來的是焦慮無助母親的聲音，「我的孩子是某班小綜，一」一連串的抱怨及無奈，在我的電話裡不停的迴響，這是我遇到最棘手的學生輔導個案；耐心地安慰這不安的母親，腦袋想著怎麼有這麼糟糕的小子，緣從此起。

小綜雖出生在一個醫生的家庭，卻有著另人摸不著頭緒的思維；上有一位兄長，兩兄弟都很聰明且很能讀書，哥哥從小到大沒讓父母親傷過半點腦筋，他卻讓爸媽成為學校的常客；剛調回這所學校時，我的直覺是學生都很資優，這兒的教官不須花太多的時間在管教問題上，惟小綜的出現，改變了我的想法；還記得那年的暑假，他第一次躑家，媽媽打電話給我，希望能協助管教孩子，當時也覺得十分訝異，有那麼舒適的家庭，為什麼還要躑家流浪公園？為什麼夜不返家？為什麼會有異於常人的偏差行為？一連串的為什麼？終於決定親自作一次家庭訪問，期能更加瞭解個案。

當小綜再次離家時，媽媽焦慮的電話又找到了我，並表示不要這個小孩？我以同理心感受為人父母的氣憤及無奈，當時並透過校內召開的個案輔導會議，反映個案及分析狀況，另尋求專業輔導人員良好的建議，在其家人幾乎放棄的狀況下，我慶幸找到了小綜！猶記得尋找他的那幾晚，火車站、遊樂場、漫畫店…，只要有可能去的地方，我都沒放棄過，最後在好心人士的通告下，由我把他帶回學校，開始一段長期的溝通及輔導。

或許真誠感動了天，在其父母親絕望之餘，還出現個改造他的教官，前些日子因緣際會，在市場看到一個熟悉的背影，輕輕拍了一下臂膀，「教官好！好高興又看到你！」這個場景讓我感動了好久好久。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生成長過程中一直受到父母親的呵護，家庭稱得上正常安逸，唯其兄長功課成績表現一直十分優異，兩相比較下，○生長期下來產生行為失衡情事。

2. 就家庭支持系統而言：

○生與母親長期處於對立狀況，由於父親因工作關係常早出晚歸，導致他與父親較無互動，與母親溝通不良，以致常以破壞家中物品及逃避，來發洩心中不滿。

3. 就學校生活適應而言：

○生與教官、導師、同學均有良好關係與互動，人際關係尚稱良好，學業成績均能保持一定水準，適應狀況良好。

4. 就輔導手段而言：

○生心性養成為長時間累積，許多錯誤的想法及人生價值觀念，須長時間溝通，透過輔導老師經常性個別溝通，另責請週遭好的同學強化其良好正常的觀念，並由教官扮演嚴父的角色，在長時期的改造下，著實看到輔導成效。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

(1) 透過專業輔導老師及社工人士幫忙，建立○生單純良善的生活圈，提供其好的社團及戶外活動，建議母親讓其於長假期間參加正面的活動，拓展良好的人際關係，學會如何慎獨及處事待人，並給予經常性的鼓勵。

(2) 建議○生報考軍警院校，學習獨立自主並感受家庭對其的照顧，以作為未來志向選擇的參考。

2. 家庭輔導：

(1) 母子對立是最大癥結，在輔導學生的同時，也同時邀請母親至校共同參與輔導過程；學生在家的行為表現穩定後，在校的成績也明顯的成長，母親不再與孩子對立，相對地一些違逆長上的行為表徵也改善了。



- (2) 父子關係的融和也是成功關鍵，商請父親多撥時間與他互動，多關心孩子的需求，多聽聽他的聲音，以家庭和樂取代衝突摩擦。

3. 學校輔導：

- (1) 取得與專業輔導老師聯繫，透過相關心理測驗協助瞭解○生狀況；編組互助組和他分享學習及生活經驗，對正確觀念建立及心性改變，具極大影響力。
- (2) 教官的叮嚀及要求，是扶助學生成長一個重要的動力；○生十分信服教官，也一直很想改變自我，教官在無形中的影響，確實帶給他很大的規範力量。

(三) 輔導成效：

○生及其家人都非常懷念那位曾改變他的教官，在高中畢業後順利的考上大學，在大學的學習表現也十分的好，大學畢業後又考上知名學校的研究所，深獲父母親的肯定；當個人知道他目前就讀於研究所後，除了為他感到驕傲外，內心更充滿無限的喜悅！

四、心得與建議

在校園的歲月裡，認真地為結緣的師生們服務，雖歷經了許多的挑戰，但也得到更多溫馨的回饋，我只想說-教官永遠是您最好的朋友。

NOTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

一、案例摘要：

小嫻，18歲，為家中么女，個性活潑外向，三年級學生，上有姊姊及哥哥各一人，父親為退伍軍人，母親開小吃攤，父親因在外負債及感情因素，與母親分居，小孩由母親扶養，家庭經濟狀況拮据。

二、輔導案例敘述

小嫻引起我的注意，起因於她的死黨同學一A生，A生初從國中上來，行為稍嫌鬆散，對於校規的遵守總是不以為意，A生當然就成為我愛校服務名單上的常客，每次愛校服務時A生總會刻意向我報到並與我聊天，她總是在A生身邊陪伴，A生的常犯錯，反倒襯托出她的乖巧。在與小嫻互動過程中，常常感受到她對於父愛的渴望，她父親剛好是退伍軍人，與我工作性質相近，我想這是她特別信任我的原因吧！

一年級上學期時，有次小嫻哭著到學務處來，我問她怎麼回事就是不肯說，旁邊陪伴的五、六位女同學，妳一句、我一句的述說事情的經過，原來是她在考試時的一些舉動，讓監考的教官誤會為考試作弊，經過我再三向輔導教官解釋後，教官才同意不處分，但教官仍與小嫻約法三章，下次再發生類似情事絕不寬待。就在那一陣子她只要看到我就會開始哭，我想也許她對我懷著愧疚感吧！因為她讓我難為了。

二年級上學期，小嫻又哭哭啼啼的到學務處來，和上一次同樣的場景、熟悉的人、事、物，在瞭解事情經過後，小嫻看到我為了她的事情，忙進忙出，在與輔導教官、監考老師分析、討論後，一致認為她並沒有考試作弊，但考場中不當的行為，仍核予小過乙次處分。事後，小嫻捎來一封信給我，在信中表達自己的委屈並向我道歉，並表示處分對她來說並不重要，重要的是她不希望被別人誤會，經過此事後她一定會努力成為我心目中的好學生，從此以後，我真的明顯感受到了！

在一切看似順利的情況下，三年級下學期卻發生了一件



憾事，小嫻男友到校接她返家時，卻在校門口當著她的面被本校學生撞死，她一連哭了好幾天，也有一段時間沒有來學校，我只好藉由她對我的信任，用手機傳簡訊鼓勵她加油！她也很快回覆簡訊向我表示沒事，她會加油！現在她逐漸恢復平靜。我不知道她將來還會有什麼磨難與挫折，我只希望她順利長大，即使我無法在旁邊協助她。

轉眼間很快面臨畢業典禮，她代表畢業生致謝詞，我特別站在中央走道上，在她的正前方看她最後一次的表現，今天的她的確非常不一樣，每一句話均撼動我心，眼淚也差一點奪眶而出，這是我看過她表現最好的一次；畢業典禮結束後，她和另一位女同學跑來學務處找我，在我面前哭了起來，還要我陪她們一起哭，但是我還是強忍住了，其實她們那知我心裡也哭了好幾回，沒想到，小嫻含著淚水與我的合照，卻是我這輩子的驕傲。事後有位教官告訴我，有次上課時她班上同學在問要如何讓我哭，這位教官告訴她們，如果你們這一屆無法讓教官哭，相信，以後也沒有同學能讓教官掉眼淚。原來，不只我影響了她們，她們也深深的影響了我。

最近她向我表示想去當兵，但是她有亮麗的外表及不錯的學業成績，我希望她唸完大學再說，她也同意了！我曾經告訴小嫻，她是我當教官的驕傲，永遠都是。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

- （1）○生個性活潑外向、人緣極佳、在班級之學業成績尚佳，對於同學在考場違反規定的要求或行為均不知如何拒絕，導致類似的案件一再發生。
- （2）面對男友車禍身亡乙事深感自責，終日以淚洗面，面對人生此一重大挫敗，使其驚慌失措無法處理。

2. 就家庭支持系統而言：

- 生父母因故分居，由母親扶養，母親終日忙於小吃攤生意無法兼顧，父親又不在身邊，使得在家庭支持系統方面顯得較薄弱。

3. 就學校生活適應而言：

- 生原與導師及同學互動良好，唯在二年級下學期擔任班長時，因過於嚴厲，導致同學排斥，並與好友及死黨漸行漸遠。

（二）輔導策略：

1. 個別輔導：

- (1) 對於學生的陳述耐心傾聽，並給予包容及關懷。
- (2) ○生在擔任班級幹部時處事態度過於嚴厲，導致同學之反彈。輔導過程中，教官先給予肯定，再以說故事之方式，輔導其以較圓融之方式處理。
- (3) 面對男友車禍身亡乙事深感自責，並時常暗自流淚哭泣，教官給予情感上之支持，並請同學協助陪伴渡過○生之情緒低潮期。

2. 家庭輔導：

- (1) 鼓勵○生假日時，前往母親開設的小吃攤協助，藉由子女對母親工作上之支持及認同，加強母女間情感交流及互動。
- (2) 加強導師與家長之溝通平台，掌握學生校內外動態。

3. 學校輔導：

○生在男友車禍發生後，生輔組將案件轉由輔導室協助心理輔導，另在男友喪事期間，學校亦給予事假，讓其有充分的時間處理相關事務及情緒恢復。

(三) 輔導成效：

○生一年級時，對於同學不當的要求尚不知如何拒絕，經輔導後已有明顯的改善，二年級擔任班級幹部時確反而過於嚴厲，經輔導後近期已逐漸恢復與好友的感情。三年級感情挫折，經輔導室、教官、導師及家長輔導下，○生情緒已逐漸趨於平穩。

四、心得與建議：

在輔導學生過程中應多傾聽學生陳述，懲處時若沒有「充足證據」寧可採取原諒方式，亦不可執意懲處學生。對於缺乏自信心之同學，宜協助給予信心建立，並適當給予舞台，使學生適性發展。





困境-台北市○○高商

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-泰國僑生輔導

一、案例摘要：

小齊21歲泰國僑生，父母雙亡，三年多前與弟弟先後來到臺灣唸書，由於在臺並無任何親戚可以依靠，因此必須仰賴打工來賺取生活費。

二、輔導案例敘述

小齊是個外表斯文，對師長謙虛有禮的大男生，在無長輩幫忙凡事要靠自己的情況下，培養出獨立、堅強的個性，且由於比班上同學年紀大了4歲，因此小齊思想上比其他同學來的成熟，許多時候同學都會尊重他的意見，視他為老大哥，班上導師也會請他協助幫忙管理班上同學，與同學相處融洽。

小齊來到臺灣後，幾乎每天都需要打工到11、12點，然後再拖著疲憊的身體回家，回到家後再收拾一下東西、盥洗等，往往上床休息的時間大概都是1、2點左右，導致隔天到校的精神都不是很好，日復一日過著忙碌、睡眠不足的日子，讓小齊的身體漸漸無法負荷。

在學校課業上，由於小齊的中文程度不佳及忙於打工無法專心唸書的雙重因素之下，他總是無法跟上班上同學，漸漸地降低其求學意願，到校時間一天比一天晚，精神一天比一天差，心情越來越沮喪，因此休學的念頭，慢慢湧上的心頭。

三、輔導策略分析：

（一）問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生為泰國僑生，在中文能力上說及聽的部分都不錯，故與他人溝通上並沒有太大的問題，但對中文字的認識並不多，導致在文章閱讀上有很大的障礙，在課業學習上面臨著很大的問題。

2. 就家庭支持系統而言：

○生父母雙亡，與唯一的親人弟弟先後來到臺灣唸書，弟弟在臺中的

技術學院就讀，兩人分隔在兩地，都必須打工賺取在臺的生活費，故兩人常常必須隔好一段日子才能見一次面，平時只能以電話聯絡，訴說彼此的近日狀況。

3. 就學校生活適應而言：

○生與師長及同儕間關係良好，班上任何活動，都會積極參與融入班上，對同學就像弟弟妹妹般地照顧。

4. 就輔導計畫而言：

短期輔導目標，在於協助○生減輕經濟負擔，使其有更多的時間唸書。另長期輔導目標，則希望改善其成績，增加學業成就，請班上同學提供協助，若他在課業上有不懂之處時能主動教導，以提高其到校學習意願與動機。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

先與○生詳談其在臺灣就學困難之處，再針對其所提問題加以改進。在談話當中，發現有兩大問題，一為經濟因素，他家中清寒，臺灣的一切經濟支出必須由自己籌措，打工賺來的錢只能勉強支付基本的生活開銷，有時還會稍有不足。二為課業壓力，他因中文閱讀有障礙及無多餘時間唸書、複習功課，導致每次段考成績都不理想。針對以上兩大問題，告知○生，教官會與導師及學校討論，盡量提供相關協助。

2. 家庭輔導：

○生的家庭單純，只有弟弟一人，因此，建議○生可與弟弟約好見面的時間，兩人輪流到對方住處，彼此聯絡感情，順便可以散散心，休息一下。

3. 學校輔導：

請導師為○生向衛生組提出午餐補助，另外，由教官室向教育部提出清寒僑生獎助學金的申請，讓○生能減少打工時間，將平常放學時間空下來加強課業不足之處。第二部份，告知導師他的閱讀問題後，導師決定放學後，為其加強中文能力，先補救國文不足的部份，以增加他的讀書信心，再慢慢地拜託其他任課老師給予補救教學。另外，拜託班上熱心的幾位同學適時的教導他，讓○生能順利與大家一起畢業。

(三) 輔導成效：

○生在學校、導師、同學多方的協助及自己的努



力下，到校學習的意願一天比一天多，課業一次比一次進步，心情跟著越來越快樂，在這樣的學習環境下，○生順利從學校畢業，考上私立技術學院，並且當泰國與臺灣間的翻譯人員，在工作上有不錯的成績，因此，鼓勵○生有機會一定要繼續進修，增加自己的專業能力，且別忘了將來若有能力時，也要懷著感恩、感謝的心去回饋給那些相同際遇的學生。

四、心得與建議：

遠度重洋、隻身來台唸書的僑生，是一群極需幫助的學生，很多人在經濟壓力與中文程度不佳的雙重問題下，無法堅持到底而放棄繼續求學的機會，因此，學校應盡可能提供各項協助，如：課業輔導、午餐補助、住宿及工讀安排等，但最重要的是要「時時關心、常常聊聊」，讓他們覺得親人就在身旁陪伴，而能安心的、順利的完成學業。

五、專家建議與回饋：

在父母雙亡、隻身在台讀書、打工下，同時肩負經濟、課業、融入異鄉文化的多重壓力下，仍能保有謙和向學、友善同儕，足見學生本質的良善。

教官傾聽、明確、具體瞭解學生問題，向衛生組提出午餐補助、向教育部提出清寒僑生講學金……等，連結校內、校外資源舒緩學生經濟壓力，使其有多餘的心力在課業學習上。另外，連結導師、同儕，循序漸漸協助加強學生國語科、術科等學科能力。此外，教官連結兄弟間的手足系統，讓學生有情感上的支持，總算在天助自助下，學生順利畢業，朝向更寬廣的人生邁進。

學生問題並非明顯偏差行為，在考量是否辦理休學時，往往容易受到忽略，教官的留心，多一點瞭解學生狀況，成為學生生命中重要轉折的貴人！

命中注定我「愛」你-臺北市○○高工

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導—情緒障礙（行為偏差）

一、案例摘要：

小翔，家庭經濟小康，父母無力管教（嚴管但無效）、與奶奶同住（溺愛）、哥哥上大學、仰賴姑姑與姑丈教養；重讀生、留校察看、滿口髒話、隨地吐痰、抽菸、打架、借錢不還、欺負同學、上課睡覺、曠課…高二上學期特教組告知是情緒障礙的孩子（國中成績不佳，為爭取進入公立學校被鑑定為情障）。

二、輔導案例敘述

因班級縮減，本班有6個重讀生，而且都是「留校察看」身分；上軍訓課時桀傲不遜的神情、懶散萎靡不振的站姿…說不完的狀況在我第一次帶這班時就狹路相逢了，有緣千里來相會，我們就這樣牽扯了三年……。

小翔，在平時生活中，不斷提醒其生活常規，違反校規時跟姑姑、姑丈溝通管教方式，不要再使用打罵方式，多給鼓勵肯定的語氣。高二下時情況有改善，教養責任回歸母親，每次違規通知母親時，就提醒媽媽少些囉唆多些支持。在高二下家長座談會時，第一次與小翔媽媽見面，合作的過程雖辛苦，但是看著他升上高三，心裡有說不出的感覺，雖然有很多人質疑他怎麼能一次又一次死裡逃生？一定拿不到畢業證書，但是三年的陪伴與耳提面命，一次又一次度過難關，我以為一切的努力就這樣理所當然了。

直到高三下那場風暴……那天下午一個成績優異的同學來告狀：被吐口水、衣服被撕破了，也被打傷了，看著那件破碎的制服，灰心、傷心、生氣，這小子怎麼就沒辦法控制情緒呢？失去理智的我竟然只聽信一面之詞，隔日找來詢問，加上十餘位同學在場證明，我不信任的言語把他惹火了，只見他狂聲發飆：「功課好了不起啊？隨便啦！我不玩了！你們都只相信好學生的話，沒關係，我記大過，我被退學好啦……我會讓他斷手斷腳……」，來來往往的過程裡及同學們的作證，我終於了解事情真相，見他鼻涕眼淚模糊了視線，同學怕他傷了我，不斷安慰勸說，咆嘯的情緒中幾分鐘過去了，



我一句話也沒說，等他安靜下來，我走向前握著他的手問他：「這三年來教官對你如何？」沉默幾秒低聲說：「比我媽還愛我」忍住心底的酸楚對他說：「我錯怪你，跟你道歉……」，他畢業了，也慢慢走出我的生活，但卻是我教官生涯裡無法磨滅的挫折與欣慰。

三、輔導策略分析

(一) 親子關係不良、厭惡與哥哥比較、管教失調：

多次溝通後了解家庭狀況；家族中兩位姑姑均有良好社經背景，惟父親不務正業低成就，母為家庭主婦亦無力管教。找出關鍵親屬，由二姑姑及姑丈開始溝通輔導觀念，協助孩子逐漸上軌道（放學後安排在姑姑辦公室學習-學術研究機構）

高二下改與母親進一步接觸，母親歇斯底里的精神狀況常讓學生抓狂，只要接到導師的投訴，即刻打手機干擾上課中的孩子，經過多次溝通協調，建立互信關係，母親比較能依照教官的引導，改變方式對待孩子，這一路走來所幸家人都能配合，這也歸功於平時常常聯絡鼓勵家人要堅持，考驗教官的耐心。

(二) 課業成績低落、自信心嚴重不足：

聰明但不用功，上課睡覺，自暴自棄；找同學協助一起上圖書館唸書，96年參加大學學測39級分（職業類科的孩子參加學測困難度高，這個成績在本校算是不錯了，最後他還是選讀技職院校）。

(三) 情緒障礙、行為偏差、態度消極：

生活關懷中建立情誼，在緊急情況下比較容易緩和情緒，通常能發揮作用；生活常規隨時規勸糾正，違反重大事件時除依校規處分外，陪著尋求改過銷過機會；請班上同學協助隨時提醒與勸阻，常常給予鼓勵及經驗分享，如親子關係、感情事件……。

四、心得與建議：

三年的跌跌撞撞，滿身傷，苦悶、掙扎、無力…因為「愛」，一切都隨風飄逝了，這是很多人共同努力的結果，祝福他！

魔法巧克力-台北市○○女中

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導—家庭暴力

一、案例摘要：

小惠，16歲，家中長女，是個在家庭暴力環境中長大的孩子，父母親離異後與阿姨同住，監護權歸母親所有，母親與阿姨皆在自營之中醫診所就職，弟弟目前就讀於某國中。

二、輔導案例敘述

印象中的小惠是個瘦瘦、髒髒的小女生，很少在校園內看到這麼不注重自己外表的女同學，她不喜歡洗頭、不按時交作業，同學總是在背後批評、嘲笑她，老師對她也頗有微詞，在班上她沒有談得來的朋友，連同學的名字都叫不出來。

她不喜歡參與學校或班級的活動與事務，啦啦舞比賽時大家興致昂揚、充滿活力，唯有她意興闌珊，興趣缺缺；課堂討論時大家七嘴八舌爭相搶著發言，而她總是靜靜的坐在一旁，沈默的不發一語。對於任何問題，她的回答總是：「不知道。」不知道不交作業的結果、不知道不洗頭、不換衣服對自身健康的影響，就連自己對周遭人事物的感覺，她都回答不知道，似乎是個與現實脫離的人。

和家長聯繫後，赫然發現她自幼即遭父親家暴，曾為社會局列管個案，幼年的受暴經驗對其影響極深，間接導致她對學校各項事務與活動亦顯得漠不關心。父母離異後她就住在阿姨家，並未與母親同住，原因是住阿姨家感覺比較自在。雖然兩家的距離只相隔幾條街不遠，然她與母親卻一個月才碰一次面，加上母親對她的要求較嚴格，且多以責備方式對待，使得她亦無法與母親分享在校學習狀況，多由與母親共事的阿姨轉述。

晤談過程中，她雙唇緊閉不敢抬頭，幾次之後她慢慢的可以正視我的眼睛，於是我以漸進的方式和她約定一週至少洗頭2次，洗完的隔天可來教室換一顆巧克力糖；也和她比賽誰能叫出比較多同學的名字，我們的關係在遊戲和糖果中日益增長。

她不是個問題學生，只是沒有人曾真正的瞭解過她；她不是個性孤僻，只是沒有人曾真心的接納過她。現在的她洗頭



不再是為了巧克力，認識同學也不再是為了贏得比賽，而是為了讓自己有一個嶄新的開始。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生不注重個人衛生與自身儀容，加上幼年的受暴經驗，導致深感無助與無力，遂造成其孤僻心理，對人的自我防衛較強，與他人關係難以建立。

2. 就家庭支持系統而言：

○生雖與阿姨有較密切與頻繁之互動，然原生家庭支持系統較弱，且互動關係欠佳，加上父親長期施暴，使她並未得到應有的關懷與愛，以致於對生活、學習等各項事務顯得消極、被動。

3. 就學校生活適應而言：

○生雖與導師建立良好關係，然其上課學習意願欠佳、常打瞌睡、無故遲交作業，且對班上事務不夠積極等行為，不僅造成授課教師困擾，亦使班上同學對其產生不良印象與觀感，進而影響其同儕關係。

4. 就輔導處遇計畫而言：

短期輔導目標，在於協助○生從改變自己的衛生習慣開始，以重建人際關係。另長期輔導目標，則置於提供○生情緒支持與陪伴，並與導師、○生阿姨合作，以增強自我能力，提高學習意願與動機，使其能擁有良好的學校生活外，亦能健康快樂的成長。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

與○生建立信任與互相合作的關係，協助其檢視自己的問題，並了解她不喜歡洗頭與換衣的原因，告知此行為對個人身體健康的危害後，與其共同討論，擬訂個人衛生習慣改變計畫，以改善目前狀況。另建議○生敞開心胸，主動與班上同學交往，倘若遭挫或不得方法時，可與教官或導師討論，共同尋求解決之道。

2. 家庭輔導：

教官向○生母親肯定並嘉許其在校表現與改變，另請母親、阿姨配合多給予她應有的關懷與愛，以加強其自信與能力，進而強化家庭支持系統。期能從家庭生活開始改變個人衛生習慣，及規勸其在校不適當

的表現（如：不交作業），以期有良好的學習生活。

3. 學校輔導：

與○生導師配合，要求她以漸進的方式改善個人學習態度（如：從導師與教官所教授的課程開始，再慢慢拓展至其他課程），並在改變的同時給予其鼓勵與肯定。另透過班級幹部（班長、風紀、服務股長）及鄰座同學之協助，發揮互助功能，使其能經由同班同學的主動接觸，進而願意敞開心胸結交朋友。

4. 輔導成效：

○生目前個人衛生習慣已有所改善，而在班級幹部及同學的協助下，加上其漸漸願意主動與他人互動，人際關係亦有所拓展，惟過去的家暴陰影仍有可能對其造成影響，故現階段仍選擇與阿姨同住，已建議可將過去每月與母親碰面乙次的狀況，以漸進方式調整為2~3週或1~2週乙次，以重建家庭功能。此外，亦持續與導師配合，給予○生情緒支持、陪伴與鼓勵，強化其自我功能。

四、心得與建議：

我習慣會在辦公桌上放一個糖果罐，裡面裝滿了各式各樣的巧克力，每一顆巧克力糖都是我和同學建立關係的重要媒介，它們是我的魔法巧克力，不僅使○生願意主動和我對話，更拉近我們彼此之間的距離。相信只要生活用點心，隨處可見魔法巧克力般的輔導秘方。

NOTE





靈魂禁錮的天使-台北市○○高中

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-亞斯伯格症候群

一、案例摘要：

小毛，家庭經濟小康，父任公職、母為軍職退伍，家有一弟，家庭相處狀況普通。本身為亞斯伯格症候群患者，心智年齡較一般同齡者減少5至10歲，孤僻、內向、不擅人際交往、智能發展遲緩導致課業成績不理想；在班級常因幼稚行為舉止遭同學排擠，伴隨憂鬱症之傾向，並因此休學。

二、輔導案例敘述

「小毛，有什麼事嗎？」我抬著頭看著他，只見他非常緊張且略帶氣憤的說，他的書桌抽屜裡的東西都被亂丟！」我聽完之後，到達班級。「A生，怎麼回事？是誰弄成這樣的？」我問，班上一片靜默。「到底是誰，敢作敢當，還有，告訴我理由」。「他剛剛上課一直放屁」、「他剛剛一直亂叫」、「他上課一直跟老師吵架，又不肯坐好」班上同學七嘴八舌的訴說著小毛的不是。「是我！」B生很冷靜的回答，但是低著頭。「他剛剛上課太誇張，我實在很想揍他」「小毛，剛剛上課你有做同學說的事嗎？」我問小毛：「好，大家坐下，小毛自己把書桌收一收，你上課不守秩序，是你的不對」。小毛靜靜的收著東西，沒有再說一句話。

我說：「B生，你覺得這樣做對嗎？」B生站了起來，說：「可是他這樣我們真的很難受啊，他已經不是第一次上課放屁、亂叫、跑來跑去、蹲在椅子上，大家都要學測了，壓力很大，又有一個在旁邊亂的，上課都沒辦法上，我們全班都很想扁他，如果不是看在教官的面子上，他早就被我們打了！」。「我知道不對，但我們也不知道該怎麼辦，因為他真的說不聽。」B生無奈的說著。「好，我來處理！大家多包涵」C生說著：「我們壓力很大耶！你們大人說的輕鬆，我們連讀書都有困難，還讓他一直吵，為什麼要讓他來學校，為什麼要我們來承受，為什麼？…嗚！…嗚！」C生激動地哭訴著。幾天之後，輔導室主任說著小毛因為放學躲在美術教室用電腦，躲在家政教室玩爐具，涉及毀損公物及違規在校逗留，要依校規懲處。正說話間，校刊社的主編忽然衝進教官室說：「我們校刊編輯室書櫃被踩壞，裡面還有睡袋跟一堆垃圾，不知是誰破

壞的？」我說：「我知道是誰，但是請你別再跟別人講這個事情！」

其實小毛從頭到尾主要的問題是，因為不擅交際，個性像小孩，所以會用美術教室、家政教室等當作所謂「秘密基地」，當有壓力的時候，就會躲在這些他認為安全的地方。上課放屁，是為了報復同學們不友善的眼神；亂叫是因為聽到興奮的事或內容，至於蹲在椅子上，表示他的心情很輕鬆，所以用他最安心的姿勢待在位子上。所幸，他非常怕教官，這跟他母親軍職退伍有關，只要教官在旁邊，他就會乖巧到不行。

我請導師把他的座位調整到靠近走廊的位置，沒課的時候，我就搬一套桌椅坐在窗外陪他上課，美其名是避免同學扁他，其實是避免他上課騷擾同學，以減輕他與同學們之間摩擦，同學對他也就不這麼排斥。對他擅闖其他教室的行為，除給予校規懲處外，並嚴重警告他，膽敢再犯，就每節課到教官室唸書，一直到畢業離校為止。當然，給他新的秘密基地才是最重要的，所以我安排了輔導室幫忙收留。

時光荏苒，小毛還是順利結業了，同學們也都有不錯的學業歸宿。

三、輔導策略分析

（一）父母無力管教、身體障礙難平：

亞斯伯格症是一種腦神經病變，患者終身不可能痊癒，只能透過服藥與看診來減緩症狀；但因為患者通常仍有相當之智力，且外表與正常人並無二致，致使一般人容易誤會其行為係出於故意挑釁，而引起人際關係不良，並進一步導致個案罹患憂鬱症等附加症狀，而患者缺乏病識感，不願配合就醫，即使父母如何嚴令管教也無法改變其行為。

（二）學校一般化教學，犧牲學習與人際：

對於特殊障礙或其他病症無法像一般人受教育者，通常會運用編班的方式來集中管教，但近來強調一般編班後，大部分的身障生會與一般同學共同受教。以亞斯伯格症患者而言，與高中同齡同學雖然外表相同，但心智年齡則有如國小與高中的差別，爭執摩擦在所難免，加上患者溝通能力不良，容易導致彼此誤會加深，反而製造更多問題，不但犧牲了身障生的受教權與人際關係，連同一般學生的權益也受到傷害，此一情形是否應該列入特教之規劃？

（三）彈性原則與協調原則：

對於個案的輔導，彈性處理是重要的，尤其是協



打開潘朵拉的盒子-高雄市○○女中

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-懼學症

一、案例摘要：

小雯，17歲，為家中長女，個性內向安靜，班上人際關係不佳，有拒學傾向，其下有一妹妹，活潑外向，目前就學中，父親從事選務公務人員，母親為家管，家庭經濟狀況中上。

二、輔導案例敘述

小雯進校園後，即鬧失蹤，經與導師，教官同仁在校園裡找尋小雯，並與母親電話連絡，母親態度怪異，竟要渠等勿找尋小雯。探究其原因，是不願意此事被老師、同學知悉。然而與母親溝通後，怕小雯一時情緒不穩，會傷害自己或輕生，母親才以電話勸導小雯，後來在藝能大樓3樓女生廁所尋獲小雯，她把自己關在廁所內哭泣，不肯離開。與小雯溝通許久後，才與我至保健室休息。長談中，發現小雯國中時，即有拒學之傾向，然在父母強烈反對下，仍硬著頭皮讀完國中，考上本校後，自高一起，即有休學之念頭，然在父母使用拖延戰術下，一日捱過一日，非常痛苦。因此安撫其情緒，並安排小雯好友A生（衛生股長）多關心小雯，並分配部分工作予小雯，她是個有責任感的學生，希望因此而有到校學習的動機。

與導師、母親、輔導老師開會，言談間，發現小雯於國中期間，即有與精神科醫師約談之經驗，然母親似乎非常不願意讓她在校內與醫師或輔導老師約談，母親一直過度保護小雯，事實上也是造成其心理壓力的來源，小雯母親言談間聊到，小雯的妹妹活潑開朗，她很羨慕妹妹。調閱其缺曠記錄，發現她常在長假或週休二日的隔天（星期一），常有拒學的狀況發生，於是建議母親，星期一務必親自帶小雯來學校，並特意安排特殊的早餐（ex：麥當勞…等），因她對美食很有興趣，希望藉此強化其到校學習的意願。

然小雯拒學狀況更加嚴重，連續2週不願意上學，亦足不出戶，與母親常談，得知她不但不願上學，甚至於在家中，幾乎不出自己的房間。希望母親能讓其自己處理一些小的事務，



例如：出門買早餐、買午餐…等，讓她先走出房間，慢慢恢復與人群的互動。並建議小雯母親帶其就醫，讓專業的醫師解開小雯的心結。請好友電話關心小雯，她手機關機，家裡電話故意拿起來，完全與外界斷絕聯絡。請A生寫簡訊、並在班網留言給小雯，來關心她，希望能藉由同儕的力量，增加小雯到校學習的意願。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生屬懼學症個案，其自我要求較高，挫折忍受力較低，處理壓力的能力略差，遇到困難時容易緊張，對父母依賴性強、人際互動偏低、有自我壓抑之特徵。

2. 就家庭支持系統而言：

○生與母親互動看似良好，然因父、母親對○生期望過高與不合理的學業成就要求，且實際上一切大小事務均須聽從父母的安排，個性漸趨軟弱，然在休學這議題上，與父母的威權作風相抵觸，無法取得共識，以致其在面對此事時更顯無助。

3. 就學校生活適應而言：

○生與同學互動上不甚密切，且亦不願意讓導師、教官、輔導老師知道與關心，故前述人員在給予○生支持，亦無法早點給予關心與協助。

(二) 輔導策略：

1. 輔導處遇措施：

(1) 病發時期：

①家長：

提醒母親停止強制上學的做法及言語指責，試圖理解並接納○生，讓其能有被瞭解及接納的感受。

②教官、老師及同學：

請老師向同學說○生請假在家養病，避免同學誤解偷懶，造成歧見，並請○生好友及班上熱心的同學，打電話或傳簡訊給她，讓其感覺到自己是在班上重要的一份子，增進教室溫暖氣氛。

(2) 穩定時期：

①家長：

提醒母親，○生有能力解決之事勿插手，多陪其聊天，加深母女間的親密感，並讓她幫忙做家事，讓其感受到愛與責任。

②教官、老師及同學：

與她交談學校生活，讓其知道她是班上重要的一員，缺了她，就不是一個完整的圓。

(3) 回復時期：

①家長：

提醒家長，培養○生主動性，積極與她互動，嘗試給她一些壓力，使之恢復上課。

②教官、老師及同學：

與老師及同學一同營造溫暖的班級氣氛，使其無排斥感，儘量鼓勵○生到校上課。

2. 輔導方式：

(1) 個別輔導：

①與○生建立互相合作的關係，將衛生股長的部分工作分配給○生，肯定其為同學主動付出之熱忱以及為自己做決定的勇氣與改變。另和她分享未來人生規劃之願景，並提供過去有想休學經驗老師的心路歷程，再行決定是否休學。

②建議○生至輔導室進行與同儕良好互動的座談，並與駐校醫生談談，試圖解開○生的心結。

(2) 家庭輔導：

①建議○生父、母親多給她關懷與鼓勵，以加強其自信及能力，進而強化家庭支持系統。

②建議父、母親可以召開家庭會議或家庭成員間討論的方式，來共同尋求解決之道，以解決家庭成員間的意見分歧。

(3) 學校輔導：

①與本校輔導室連繫，透過約談○生，多瞭解她的想法。

②請導師配合和○生母親保持密切聯繫，視她需求提供相關協助。

3. 輔導成效：

休學對○生而言乃為減輕面對學業壓力及與同儕互



動不佳而下的決定，故短期輔導目標，為提供情緒支持與陪伴，以增強其自我解決問題的能力，確立○生就學的意願，其次為讓其自己學會生涯規劃；另長期輔導目標，則置於協助學習排解壓力並學習與同儕良好互動。

○生及其家屬經與醫師約談後，幾經思考，決定讓○生做出人生的第一個決定－休學。我則協助辦理休學事宜，並安排○生好友持續以簡訊、mail及電話，與○生保持聯繫，讓○生持續感受眾人關懷，早日返校學習。教官、導師與母親，目前亦持續相互配合，給予○生情緒支持、陪伴與鼓勵，以強化其日後自我解決問題的能力。

四、心得與建議：

學生的心靈世界，往往就有如「神秘的寶盒」，唯有打開它，才能看到盒子裡的禮物。每個學生都是都是獨立的個體，都有不同成長的歷史，用不同的方式回應這個世界，對於未來也有不同的夢想。如果我們願意花時間個別去認識他們以及他們的家庭，他們一定能感受到我們對他們的關心並尊重他們的獨特性。如此，將可以建立正向且支持性的師生關係。正向管教策略首要培養正向且支持性的師生關係，其次要經營良善的學習環境，終極目的就是要引導學生瞭解自己的的行為，積極主動，能夠為自己的選擇負責、尊重自己，也尊重他人。

NOTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

孤獨的背影-高雄縣○○高中

輔導類別：高關懷暨弱勢學生輔導-人際關係障礙

一、案例摘要：

小培，18歲，家中么男，喜歡看漫畫、玩電腦，其上有一位哥哥及姊姊，目前尚在就學中，且成績優異，父親為科技人才，母親從事教職，家庭經濟狀況良好。

二、輔導案例敘述

印象中，小培是個沉默寡言、鮮少和同學往來的一個男生，缺乏男生應有的生活態度，雖說班上同學的名字他都一一叫得出，但他還是不願意和同學有任何交集；在校園生活中，他總是不准他認為生活環境不整潔的同學靠近，連不小心碰到他的桌子，他都會拿起塑膠袋包裹著手，拿著抹布用力的擦拭桌面。

他不喜歡參與學校或班級的活動與事務，舉凡大隊接力亦或是拔河比賽等等，一概以身體不適為由而拒絕參與；在課堂上，班上同學嘻嘻哈哈的熱烈討論，他總是不發一語，靜靜的坐在一旁，彷彿這一切都與他無關。對於老師詢問任何問題，他總是緊閉雙唇，從不願吐露隻字半語，對於日常所有的事情，只對他較為信任的班上鄭生訴說，所以在晤談中，也請到鄭生在旁補充說明。

與小培家長聯繫後，得知他在國中時期遭到同班同學以衣服蓋頭毆打嘲笑，還拿垃圾及寶特瓶扔擲，導致對垃圾及不整潔的環境產生極大的厭惡、恐懼及排斥，進而不願與人互動；在家中他與母親的互動較為良好，父親對他的事情只略知一二，從未對他有過任何的關心及協助。

晤談過程中，一開始的他總是緊閉雙唇、兩眼空洞，不願跟我做更進一步的說明，幾次相處之後，我也慢慢突破他的心防，讓他能夠暢所欲言地闡述內心的不快與難過，我也對他曉以大義，讓他知道新的環境、新的開始，並非所有的人對他的態度都相同。

他並非個性孤僻，只是從前不愉快的記憶讓他築起高高的心牆，不願相信任何人。現在的他可以開心的與同學暢談他的心情，也漸漸接受那些他認為環境不整潔的同學，因為他希望



能夠真正的成為班上的一份子。

三、輔導策略分析：

(一) 問題分析：

1. 就個案本身狀況而言：

○生在國中時期遭遇校園暴力事件，導致其心理上的陰影，對於週遭環境不整潔的人產生極度強烈的排斥與恐懼，亦對於同儕間相處有相當的自我防衛。

2. 就家庭支持系統而言：

○生雖與母親有較密切與頻繁之互動，但卻與父親互動關係欠佳，也因父親的冷漠態度，使其從未得到應有的關心及協助，導致對人際關係的偏差，以致於○生對生活、學習等各項事務顯得意興闌珊、興趣缺缺。

3. 就學校生活適應而言：

○生雖與鄭生關係互動良好，然其上課常不聽課、看漫畫、對班上事物莫不關心等行為，不僅造成授課教師困擾，亦使班上同學對其產生不良印象與觀感，進而影響其同儕關係。

4. 就輔導處遇計畫而言：

短期輔導目標，為協助○生從改變他人印象開始，以重建自我人際關係。另長期輔導目標，則為提供情緒支持與陪伴，並與導師、母親合作，以增強其與同儕互動，並請父親能夠多多關心他的身心狀況，提高其學習意願，增加家庭互動關係，使其除能擁有良好的學校生活外，亦能培養健全的人格。

(二) 輔導策略：

1. 個別輔導：

與○生建立信任與互相合作的關係，協助其檢視自己的問題，並了解其國中狀況，告知此行為及心態並非人人都有，並與○生共同討論，以改善目前狀況；建議敞開心胸，主動與班上同學交往，若遭遇挫折或是其他狀況，可與教官或導師討論，共同尋求解決之方法。

2. 家庭輔導：

導師向母親肯定並嘉許○生在校表現與改變，請父母親配合給予孩子應有的關心，尤以父親的關心最為重要，以加強其自信與能力，進而強化家庭支持系統。期能從家庭生活開始改變○生個人對他人觀點，

及規勸其在校不適當的表現（如不聽課），以期有良好的學習生活。

3. 學校輔導：

與導師配合，要求○生以漸進的方式改善個人學習態度（如：以自己較為興趣的課程開始專心聽講，進階拓展至其他課程），並在其改變的同時給予鼓勵與肯定。另透過班級幹部（班長、輔導股長）及鄰座同學及較好同學之協助，發揮互助功能，使能經由同班同學的主動接觸，進而願意敞開心胸結交朋友。

（三）輔導成效：

目前與同儕關係已有所改善，在班級幹部及同學的協助下，○生漸漸願意主動與他人互動，其人際關係亦有所拓展，唯過去校園暴力陰影仍有可能對其造成影響，故其現階段仍對週遭生活環境不整潔之同學有些許排斥心理，已建議此類型同學以保持環境整潔為由，以清理個人環境，也藉故改善班級生活環境，以重建其與同儕相處狀況。此外，亦持續與導師配合，給予情緒支持、陪伴與鼓勵。

NOTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



著作教官芳名錄

校名	級職	姓名
南亞技術學院	中校組長	王美華
新生醫專	少校教官	江尉靖
南開科技大學	中校教官	宋興陸
慈濟技術學院	中校組長	沈淑惠
國立陽明大學	少校教官	周佐桑
國立清華大學	上校主任	周易行
南台科技大學	少校教官	周進源
國立彰化師範大學	少校教官	林玲伶
崑山科技大學	中校教官	徐定旺
崑山科技大學	中校教官	張月華
長榮大學	中校教官	張永依
朝陽科技大學	中校教官	張明仁
龍華科技大學	少校教官	張明正
崑山科技大學	中校教官	許洪誠
輔仁大學	中校教官	陳潛河
大葉大學	上校教官	黃月琴
佛光大學	少校教官	黃紫瑤
正修科技大學	中校教官	楊惠誠
靜宜大學	少校教官	葉仲權
實踐大學	中校教官	葉瑞平
清雲科技大學	少校教官	鄔啓華
大同技術學院	上校主任	盧葦洋

校名	級職	姓名
嘉南藥理科技大學	少校教官	戴金梅
國立成功大學	少校教官	韓世偉
國立台灣師範大學	少校教官	譚莉貞
國立馬祖高中	中校組長	林能章
彰化縣立二林高中	少校組長	萬中南
台北縣立三民高中	少校組長	陳欣雯
台北市立士林高商	上尉教官	謝幸姝
私立大同商職	中校教官	郭行儀
國立大里高中	少校組長	王瑞理
國立中和高中	主任教官	莊國榮
國立中壢高商	中校教官	王美雲
國立中壢高商	少校組長	鄧湘君
國立中壢高商	中校組長	黃國揚
私立五育高中	中校組長	林志修
私立內忠高工	少校教官	黃森南
私立六信高中	中校組長	陳建宏
台北市立北一女中	少校教官	王碧蓮
國立台南高工	少校教官	吳建中
私立正義高中	中校組長	滕學義
台北縣立永平高中	少校教官	楊志中
私立立人高中	主任教官	張弘裕
私立立仁高中	少校教官	麻魯梅
國立竹東高中	少校組長	蔡淑子
台中市立西苑高中	少校組長	羅莉莉
國立西螺農工	少校組長	石宗平
私立宏仁女中	少校組長	溫紹球



校名	級職	姓名
私立協志工商	中校教官	李維善
私立宜寧高中	少校教官	李燦東
國立宜蘭高中	中校教官	林增成
國立岡山高中	中校組長	孔祥仁
私立忠信高中	中校副組長	許永樂
台北縣立明德高中	主任教官	賴金隆
私立東泰高中	少校組長	邱博文
國立金門農工	少校組長	袁小雄
私立青年高中	中校組長	連國銓
國立南投高中	少校組長	曹道統
國立南投高中	中校教官	許志成
私立南強工商	中校教官	王文偉
台北市立南港高工	主任教官	莊素珍
私立建臺中學	中校教官	王清源
國立苑裡高中	上尉組長	蔡慧如
國立苑裡高中	上尉教官	郭怡君
新竹市立香山高中	少校教官	魏淑慧
國立埔里高工	少校教官	林進士
國立埔里高工	少校教官	黃文悌
私立高苑工商	主任教官	鄭祖光
高雄市立高雄女中	上尉教官	張淨雅
國立霧峰農工	主任教官	林本堅
私立國光商工	少校教官	張素娟
國立基隆海事職校	少校教官	俞承達

校名	級職	姓名
國立基隆商工	少校教官	邱富山
國立清水高中	主任教官	陳瑞榮
私立慈濟高中	少校教官	黃麗琴
國立新竹高中	中校組長	高世厚
國立新竹高商	少校教官	陸夢蘭
國立新莊高中	少校組長	李先正
國立新港藝術高中	少校組長	翁嘉穗
國立楊梅高中	少校教官	葉成根
台北市立萬芳高中	主任教官	陳志銘
私立義民高中	少校教官	李 渝
高雄縣立路竹高中	少校組長	陳慶標
私立達德商工	少校教官	許世坤
私立達德商工	上尉教官	王獻芬
私立嘉華中學	少校教官	何俊德
私立嘉陽高中	主任教官	李柔導
國立彰師大學附屬高工	中校組長	黃永助
國立臺中二中	上尉教官	黃雅徽
國立臺中學院附設高商	少校組長	劉蕙君
國立臺南高工	少校教官	陳惠元
私立衛道高中	少校教官	陳湘玲
私立豫章工商	少校教官	黃素芳
台北縣立錦和高中	少校組長	張文賢
國立頭城家商	少校組長	羅丞巖
國立關山工商	上尉教官	洪佳伶



校園安全與生活輔導案例彙編：校園的守護天使 / 教育部學生軍訓處主編. -- 初版. --
臺北市：教育部，民98.01
面；公分

ISBN 978-986-01-7527-1(精裝)

1. 學校安全 2. 問題學生輔導 3. 生活輔導
4. 個案研究

527.59

98000622

校園安全與生活輔導案例彙編 ——校園的守護天使

發行人：鄭瑞城

總策劃：王福林

總編輯：林煌

執行編輯：林曉瑩 林明輝 吳昭瑩 孫榮德 張百誠 李昌明 石金城 王碧蓮

編輯顧問：史麗玲 曲冠勇 李仁 林秋霞 吳豫州 苗瓊文 周文勇 許百良

曾麗娟 黃旭田 黃天壽 趙台雄 劉樹林 劉昌德 樊雪春 蕭穗珍

(依姓名筆劃排序)

「校園安全案例」專家建議與回饋主筆：景文科大 曲冠勇 主任

「生活輔導案例」專家建議與回饋主筆：臺灣師大 樊雪春 教授

出版機關：教育部

主編者：教育部學生軍訓處

地址：臺北市忠孝東路一段172號5樓

電話：(02)3343-7855、(02)7736-7919

傳真：(02)3343-7920

網址：<http://www.edu.tw>

美術編輯：加斌有限公司

出版年月：中華民國98年01月初版

定價：250元整

GPN:1009800165

ISBN:978-986-01-7527-1

著作財產權人：教育部

本書保留所有權利，欲利用本書全部或部分內容者，
需徵求著作財產人同意或書面授權，請逕洽教育部學生軍訓處。

展售處

五南文化廣場 臺中市中山路6號 電話：04-22260330轉20 21

國家書店松江門市 臺北市松江路209號1樓 電話：02-25180207

教育部員工消費合作社 臺北市中山南路5號 電話：02-77366054

國立教育資料館 臺北市和平東路1段181號1樓 電話：02-23519090轉114

三民書局 臺北市重慶南路1段61號 電話：02-23617511轉140

其他類型
版本說明

本書同時登載於教育部校園安全暨災害防救通報處理中心

<http://140.111.1.166/下載專區/校園安全與生活輔導案例彙編.htm>