

校園心理衛生諮詢與合作模式介紹

謝蕙春 暨南大學輔導與諮商研究所碩士

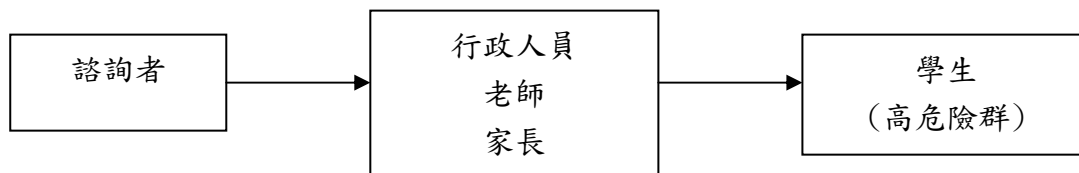
學校是社區的一個縮影，也是一個每天能與學生互動的公共組織，因此學校也具備了一些特有的環境因素，例如學生和老師相處時間與家人一樣，學校人員有機會去系統觀察一位處在危機的學生等，因此在家庭之外，接觸的密切度最為頻繁，並成為學生最主要的支持系統；此外，根據國外諸多文獻指出，學校是心理衛生預防的最佳場所，如果凡事能「早期發現、預防與介入」，定能減少其後所產生的不良情緒症狀或心理疾病，因此學校便責無旁貸地成為心理衛生諮詢模式的一個特殊環境。

尤其近年來，文化多元、經濟與社會問題日趨嚴重，心理輔導的需求亦多元且複雜；另外，學校工作內容日益多元化，如何於有限之可利用資源、輔導老師不足的現況，去有效推展心理衛生的預防與處置，並發揮更大更廣的功能之解決方案，為主動建立導師、行政人員、學生之間的協助網絡，甚至更可利用成為教師與行政人員的諮詢者方式去進行，因此「諮詢」雖是屬於間接服務性質，但已逐漸被許多專業人員提出。社區網絡(network)與諮詢服務之聯結是未來的新趨勢，因此本文的主要焦點在於定義社區與校園共同合作(collaboration)的諮詢模式，乃是藉由透過社區心衛中心與學校相互合作的心理衛生團隊，提昇學校成為處理事件者的支持系統角色，從而能協同擔負處理校園或學生事件的責任。

一、諮詢的意義

諮詢的定義(Shertzer & Stone, 1981)包括：個案(client)是與問題有相關的人、組織或系統；諮詢者(consultant)是幫助被諮詢者解決當事人問題者；被諮詢者(consultee)是嘗試協助解決個案的問題。

社區心衛中心與學校的諮詢合作模式是一種提供教師、行政人員甚至父母在處理學生問題上，可利用策略的過程，並用以保證、協助或補救被諮詢者在處理有關學生或限制學校的效能問題，並且一起承擔處理事件的責任。另外，在面對未來類似問題，可做有效的預防及處理。



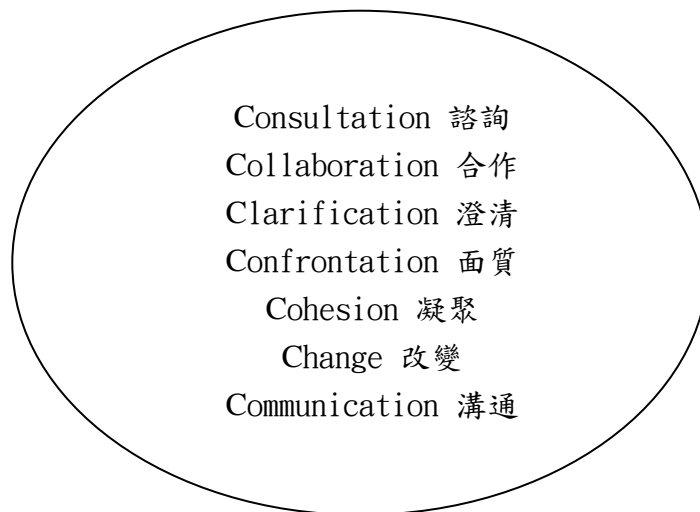
諮詢與諮商的最大不同在於諮詢的主要焦點是影響制定性及個人性的改變，並且扮演系統分析者及發動者(chang agent)的專業角色，以「第三者觀點」來協助整體學校組織實行改變的選擇或決定(John, Biance, JoAnne, & Susan, 1980)。因此在此論述的校園諮詢合作模式是定義在心理衛生的預防處理取向，主要在尋求恢復個體(學生、老師、家長)與提昇學校因應校園事件之能力。

二、諮詢的角色及功能

(一) 諮詢的三個角色—專家、促進者、教育者

Bernard & Fullmer(1977)認為諮詢的角色並不是一個給予勸告的專家，諮詢者與被諮詢者是一個溝通與互動的關係，關係是平等的，也是一種彼此互相的合作(Dougherty, 2000)；在校園中，透過諮詢的合作過程，不僅幫助每位老師有相關知能去正確與妥善處理學生遭遇的困境，找到待解決問題的答案，也學習如何解決未來的問題。因此，諮詢的合作模式不僅只重視衝突的內容，也主動了解學校組織內的行為模式，以帶領諮詢者綜觀整個系統中，存在什麼需求，需要如何溝通及互動，催化組織更朝向解決的目的。

C-Group



(二) 諮詢的功能

- (1) 有時事件處理停滯或難以解決時，是因為缺乏相關的資源，如財源、資訊、產生改變的相關知識，透過諮詢合作模式，能夠提供資源的連結，以滿足整體系統的需要外，更促使系統有能量及能力去改變，並協助諮詢者了解還有其他的選擇。
- (2) 校園的諮詢合作模式不僅協助正在處理危機學生的老師或行政人員，更是發展能促進學生、家長及老師的整體幸福感(Conoley & Wright, 1993)

三、校園事件的預防層級

在此所論述的校園諮詢合作模式，是函括三個預防層級；學校事件發生的初期，諮詢模式扮演一個被諮詢者及當事人的社會支持系統角色，提供解除立即緊張、資訊散播的依據，而在事件發生的後期，協助重新整合已有介入方案或目標的學校組織，促使學校發展重新適應的新技巧，恢復原有的環境特徵，以下則說明三個預防性處置(Saylor, 1993)。

1. 初級預防—是直接施行在有一明顯壓力的個體或團體，並未經驗到不適應，例如預防衝突的發生。
2. 次級預防—強調快速的反應，以減少長期影響的可能性。降低適應失調的初始性預防。
3. 三級預防—是應用在危機舒緩之後，以減少遺留的影響，並防止症狀再發。

四、校園諮詢合作模式的對象及應用

近來有愈來愈多關注在學校整體的校園諮詢的焦點出現(Zins & Erchul, 1995)；而校園的諮詢合作模式最基本的前提是協助問題學生的重要他人，例如老師、父母、行政人員或同儕，為當事人作更適合的協助與決定(Dougherty, 2000)；況且家庭及校園對於正在學習及發展的學童皆具有很大的影響力，因此，校園諮詢模式是將學校作一系統性的整合，其對象即包括行政人員、教師及父母等具有校園影響力者。

(一)行政人員諮詢方面

學校屬於一個整體的機制，因此校園的諮詢合作模式發展通常開端於行政人員的參與改變，其目標在於促進學校更有效能的處理校園問題外，也具有學習發展自我更新(self-renewal)的能力(Dougherty, 2000)。因此，校園諮詢模式是將學校的行政人員與教師組織成整體團隊，並致力於改善學校氣氛、增加志工父母人數、協助班級自制等方式(Schmuck & Runkel, 1985)，以形成一個具有發展性組織的諮詢模式，並促使在校園之下的次系統能運作的更為順利(Dougherty, 2000)。

(二)教師諮詢方面

許多的文獻中提到教師在校園問題的處理上需要很多的協助,例如與家長的溝通(Johns,1992)，提昇學生的自尊等工作(Braucht & Weime, 1992 ; Leonard & Gottsdanker-Willekens,1987)；而在許多的校園諮詢模式可以有效地協助教師提昇專業技能及有效地介入。此外，校園諮詢模式也將教師的主體性提升，賦能(empower)教師，使之擁有更多有效能的解決問題技巧。因此，校園諮詢合作模式可協助教師改善學校氣氛、擴大邊緣學生成就、提高學生自尊、發展積極的師生關係、增進親師合作，甚至是管理自己的工作壓力。

(三)家長諮詢方面

對家長的諮詢是學校諮詢合作模式的一種延伸；在諮詢的合作模式中，對於自身角色及關係困擾父母而言，參與合作模式會是一種關鍵的影響(Dougherty, 2000)，由於這種方式除了可以催化正向的學校與家長的關係外，也可以傳達彼此的訊息、澄清問題，並且達到改變的契機；因此，校園的衛生工作人員可透過諮詢合作模式積極與父母接觸，提供父母教養技巧、親職教育等正確的態度與能力，不僅可使父母影響學生的行為改變，更直接參與諮詢合作模式，進而促使家庭系統內產生轉變(Dougherty, 2000)。

五、國內目前校園諮詢實例

	台北市社區心理衛生中心	彰師大專業諮詢中心
方案內容	1. 校園心理衛生宣導講座 2. 校園個案討論會 3. 專業心理衛生人員督導制度 4. 協助孩子生活適應—親子總動員感覺統合訓練坊	1. 青少年諮商的督導與諮詢 2. 生命教育與悲傷輔導 3. 生涯諮商 4. 諮商師的性別敏感教育 5. 網際網路運用在諮商輔導工作與教學

六、本中心校園諮詢合作模式(預防教育、危機處置、諮商輔導、方案評估)之初步構想

1. 舉辦與學校輔導人員之圓桌對話(community forum)
2. 舉辦自殺預防、危機處置之個案研討會或教育訓練
3. 協助校園建立同儕支持團體(peer support group)
4. 協助學校輔導人員進行心理衛生宣傳
5. 召開校園資源聯繫會議
6. 提供定點諮商服務
7. 提供電話諮詢服務
8. 提供線上諮詢服務

七、本中心校園諮詢合作模式之規劃流程

本中心為尋求建立學校的諮詢合作模式，擬在五月底前先對台中縣 167 所小學、45 所國中與 22 所高中職之輔導室主任進行校園心理衛生諮詢服務需求調查，並再統整調查結果後，隨即於六月召開地區性校園聯繫會議，針對校園特性與需求進行討論，再徵詢專家意見後，規劃出下半年度台中縣校園心理衛生諮詢合作模式，以扮演積極心理衛生服務的角色。

八、結語

在傳統上，學校輔導工作者的角色都被認為其主要的業務是直接服務學生，這樣的認定，不僅侷限了學校的輔導工作，使得輔導的角色顯得困難；雖然諮詢模式是居於次級地位，但透過屬於間接的服務的校園諮詢合作模式，卻能讓第一線直接服務學生的教職人員更有能力及彈性去處理校園問題，包括在危機中的學童、特殊學生的復原、學校與社區結合的服務及學校的再造，甚至危機處理與輔導等(Dougherty, 2000)，也使每位教師擴大大學校整體接納的程度與輔導預防的力量，因此學校諮詢合作模式不僅是整合相關資源的方式，也是一個提供學校教師、行政人員與父母背後支持力量的來源。因此，對於現今輔導工作只侷限於「點」的困境改善上，希迄更能積極擴展至「面」的整體效能。