

# 如何協助失控的過動兒成為溫柔戰士 ——實習心理師在國民小學輔導工作之 系統合作經驗

梁綺芬（淡江大學教育心理與諮商研究所研究生）

李麗君（淡江大學教育心理與諮商研究所副教授）

## 一、前言

筆者於今年在新北市某國民小學進行碩三的全職實習。從中對於國小輔導工作有許多的衝擊、收穫與感想，同時也看到大環境下的一些困境與希望。

本文是以自身在國民小學實習時如何透過輔導系統合作，將一名經醫生確診為注意力不足過動症(Attention deficit hyperactivity disorder, ADHD)與情緒困擾的小三男童，平日經常在課堂上情緒大暴走，驚動周邊許多的師生，到後來可以穩定學習與安然成長的實際案例。希望透過此案例之經驗分享，提供系統合作在國小輔導實務上之參考。

## 二、國小輔導工作現況

理想的國小輔導工作以三級預防的概念作為出發，除由第一線教師負責初級輔導預防工作外，如果校內能擁有其他更專業的輔導人員從事次級與三級的輔導工作，如此不僅在初級可及早介入，防患於未然，也能在學生需要協助時進行個別或團體諮商。此制度的建立顯示國人對於心理健康的重視，透過落實國小輔導工作之責，也是對於國人心理健康預防工作最為經濟的投資（王麗斐、趙曉美，2005）

然而在落實層面上，雖自民國72年起，國小即依法設立輔導室，然而近二十年來的國小輔導工作推動，卻一直無法展現其應有之功能。探究其關鍵因素，主要來自於輔導專業概

念被淺薄化、法令未能落實、輔導人力與校園需求不符、以及輔導人員的培育與遴用未能緊密結合等等因素的影響所致（王麗斐、趙曉美，2005），其中又以專業人力不符校園需求最常被詬病（王麗斐，2002；林美珠，2000林美珠、王麗斐、田秀蘭、王文秀、林幸台，1999；林家興，2002）。使得仍有很多有輔導需求的兒童，迫於現實人力與專業限制使然，而未能及時獲得適當的協助。相信擁有專業能力的心理諮商師可以為受輔生帶來較全面與深入的協助。

尤其近年來由於少子化帶來的衝擊越來越顯著，教育現場多以代理老師取代正式教師的職缺，加上政府預算的縮減，專業人員（包含輔導老師和心理師）編制也逐年縮編，人力不足問題更形同雪上加霜。然初級預防中導師的角色，結合二、三級的輔導人力，如雙師合作（教師、輔導老師或心理師）對兒童的身心發展更形重要。所以即使是心理師要具備有系統合作的能力也是日益顯得重要。

如王麗斐等人(2000)提出系統工作對於學校輔導工作的重要性。事實上許多輔導人員或諮商師都感受到與國小兒童工作時，必須從其系統下手。因此，瞭解兒童、家庭、學校和社區等生態系統是如何互動，這樣的互動又是如何影響兒童的成長與適應，將有助於諮商師發展出能協助兒童改變有效的介入策略。同時也是進入國小校園工作的諮商師的一項重要角色與功能，乃是必須能與家庭和學校的系統合

作。尤其是必須能夠在短時間內獲得家長與教師的信賴與合作，同時又能對他們提供有效的諮詢，才能對受輔兒童的突破與成長提供最大的助益，而非侷限於單向努力或單一改變。與親師合作不但有利於改善兒童的生態環境，加速受輔學生的改變與成長，同時對參與的家長和教師也能產生正向的幫助與影響（王麗斐，2002；王麗斐、林美珠、王文秀、田秀蘭、林幸台，2005；林美珠，2000）可以見得系統合作已是學校學生輔導工作中跨專業間的趨勢（趙文滔，2015）。

### 三、生態系統

Bronfenbrenner於1979年提出的生態系統論(Ecological Systems Theory)，將生態系統劃分成微觀系統(Microsystem)、中介系統(Mesosystem)、外圍系統(Exosystem)、鉅觀系統(Macrosystem)等。微觀系統是指直接環境（家庭，學校，同齡群體）；中介系統則由直接環境之間的聯繫構成（例如：一個孩子的「家和學校」）；外圍系統係指間接發生影響的外部環境條件（例如：父母的工作場所），以及最後的鉅觀系統泛指較大的文化背景（例如：東方文化對比西方文化，國家經濟、政治文化，次文化）（林郁倫、陳婉真、林耀盛、王鍾和，2014）。

本文指稱的系統，乃根據生態系統理論及參考相關文獻，套用在學校系統中。筆者主要的工作模式是建立在定期與親師合作的對話模式。故以上系統概念也較符合筆者貼近實務的工作。

### 四、系統合作在國小情緒困擾兒童的轉變與歷程

本文目的在於輔導一名三年級的男學童，有ADHD過動症與情緒困擾。筆者主要的工作是除給予該生個別輔導諮詢工作外，再者也透過與系統中導師與家長諮詢，以帶動個案周遭系統的友善與正向循環。合作本身是一個需要

不斷磨合的過程，因此筆者採用行動研究法，過程會不斷與專業督導、導師、家長形成一個合作團隊，透過與系統不斷進行諮詢與對話，建立工作日誌、督導紀錄、諮商紀錄，進行反覆的實踐、反思、再行動，以建立目前場域中最適切而彈性的合作模式（廖美琪，2016）。

該生的受輔時間共歷時三個多月，計有十五週。研究者建立一個工作模式，分別為階段名稱、學生行為狀態與需求，以及與系統中的成員（導師、家長與同儕為主）的工作重點，列於表1。

### 五、系統合作在國小實務上的看見與分享

透過在國小實習的歷程，深感系統合作對於受輔學生的重要性。茲將輔導該個案的省思整理如下：

1.個案問題呈現是系統的失衡，非僅單一個體的問題

系統觀是以系統整體性的角度看待問題，將焦點放在關係的運作上，認為家庭中帶有症狀或個案（例如：代罪羔羊），只是系統失衡的代表。

例如該生家中排行老二，上有一個哥哥。對於手足關係，該生既期望能玩在一起，又同時有競爭與糾葛的情結。因為父親與哥哥同睡，該生與母親同睡。由於父親是男孩很重要的學習對象與楷模。對於該生來說，一方面產生過度依賴母親，另一方面則對於父親與哥哥「同一陣線」，衍生出對父愛的失落；此外，也因為渴望手足陪伴，繼之衍生出羨慕、嫉妒、忌憚與較勁的各種情緒。由於受到各種情緒的糾結與焦慮，又難以名狀，形同受困於各種混亂情緒左右而無可自主。故進入到學校也有同樣困擾而無法表達與自主。

為解決這個問題，首先父母應該站在同一陣線，共同協助與守護孩子的需要與權益，而不是彼此各持一個孩子，與孩子形成扭曲的共生關係，使得個案無形中變相成為父母各種矛

表1

階段名稱	個案狀態與現象	系統合作的工作重點
緣起爆炸期一起 (持續約二到三週)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.個案呈現易怒、失控、脫序狀態。</li> <li>2.如上課將桌椅、文具推倒，持續製造噪音或哭泣聲超過半小時以上。明顯影響上課與周遭班級。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.導師諮詢：正確理解個案有聆聽接納與設限的需求。老師要能與個案建立可預測與信任關係，使其有關係與安全感建立。</li> <li>2.家長諮詢：同理家長情緒，強調家長對孩子的重要。同時讓家長了解個案有被看見與肯定的需求。</li> <li>3.個別諮商：重在同理、情感反應，協助個案瞭解內在感受與需求，同時意識現實困境與解決問題的討論。</li> </ol>
震盪起伏期一承 (持續約二到三週)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.個案對同儕遊戲(如鬼抓人)經常感到憤怒、不公平與頻頻告狀、叫屈。同儕就更敬而遠之。形成負向循環的互動模式。</li> <li>2.很在意考試成績，不如預期會感到挫敗與崩潰。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.導師諮詢：課前預告+上課命令要簡要、堅定+課後要聆聽、溝通與討論。安排小天使與暗樁使個案的分組進行能順利。為個案「製造」成功經驗。</li> <li>2.家長諮詢：父母須建立有共識的教養風格，同時建立正向楷模。也有合理設限與滿足個體愛與關注的需求。</li> <li>3.班級輔導：讓學生對各種情緒、煩惱的討論、激盪，藉此產生普同感與提供人際社交的學習。也能形成較友善、正向的互動環境。</li> <li>4.個別諮商：同理被孤立與憤怒的負向情緒與意識到挫折。也讓個案看見負向惡性循環的行為模式</li> </ol>
改變轉折期一轉 (持續約二到三週)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.面對人際張力與衝突，自己尚有混亂、不解之處。仍會重複舊有行為(嘲笑、捉弄他人)以凸顯自我。</li> <li>2.情緒、行為仍處於時好時壞、來來回回的狀態。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.導師諮詢：對個案的改變持續鼓勵、肯定，利於正向行為的定形。對負面行為也要能立即回饋與面對。</li> <li>2.家長諮詢：對於個案有心或無意對同儕的負向行為也要協助勇於面對與學習修護關係。例如個案踢到他人重要部位，雖然幸而無大礙，但要道歉負責與練習如何修護。</li> <li>3.同儕調解：遇到衝突、誤解，要即時協助彼此理解與促進對話。</li> <li>4.個別諮商：持續關注各種正、負向行為的觀察與討論。除要持續肯定正向行為(如願意改變)，也要能面質與討論其負向模式。</li> </ol>
相對穩定期一合 (學期中、後期)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.可承受受挫與憤怒情緒，轉為自我調節，尋找不同友伴與自我安頓(如閱讀)，以分散注意力。</li> <li>2.可接受成績不如預期，並非一無是處，自己仍有其他優點，與具有成長與改變的自信。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.導師諮詢：持續同理，適時聆聽老師的辛苦，也強調師生關係才是個案願意改變的關鍵因素。</li> <li>2.家長諮詢：強調無條件的愛，在成績、人際之外，要看見個案獨特的人格特質。對於手足糾紛要秉持討論與公正原則。</li> <li>3.同儕輔導：能促進彼此對話、互動，而不是一味依賴老師主持公道。</li> <li>4.個別諮商：因為感受到心理師持續的愛與接納，以及對問題開誠布公的討論。個案較能面對挫折，對解決問也較有信心與彈性。</li> </ol>



盾情結下的承擔者與受罪者。此個案的問題解決有賴於家長、導師（系統中的重要他人）的適當調整與共同合作方能快速達成！絕非單靠個案一人改變即可。

2. 促進內在理解與看見，而非侷限外在事件

「個案概念化」是個案工作最重要的意識架構。這個架構必非固定而一成不變。也會隨著時間、人、事的變動而改變。

例如個案剛開始轉好時，可能仍會有不安全的測試，或舊有模式的重演。例如此個案會去嘲弄同班同學，罵他：「你跑得很慢。你很娘耶！」雖然個案後來基於導師要求，有向對方道歉，但這情況絕非第一次發生，未來可能還會繼續發生。導師此時深感到很挫折，甚至覺得努力遭到背叛而憤怒不已，自覺已經額外給予個案很多機會，為何在好轉之餘，還去嘲弄他人，是否得了便宜還賣乖，是否恃寵而自大？但除非能進一步理解個案內在的心理動機（如：「我是壞孩子，所以你不可能真的喜歡我！」；「我是受害者，所以要他人也嚐嚐相同的滋味？」）也讓導師能理解個案有他獨特的內心假設與恐懼，導師才不會覺得過度挫折與憤怒。唯有正確理解後，才能產生真實接納與涵融該生的受挫情緒。才不會各自堅持形成更對立、反抗的消耗戰中。

3. 同理與聆聽是系統工作的關鍵

老師和家長都有各自對於孩子固著的看法。有時候他們甚至會把自己受挫的憤怒、無力感、罪咎等難以承受的感受，有意或無意識的怪罪（或投射）於個案。這也是因為個案可能勾起家長或導師在早期或現實裡的無助或失望的種種情緒。所以要看見家長、導師個人受挫、不滿、憤怒、無力等各種的情緒，讓他們因為受到同理，進而對這些情緒有所覺察，才不至於因無意識或自動反應，再繼續將這些痛苦、挫折情緒轉移到個案或下一個受害者。

一開始的導師諮詢，要先了解導師的困難和在意點，並給予以同理與疏導。如此案例中

的導師，總是很努力於滿足別人的需求，難以自主作決定；加上代課老師身份在專業認同與他人評價會有所顧慮與隱憂。因此當遇到學生的脫序行為，會下意識蓄意隱忍，視而不見，想避免引起注意與遮人耳目。此時應要能同理導師的心境。例如可說：『我有看見你很努力扮演做好一個老師，但也讓自己壓力好大，好辛苦，所以對學生表現會格外求好心切…』

（情緒因應），進而才分析忽略危機帶來的種種後果（理性分析）。『如果你一味隱忍該生失控反應，沒有適時回應與規範，其他學生或巡堂主任會如何看待失控的學生與您的不處理？…』除此之外，對個案危機事件的因應策略，也是需要適時給予策略與建議（策略因應）。

對於導師我們需要謙虛以對。除了要適時同理外，也要予以看見與鼓勵，以一個合作夥伴，甚至是一個支持者給予協助。而不是站在個案角度來「指責」、「批判」導師；也不是動輒站在較高的姿態來「指導」導師。

其實在系統工作中，最重要的是看見每一個人的需要與困難。關係的建立重在平等、互惠與尊重，這是系統工作的一大重點與特色。自然也是最受考驗與困難的部分。

4. 賦能——相信每個人都是獨特的

個案要成長與突破，也要看見其背後歷程背的心理狀態，從中給予賦能，這樣才不會破壞個案的自我概念，且能增加面對挫折的彈性與應變力。譬如當面對固執性高的孩子時，可將個案的固執看待成堅持度高或勇於批判，此時可予以肯定，並順勢引導到自我探索、人際觀察或研究喜愛的科目領域上，可將個人過度堅持帶來的負面衝擊，轉向於較利人利己的正向行為的發展。而不是一味否定與指責個案的行為。

## 六、限制與展望

在國小現場的這一年實習，在學校的友善支持，以及外聘的專業督導的傾力協助下，將

這位有情緒暴衝、失控的過動個案，透過親師合作（心理師、導師、家長）的方式，終於讓他成為勇於改變的溫柔戰士。該校輔導主任讚譽此個案輔導可說是「功德圓滿」！家長更是充滿感謝與認同。這個歷程對於像我這樣的實習心理師而言，可說是在專業養成與自我定位是一個很重要的學習經驗。

然而在現階段，諮商心理系的研究生若想去國小實習，依然面臨到輔導單位人力不足及專業人才（督導）的不足，因此目前開放研究生到國小實習的機會可說是微乎其微。這對於有心想做兒童諮商與治療的研究生來說，實在不免抱憾。

從現實環境來看，近年來由於少子化與學童問題多樣化，且發生問題的年齡不斷下降，加上問題的複雜絕非是單憑一、兩個專輔老師即可處理的，而是需更多有專業素養的心理諮商師投入，善用系統合作，方能因應不同個案給予個別化的輔導策略，這樣也才能防患於未

然，而且成效達到最大化。筆者在與導師家長合作過程，這段實習經驗對個人專業有很大提升。對於實習生的專業訓練，學校是很好的實驗與練習場所。所以如能開放更多實習生進入中、小學場域實習之，對於雙方可說都是正向、雙贏的收益。

**參考文獻**

王麗斐、杜淑芬、羅明華、楊國如、卓瑛、謝曜任(2013)。生態合作取向的學校三級輔導體制：WISER模式介紹。輔導季刊，49(2)，4-11。  
 王麗斐、杜淑芬、趙曉美(2008)。國小駐校諮商心理師有效諮商策略之探索性研究。教育心理學報，39(3)，413-434。  
 沈珮熒(2013)。國中專任輔導教師以學校本位概念經營校內外系統合作之經驗。國立東華大學，花蓮縣。  
 黃靜怡(2016)。具備諮商心理師證照的高中職輔教師系統合作經驗（未出版之碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化縣。  
 廖美琪(2016)。建制國小高關懷轉銜學生輔導工作系統合作流程之行動研究。以東部某小學為例（未出版之碩士論文）國立東華大學，花蓮縣。  
 陳彥昌(2002)。國民小學施行親師合作之研究——以一個實施九年一貫課程的二年級班級為例。國立嘉義大學，嘉義縣。  
 謝亞庭(2012)。外展諮商服務開展跨系統合作經驗之行動研究——以勵馨基金會台中市蒲公英輔導中心為例。國立暨南大學，南投縣。

（上接p.47）  
 續表3：三種專業實習單位分析結果

諮詢能力	1.學生對諮商資源較不熟悉，主動諮詢情況較少，往往在活動中才對學校諮商中心有所認識，進而使用此資源。 2.導師有時可能因學生狀況主動諮詢，但情況不多。	服務對象為一般大眾，可能會有民眾致電詢問諮商相關細節，或是未成年案主會有家長諮詢，除此之外，諮詢執行情況較少。	較少有諮詢的機會，大多需要諮詢的對象是案主自身系統內的人。
轉介能力	可能遇到需要轉介的情況，有些學校會有鄰近資源清單，實習生可視案主需求提供；而有些則為實習生自行收集資料提供給案主。	因社區案主來談之前都先經過初談評估，因此較少轉介機會，若有需要，會採取資源提供，由案主視需求自行運用的方式。	1.醫院本身即屬於三級預防中的三級單位，且接案前已經過醫師的過濾篩選，因此案主較少有再被轉介的機會。 2.案主可能需要社福資源時，可能有社工的介入。
行政管理能力	須學習行政管理的部分，例如透過規劃、執行心理衛生預防活動推廣諮商專業。	1.依機構的經營方式、方向及規模等考量，可能會舉辦心理衛生相關預防推廣活動、跨專業合作、執行方案等。 2.若有跟政府部門合作的機構，有機會接觸方案撰寫與執行。	1.需要負擔的行政較少。 2.除接案時間外，大多需要自己規畫安排學習。 3.單位內人員分工明確、關係平等，即便是實習生身分，也被視為一名專業人員，在合作上專業受到尊重。