

# 從WISER模式談專任輔教師的角色與功能

謝曜任

台北市東門國小輔導老師

## 壹、前言

近年來，由於社會的快速變遷，學生問題漸趨多元化與複雜化，校園對輔導的需求日增，使得學校輔導工作越來越受到重視，由國教法第十條的修法，專任專業輔導人員及專任輔導教師的增置，都顯示校園的輔導工作越來越重要。而專任輔導教師對學校輔導工作的推動，有著很重要的功能。而專任輔導教師的校園輔導工作的推動，可以由WISER模式來進行。

「WISER模式」的輔導架構，主要依據學校三級輔導概念，其中W是指初級發展性輔導工作，推動全校性的輔導工作，全體教師皆負有輔導之責。ISE代表次及介入，以I代表重視個別化介入(Individualized intervention)、S代表系統性介入(System intervention)和效能評估(Evaluation)。R是指三級性輔導工作，代表資源整合(Resource integration)（王麗斐、杜淑芬、羅明華、楊國如、卓瑛、謝曜任，2013）。以下將由專任輔導教師的三級預防工作來做說明。

## 貳、輔導教師的三級預防

### 一、初級性的預防工作

初級學校輔導工作，指的是一般教育及生活性的輔導活動。專任輔導教師在推動初級性的預防工作，主要是扮演支援性角色，支援全校性和班級性正向環境營造時所需的輔導知能協助。因此，宣導輔導知能、參與輔導會議及建置輔導機制是輔導教師很重要的任務。

#### (一)宣導活動與班級輔導

##### 1. 宣導活動

當全校或者班級遇到相關議題的時候，輔導教師就可以透過宣導活動，來提升全校輔導知能，宣導活動的對象包含：全校教師、家長及學生，或者入班宣導。宣導的方式也可以是利用文章、網站及信箱來宣導。

##### 2. 班級輔導

當班級多數學生同時發生某些類型違規問題、人際衝突或者議題（性別、生涯、情緒或者社會意見與議題），就可以入班宣導或者班級輔導，協助學生以正確積極的態度，面對生活、學習與生涯的發展性議題，並化解人際衝突事件、提升情緒管理能力，篩選需要介入

性輔導的學生，預防可能發生的行為問題。

## (二)參與定期輔導會議

定期輔導會議通常由輔導主任召集輔導室組長、輔導教師、駐校專任專業輔導人員定期召開輔導團隊會議。訂定輔導工作計畫及行事曆，協助辦理輔導工作，並且彙整各項輔導活動成果、定期瞭解個案輔導狀況，討論後續輔導措施與協調校內行政與輔導資源、檢討各項輔導工作實施成效，作為下學期輔導活動辦理參考，輔導教師在會議中可以提出自己的工作重點、困難及需要支援的地方，來與校內輔導團隊共同合作。

## (三)協助建置校內個案的輔導流程與機制

由於輔導老師可能是全校輔導最專業的人，因此需要逐漸建制全校性的輔導機制，包含：協助教師辨識學生問題的徵兆（一、二、三級個案的徵兆）、轉介時機、轉介流程。

## 二、次極性的預防工作

學校二級輔導以輔導處室為執行者，輔導老師為主要工作者，其他學校人員則扮演支援者的任務。依照WISER的觀點，輔導教師在執行二級輔導時，需要具有個別化(Individualized)的思維，根據受輔學生的個別狀況與需求，提供生態系統取向的介入性輔導服務(System intervention)。此時的個別化與生態系統取向的介入，是指輔導教師不只針對適應欠佳學生做個別評估、辨識可能的心理危機徵兆、瞭解學生的適應困難或行為問題的可能成因、以及擬定初步的輔導計畫（如提供個別諮商輔導、小團體輔導）等個別性的介入策

略；同時也需重視對學生生態系統工作，包括與家長以及校內輔導人力資源（包括校長、各處室、導師、認輔教師、特教老師和科任教師）共同合作與提供諮詢，達成及早幫助學生心理調適與學校適應的預期目標，另外，輔導教師在進行二級介入性輔導工作時，須能持續進行評估(on-going Evaluation)。因為透過不斷評估的歷程，才能不斷調整輔導策略（王麗斐等人，2013）。

## (一)個別諮商與輔導

受輔學生的個別輔導，是專任輔導教師的重要工作之一，其輔導流程如下：

### 1.輔導室進行個案的初步評估

個別輔導的學生是先經過班級導師初級的輔導，仍未見改進，且有逐漸惡化，則由班級老師經由校內程序轉介至輔導室，由輔導室人員協助受輔學生評估與管理，輔導室進行個案評估時有以下的重點：

(1)初步評估時，著重個案的危機與通報。若學生的轉介問題涉及性平事件、兒少保護事件，或其他法定通報事時，輔導教師應先進行危機評估及相關法定通報。

(2)評估學生的優勢與劣勢能力，並協助統整受輔導學生的校內外輔導資源或者行政聯繫事宜。

(3)視個案的狀況，決定是否需要召開個案輔導會議，個案的狀況若是越危機緊急，越是需要多重資源的介入，則需要越快召開個案會議，以協助統整輔導資源。

## 2. 輔導教師進行個案輔導工作

專任輔導教師接受到輔導室轉介來的個案，須做以下的步驟：

(1) 主動與轉介單位聯繫：輔導教師收到轉介單後，先與轉介者進行會談，蒐集資料，盡力合作關係，並初步瞭解的個案問題的因素，並讓轉介者瞭解輔導人員後續的輔導歷程。與轉介單位晤談時，需能瞭解轉介者對個案輔導的目標與期待，並且對於個案的輔導能夠建立共識及彼此分工與互助合作的機制。

(2) 安排個案的晤談的時間與地點：在跟個案晤談之前，可以先發出晤談通知單，讓導師、個案或家長知道晤談時間與地點，讓級任老師或任課教師能確實掌握學生的出席狀況。

(3) 進行個案及個案生態系統的評估：透過蒐集多方面的資料以進行個案評估，例如晤談、入班觀察、心理測驗、蒐集教師與家長資料或者閱讀個案過去的輔導資料等，瞭解個案的個人及生態系統中的優勢與劣勢能力，以及目前所擁有的輔導資源，以往的輔導成效等，進而形成對個案的輔導計畫。輔導老師若能藉由不斷的個案評估歷程，調整輔導計畫與策略，就能讓個案的輔導效能更提高。

(4) 形成個案輔導策略：

輔導老師在評估個案之後，開始形成對個案的輔導策略，有以下的重點：

A. 根據個案及個案生態系統的評估，設定輔導目標，包含個案的改變目標及個案生態系統的改變目標，並且決定輔導目標的先後順序，越是危機緊急與重要的輔導目標，就越優先介入。

B. 選擇合適的介入媒材：由於兒童

與青少年的表達受其發展有很大的影響，得視學生的認知發展、社會發展、年齡、能力、需求或興趣喜好等，提供表達性藝術媒材、遊戲治療器材、肢體律動、書籍牌卡或者相關的創意性活動。

C. 進行個案輔導，並且不斷檢視輔導策略，是否能達到輔導目標。

D. 與個案的重要他人及輔導團隊對個案的輔導計畫與目標形成共識。

E. 進行個案生態系統的改變計畫，例如教師或家長諮詢或入班宣導。

(5) 輔導成效評估：輔導教師可於定期檢視輔導目標是否達成。可以檢視的方向包含個案的輔導目標及個案生態系統的改變目標，應注意輔導成效的評估是個持續的歷程，並應該蒐集多方面的資料，評估個案的改變情形，並且適時調整輔導策略。

(6) 與個案的生態系統合作：在輔導過程中，依據個案的輔導需求，主動與個案的重要他人溝通與合作，特過輔導個案及改變個案的生態系統，讓個案的改變更有成效，與個案的生態系統合作重點如下：

A. 定期與個案家長、導師保持聯繫，瞭解輔導介入策略的成果，用以瞭解個案在個別輔導、班級學校或家中的改變情形。

B. 特教學生，可以主動跟教特教老師、導師及家長並與之合作。

C. 違規犯紀的學生，主動與訓導處及導師共同合作，分工處理個案違規及輔導的議題。

(7) 結案或轉介：當個案主訴的問題已經改善或生態系統中重要他人的輔導能

力已經提升，則可考慮結案。日後則以追蹤輔導與提供導師支持與諮詢服務替代。

## (二)小團體輔導

當需要輔導資源的學生人數遠超過輔導教師的負荷量。在時間、空間與人力資源皆有限的情況下，如何將問題類型雷同的學生聚集在一起，運用小團體輔導的方式進行介入性輔導，減少輔導教師個案量過高的負擔，並照顧到更多有二級輔導需求的學生。此外，藉由團體內成員之間的互動、交互影響及觀摩學習下，增加學生的自我覺察、社交技巧及解決問題能力，也可有效幫助學生達到認知、情緒和行為的成長與改變。以下逐步說明小團體輔導的作法。小團體輔導的實施原則如下：

- 1.團體目標：輔導教師在小團體輔導方案的目的時，可以根據學校的二級輔導需求規劃，也可以參考輔導室常見個案議題來規劃，或者因校園事件如創傷災難、校園霸凌或者性別議題等來開立。
- 2.團體人數：依團體目標與參與對象而定。年齡越小、人數越少；如果團體進行的時間少於一小時（如運用早自修、午休時間），團體人數至多不宜超過6人(Masson, Jacobs, Harvill, & Schimmel, 2012)。
- 3.實施長度：依團體目標規劃團體次數，全學期可規劃6~15週。
- 4.實施時間：每週實施1~2次，每次1~2節課，若是危機緊急事件，可以增加團體的次數與團體時間長度。

5.團體領導者：通常由1位老師擔任團體領導者，得視需要邀請協同領導者，必要時，可設置一至兩名觀察員協助團體觀察和紀錄，或者助理員，協助維持團體的秩序。觀察員或者助理員需遵守團體保密規範。

## (三)心理測驗

進行二級介入性輔導工作時，也可藉由多元的心理測驗加以了解與評估學生的認知發展與身心健康的重要工具狀況。適當的運用測驗工具可以快速而有效對受輔學生提供客觀性的評估，以作為訂定學生輔導策略介入之參考依據。

## (四)召開個案輔導會議

當學生問題持續發生，或是涉及到各種不同專業層面，意味著需整合多方資源共同合作，以利學生問題的處理與輔導。此時，輔導老師可視學生的問題需求，報告輔導主任，協請召集輔導室組長、輔導教師、導師、科任教師、特教人員、家長、護理師、以及校外專業人員，共同召開個案輔導會議，討論受輔學生的輔導現況，以及後續輔導諮商策略。以下說明個案輔導會議的作法與任務：

## 三、三級性的預防工作及危機處理

三級個案指的是已經經過校內一二級輔導而未見成效或者突發重大危機緊急的個案，需要透過不同專業團隊的跨專業資源整合(Resource Integration)來達成輔導目標。由於此時個案的問題更形複雜，僅靠學校的資源不易有效處理，需要透過跨專業合作與資源整合來達到目的，因此，在WISER模式裡，三級輔

導工作以『R』為代表，強調資源整合的概念。輔導工作者都能建立共識、形成跨專業分工合作，與校外的專業工作人員，例如醫療、警政或者社福資源……等等。發展出合作關係。一般而言，校內需要一個整合資源的執行單位，通常為輔導室來負責，校外則可仰賴學生輔導諮商中心的工作人員擔任校外輔導資源的單一窗口，進行與其他資源聯繫與整合工作。（王麗斐等人，2013）

### (一)跨專業個案管理

三級處遇性個案問題通常需運用多元專業資源協助，因此專任輔導教師在進行學生輔導工作時，需要將多元資源加以整合，才能發揮功效，因此，進行跨專業個案管理以及召開跨專業個案會議將是三級處遇工作必要的重點工作。

一般而言，三級處遇個案的個案管理原則，在轉介個案時，宜在校內有專人擔任校內個案管理者，掌握個案在校的輔導資訊以及作為連結校外輔導網絡資源的窗口，可以在第一時間有效處理個案問題。此職務通常可由專任輔導教師或學校輔導室行政人員擔任，但也視各校人力自行調整。在進行個案管理工作時，賀孝銘（2007）指出，應注意以下原則：

- 1.個案管理是整合和協調校內外輔導資源，目的在確保受輔學生接受最佳的服務資源。
- 2.需個案管理者的受輔學生通常同時遭遇多重問題，須取得及使用多元的資源協助效果才會較顯著。

3.轉介社區資源時，須考慮受輔學生的社會脈絡與多元文化背景，轉介適合的資源予以協助。

4.個案管理在連結受輔學生系統內外的可取得的必要服務和支持，但避免直接替代受輔學生作他自己能夠做的工作。受輔學生的自主和自控仍被支持，必需有自助的動機與行動。

5.個案管理重視受輔學生的自我決定的權力以及個人價值和尊嚴。

6.個案管理者進行決定時，採取共同合作的典範，並非由個案管理者單向全權決定。

7.個案管理因涉及多種專業人員介入，在保護個案的隱私權方面必須有良好規劃與措施，個案的受益權是工作的主要核心，並有免於受到傷害的權力。

### (二)跨專業個案會議

當個案所處的問題越複雜，需要更多校外專業單位協助時，便需要召開跨專業個案會議，共同討論目前個案處遇及困境，以形成共識，達到分工合作與整合資源目的，通常跨專業個案會議可以依照個案的問題嚴重性而邀請校長、輔導中心主任或教育局長召開。

## 參、結語

專任輔導教師在校園三級輔導中的扮演著非常重要角色，在推動校園輔導工作的時候，能夠運用WIESR的三級輔導概念，除了二級與三級的個案處遇輔導工作，也逐漸加強一級的校園知能的提升與輔導機制的建立，讓自己的工作更有效益，輔導團隊更有效能，更能提

升全校的輔導能力，讓輔導工作的推展能更順暢。

### 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)，1-8。  
賀孝銘（2007）。中輟個案管理制度的建

制——發展資源整合的系統。《全國中輟學生復學輔導資源研究發展中心電子報》，13。http://dropout.heart.net.tw/newspaper\_dropout/index.php?action=view\_content&paper\_no=40  
Masson, R. L., Jacobs, E. E., Harvill, R. L., & Schimmel, C. J. (2012). *Group counseling: Interventions and techniques*. Belmont, CA: Brooks Cole/ Thomson Learning.