

運用行動研究精神催化學校系統改變與 提高輔導成效能見度之關鍵技術

Applying Action Research to Improve Guidance Efficacy and Its' Visibility

林淑君¹
Shu-Chun Lin¹

摘要

長久以來，學校輔導工作的成效一直受到關注，也面臨被質疑的挑戰。本文從作者的實務與行動研究經驗出發，提出諮商輔導人員如何運用行動研究之精神與方法，催化系統性改變，以及透過行動研究歷程提高輔導成效能見度的指引及關鍵技術（know-how）。本文先說明催化系統性改變的二層意義，首先，將系統（學校、班級）當作個案，而非僅將學生問題視為學生個人的問題（林淑君，2018）；第二，有系統、有計畫的擬定因時、因地制宜的年度輔導工作計畫並據以執行及評估成果，將可真正落實《學生輔導法》之立法精神，以及「預防勝於治療」的黃金定律。接著提供諮商輔導人員如何運用行動研究之精神與方法催化系統性改變與提高輔導成效能見度的可能具體步驟與策略之關鍵技術與指引，並說明何以此歷程可催化系統性改變與提升輔導成效能見度。最後期待透過本文的分享，能鼓勵更多諮商輔導人員願意運用團隊合作，共同累積、建構輔導實務的知識，促進學校輔導工作進展，創造並實踐「預防勝於治療」、友善校園氛圍的環境。

關鍵詞：行動研究、系統性改變、輔導成效、學校輔導工作、關鍵技術

壹、前言

作者於2017年10月參加在台北舉辦的「強化教育研究與政策暨實務連結國際研討會」，並於會中發表一篇論文「偏鄉國中長期駐校諮商歷程與成效之行動研究」，口頭報告結束，許多與會

者（大部分是教育學領域的學者、實務工作者、教師等）紛紛回饋作者，深受這篇行動研究論文感動，而且發現：「原來諮商輔導可以這麼有效！」接下來，他們就問了一個令人尷尬的問題：「現在不是每校都有專任輔導教師了嗎？怎麼沒感覺到專任輔導教師的輔導工作有效？」面對此挑戰，作者心裡五

¹國立彰化師範大學輔導與諮商學系 專任助理教授

通訊作者：林淑君，（500）彰化市進德路1號 國立彰化師範大學 輔導與諮商學系，

E-mail：shuchun8@gmail.com



味雜陳。從事心理諮商輔導工作二十多年，作者深信諮商輔導對人的幫助與效用；此外，作者因為督導國中小輔導教師與心理師多年，看到、聽到明明有許多諮商輔導人員已經有很多很好的成功經驗，例如：在新北市每年的專任輔導教師成果發表會上，我們看到學校輔導工作整體的進步和成效。可是竟然沒被更多諮商輔導界以外的人看見，這不是太可惜了嗎？

「諮商輔導有沒有效？」這個質疑，是我們學校輔導工作多年來一直接受的挑戰與壓力！作者認為：學校輔導人員必須一起面對這個挑戰！本文便是希望可以透過分享作者從多年來行動研究經驗中所萃取的概念與關鍵技術（know-how），提供透過行動研究方法以催化系統改變並提升輔導成效能見度的作法之具體指引，拋磚引玉，鼓勵更多學校輔導實務工作者與研究者可以腦力激盪創造出更多有效的學校輔導工作策略，以及主動積極的呈現輔導工作成果，讓輔導成效被看見；並透過研究成果的呈現與發表，累積學校輔導工作成效。期待在我們的共同努力下，有一天聚集大家的成果，我們便可以很大聲的說：「誰說輔導無效？看！我們學校輔導工作是有顯著效果的！」期待我們一起打一場漂亮的團體仗——系統性的催化學生身心健康的成長與發展，進而提高輔導成效之能見度！

本文的重點將放在：如何透過行動研究催化系統性改變的具體作法之指引，以及如何透過每學年期末的資料整理來累積「看得見」的輔導工作成效。亦即本文意圖提供催化系統性改變並提升輔導成效能見度之關鍵技術（know-how）。以下將先探討催化系統性改變以落實「預防勝於治療」之黃金定律，再呈現如何運用行動研究催化系統性改變

與提升輔導成效能見度的具體步驟與策略之原則，以及說明何以此行動歷程可催化系統性改變與提高輔導成效能見度。為行文之方便與流暢，本文中將以「輔導人員」指稱學校之輔導教師與學生輔導與諮商中心之專業輔導人員。

貳、催化系統性改變落實「預防勝於治療」之黃金定律

「預防勝於治療」可能是我們每個人都聽過的概念。然而，在學校輔導工作中，這個概念究竟只是口號？還是黃金定律？

學校輔導工作與只接受自費個案的社區諮商工作最大的不同，在於前者不能只是關在小小諮商室裡做個案諮商工作，而是必須思考如何催化系統性改變，而能更有效率、也更容易被看見成效。已經有研究發現，學校諮商工作要發揮效能，需要從生態系統的介入著手（王麗斐、杜淑芬，2009）。若我們可以更進一步，介入處理的不僅是針對被轉介到輔導室的個案，而是整個班級，甚至整個學校，不僅更有效率，也更能出現顯著的輔導成效（林淑君，2018；林淑君、王麗斐，2013）。

這個「系統性的改變」有二層意義，第一，將系統（學校、班級）當作個案，而非僅將學生問題視為學生個人的問題（林淑君，2018）。有實務工作者看到了青少年偏差行為背後所隱含的家庭系統、學校教育系統、甚至是大社會環境系統的問題（蘇益志，2011），這並不是說學校輔導工作可以解決所有的系統問題，然而，既然學生的行為問題涉及系統問題，我們便不能不將系統的改變納入我們的介入方向。亦即，我們嘗試透過改變系統而更有效率的協助學生。然而，要如何催化系統的改變



呢？具體的作法指引將於「參、運用行動研究催化系統性改變與提高輔導效能見度之關鍵技術」段落介紹。

「系統性的改變」的第二層意義，在於形成有系統、有計畫的工作，據此編寫年度輔導工作計畫並據以執行及評估成果。這個作法也可真正落實《學生輔導法》之立法精神：依據學生輔導法第六條：「發展性輔導：為促進學生心理健康、社會適應及適性發展，針對全校學生，訂定學校輔導工作計畫，實施生活輔導、學習輔導及生涯輔導相關措施」，以及第十八條：「學校應定期辦理輔導工作自我評鑑，落實對學生輔導工作之績效責任」。

這個「催化系統性改變」的思維將可帶來活力，讓學校輔導人員每年的工作不再只是日復一日、年復一年做同樣的事情，而是因地、因時制宜，從學生當下的需要出發，並擬定可以滿足學生輔導需求的輔導工作計畫。這麼做將可以看到學校氛圍的進展，以及看到累積的效果（林淑君、王麗斐，2017），透過一點一滴的小改變，影響學校／社區氛圍，真正達到創造友善校園的目標。學校氛圍的系統性改變當然不是輔導教師或輔導室自己的事，而是需要整個學校一起合作。而輔導人員可以運用輔導專業，發揮催化系統改變的功能。簡言之，催化系統性改變可能是更聰明、省力的方法，有機會創造更大的輔導成效。如此，將更可能將「預防勝於治療」落實為學校輔導工作的黃金定律。

既然我們的學校輔導工作不能僅從個案身上著力，而是要積極催化系統性改變，那麼，要怎麼做呢？行動研究成為一種可能性（林淑君、王麗斐，2017），以下將從「行動研究」的角度探討輔導人員催化系統性改變與提高輔導效能見度的具體策略。

參、運用行動研究催化系統性改變與提高輔導效能見度之關鍵技術

以下將從行動研究的文獻探討以及作者的行動研究經驗，說明輔導人員可以如何透過行動研究來催化系統性改變與提高輔導效能見度的具體作法之指引與原則。以下將先簡介行動研究之概念，接著介紹輔導人員如何運用行動研究以催化系統性改變與提升輔導效能見度之具體策略與關鍵技術，最後說明行動研究何以可以催化系統性改變及增加輔導效能見度。

一、什麼是行動研究？

「行動研究」（action research）是指「行動」加上「研究」（蔡清田，2015）；或者更清楚一點，是指「主體改善根本問題的有效行動」加上「符合科學精神與方法的研究」（林志成，2007）。行動研究的目的有三：解決問題、改善工作情境、以及增進專業理解（蔡清田，2011）。成虹飛（2000）指出：教師的行動研究是為了行動而研究，而不是為了研究而行動，這是最根本的區別。他可能在教育實踐工作中，碰到疑難或瓶頸，因而想要採取行動來改變現狀。但是為了解決問題，他必須採取明智的、有計畫的行動方案，經由不斷地內省和自我轉化，並且要能審時度勢，不斷修正行動策略，才能造成理想的改變（成虹飛，2000，頁45）。

行動研究的特徵包括：「隨情境而異，旨在特定的情境中診斷與解決問題；強調問題解決的立即性；重視實務工作者的研究參與；重視協同合作過



程；行動研究計畫是屬於發展性、反省性的彈性計畫；以及結果除了使實務工作情境獲得改進之外，同時也使實務工作人員獲得解決問題的經驗，可以促成專業成長」（林志成，2007，頁2）。因此，行動研究的發生是為了解決實務困境，期待解決問題，改善現況，頗適合作為輔導人員解決實務困境，用以催化系統性改變、提升輔導成效的工具。

行動研究的歷程，包括確定研究的問題領域焦點、規劃解決問題的行動方案、尋求合作伙伴、採取行動實施監控與蒐集資料證據、並進行評鑑與回饋、發表行動研究成果等（蔡清田，2000，2015）。這些歷程是不斷循環的，且需要在歷程中蒐集資料（蔡清田，2015）。

二、輔導人員如何運用行動研究以催化系統性改變與提高輔導效能見度——可能的具體策略與關鍵技術

以下將採取蔡清田（2015）行動研究的五個步驟，並舉具體的例子說明，輔導人員可以採取的行動研究步驟與具體的策略以催化系統性改變與提高輔導成效見度。

（一）確定研究問題：評估學生輔導需求與學校情境，找到工作的方向感

行動研究的研究問題，是實務工作問題（蔡清田，2011）。對學校輔導工作而言，確定研究問題也就是確定學生輔導需求，就像是要前往某地，需要地圖與方向感，幫助我們知道要往南或往北走；如此方能較有效率地順利找到我們要前往的地方，能減少迷路或摸索的時間。作者認為，輔導工作有方向感，

可提昇工作效能：知道我要往那裡去，為何要往那兒去。那麼，我們要如何確定學生輔導需求，並找到方向感呢？重點在於「評估」，亦即瞭解「我服務的學校」（因地制宜）、「此時」（因時制宜）學生遭遇的身心發展困境為何？輔導需求為何？

評估學生輔導需求的方法之一，是「讓數字說話」，例如：有些學校輔導教師會設置「輔導信箱」，讓學生可以將困擾寫信給輔導教師，輔導教師透過回信的方式協助學生。這些來信，可以透過統計來信量、問題類型分布等數字，用以決定班級輔導或對學生心理衛生宣講的主題，提升學生對該主題的瞭解與問題解決能力。而介入性輔導的個案類型、人數、人次；學生的家庭背景資料；轉介學務處的學生問題類型、次數等也可能作為瞭解學生輔導需求的資料來源。亦即，我們可以從數字分析中，看到學生的輔導需求。例如：若某校轉介學務處的學生問題類型次數最多的是打架衝突，我們或許可據此推論，學生可能需要學習人際衝突的解決方法與技巧，輔導人員便可依此需求設計介入方案協助學生學習，不僅解決問題，更希望可以透過「對症下藥」的發展性輔導提早預防問題發生，真正落實前述「預防勝於治療」之黃金定律。

除了「讓數字說話」的量化資料之外，也可以採取質性資料來幫助我們評估與瞭解學生的輔導需求。例如：透過入班觀察、學生晤談，以及與導師討論，瞭解導師覺得最困難或迫切需要幫忙的問題。甚至從學生在班級輔導或輔導活動課上所寫的學習單內容或許也可以得到重要的資訊。例如：透過訪談瞭解導師眼中學生的問題與可能的背景因素，再佐以班級觀察與學生晤談，形成對學生問題的概念化。而此時的「個



案」，可能是個別學生，也可能是班級，甚至學校。

除了瞭解學生輔導需求之外，學校所處情境也是輔導人員欲催化系統性改變前需要瞭解與評估的重點。學校所處情境包括：學校規模、學區特性、學校文化、校內各處室關係與氣氛、校外可用資源等。對學校所處情境的評估，將涉及尋求合作伙伴的考量。將於第三步驟詳細說明。

（二）規劃解決問題的行動方案

依據上述步驟於確定研究問題、評估學生輔導需求以及學校情境和可能的合作伙伴後，接著便是設計與擬定可以解決學生問題、滿足學生輔導需求的行動計畫。或許此一行動計畫可以與學生輔導工作計畫合一。依據《學生輔導法》第八條，高級中等以下學校應設學生輔導工作委員會，以「統整學校各單位相關資源，訂定學生輔導工作計畫，落實並檢視其實施成果」。亦即，學校每年都要擬定學生輔導工作計畫。當然，學校輔導工作計畫並非專任輔導教師個人之任務，例如：以「國立陽明高級中學輔導工作委員會組織章程」為例，該校明訂學校輔導工作計畫乃為「輔導工作委員會」執行秘書（輔導主任）之工作執掌。然而，輔導教師的工作執掌之一為「各項統計、分析及調查研究」（國立陽明高級中學，2015），依據這些統計、分析及調查研究來評估學生的輔導需求，協助輔導主任規劃可以滿足學生輔導需求的輔導工作計畫，共同創造更有效能的學校輔導工作。

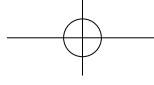
所有的輔導介入行動方案，都要回到學生需求上，輔導人員需不斷的自問：「我的介入，能否回應學生的需求？」並抱持著「需求在那裡，目標／服務就在那裡」的精神。回應學生需求

的輔導作為，亦即「回應性的服務」（responsive service），以滿足學生立即的需求（American School Counselor Association, 2003）。

（三）尋求合作伙伴，進而催化系統性改變

行動研究必須取得他人合作，尋找可能的合作伙伴，可以向其請益，亦可共同研究找出解決問題的方法（蔡清田，2011）。在學校輔導工作上，尋求合作伙伴的意義有二層，首先，這是團隊合作的精神，沒有人可以單打獨鬥完成學校輔導工作，我們需要許多伙伴共同努力；不同工作角色的伙伴，在不同的工作崗位上一起為學生輔導工作努力、共同奮鬥。其次，透過團隊合作，我們會有更大的機會催化系統性的改變；透過與這些系統中的重要他人（如：導師、家長等）的合作，我們會有更大機會創造共同的改變。例如：在行動研究中，輔導人員不僅有可能找到有效的介入策略或工作模式，也可以透過邀請導師、家長等人共同合作的歷程，增進他們有效的管教與輔導策略，甚至共同促進班級／家庭／社區系統的改善。這個合作討論的歷程，本身就可能催化系統改變。

誰是輔導工作可能的伙伴？從生態系統觀點而言，導師、家長、任課教師與同儕等皆是小系統中重要的合作伙伴，尤其導師更是輔導人員協助解決班級或學生個人困擾時的重要伙伴。輔導室中如輔導主任、組長、其他輔導教師與輔導人員等則是中介系統可能的合作伙伴（王麗斐、杜淑芬，2009）。校內行政系統包括校長、各處室人員，以及校外的資源系統，如學生輔導諮商中心、特教資源中心等（王麗斐、杜淑芬，2013）也都是可能的合作伙伴。



輔導人員需要視介入目標與計畫而決定適合的合作伙伴人選。例如：若發生班級欺凌事件，導師必然是我們的合作伙伴；而學務處同事也可能是我們的伙伴。再例如：作者曾評估某個班級學生普遍缺乏自信心，原因之一在於他們少有機會發現與展現自己的能力，因此作者據此擬定的介入策略便是提供學生展現的舞台，讓學生分組透過合作學習的方式表現自己。在學生表演時的觀眾，除了同班同學外，校長、主任、組長、教師們的到場觀賞不僅可以鼓勵學生，更可以促進師生關係。因此，學校的校長、主任、組長、教師們此時便是輔導人員的合作伙伴。於是作者私下邀請這些教師們共同參與這個行動計畫，同時教導學生如何邀請教師們觀賞他們的表演。這個介入策略，不僅可以增加學生邀請成功的自信心，也同時學習如何發出邀請的正向人際互動技巧，催化師生互動關係的改變。

（四）採取介入行動並蒐集資料證據以評估成效

在完成上述三個步驟後，接下來便是採取行動方案，並在實施過程中不斷的蒐集相關資料以監控進步情形（蔡清田，2011）。依據《學生輔導法》第15條，「輔導教師及專業輔導人員接受在職進修課程情形及學生輔導工作成效，納入其成績考核，成績優良者，應予獎勵。」以及第18條，「學校應定期辦理輔導工作自我評鑑，落實對學生輔導工作之績效責任。各級主管機關應就學校執行學生輔導工作之成效，定期辦理評鑑」。成效評估與評鑑是學校輔導人員不得不面對的重要議題，目前各校依據《學生輔導法》增聘許多學校輔導人員，輔導人員的輔導成效也容易被放大檢視，輔導成效更是攸關臺灣學校輔導

工作未來發展之關鍵因素。

除了《學生輔導法》所規範的輔導人員與學校應就學生輔導工作成效接受評鑑外，從輔導工作實務上而言，成效評估的正面目的，應是為了瞭解我們的介入策略與方向究竟有沒有在需求點上？哪些介入有效？如果有用，是哪裡有用？如果沒用，要如何調整介入策略與方向？因此，資料證據是重要的回饋系統，幫助我們逐步接近目標、達成輔導工作願景。

此外，成效評估更積極的意義，是幫助輔導人員建立專業形象的利器，甚至有可能可以幫助我們的輔導工作更省力與更有效；輔導人員在學校的專業形象一旦建立，應會更容易受到行政、教師與學生甚至家長的信任，日後要推動的輔導作為，應更容易取得他們的合作並水到渠成地達成目標。

如何蒐集資料證據？有那些資料證據？有以下幾種可能性：

1. 每天／每週的工作日誌或歷程紀錄是重要的素材

例如：在入班輔導之前，記錄下輔導人員是如何決定主題的？蒐集了那些資料來評估學生的輔導需求？如何設計這堂課或系列課程？如何實施？學生的反應如何？導師怎麼說？寫得越詳細，日後可以整理與呈現的素材便越豐富。

2. 訪談教師、學生、行政人員、家長等，這些都是重要的「佐證」

蒐集這些重要的合作伙伴對行動研究介入的反應，不僅幫助我們瞭解我們的工作有沒有效、工作方向對不對，也可以透過這個訪談、蒐集資料的過程加強與這些伙伴的合作關係。若訪談中他們願意接受錄影，影音的呈現方式將更具說服力與感動力。

3. 每學年的工作成果整理

每學年結束之時整理這一年的工作



歷程與成效，不僅可以幫助我們檢視已經完成了那些目標？還有那些要繼續努力？也可以作為下一年輔導計畫的參考或據此調整下一年的輔導工作方向。

4. 量化資料

採用適合的量表或問卷等，蒐集前測、後測資料，分析學生在目標行為上的變化情形；或者是轉介學務處違規行為人數與人次的變化等。例如：一學期學校發生的性平事件，從輔導介入之前的案件量，到擬定性平教育與性平輔導策略，介入之後的案件量的變化。這些資料都可能可以作為學校輔導措施成效之佐證資料。

（五）進行評鑑與回饋，善用各種機會發表輔導成果，提高輔導效能見度

成虹飛（2000）認為，行動研究成果的呈現方式可以依據該行動之特性採取多元的方式，例如：說故事、舞蹈、角色扮演，甚至用畫的、用唱的都可以。

以新北市為例，新北市政府教育局規劃每學年期末的工作觀摩會議，由新任專任輔導教師提出工作報告，滿三年以上的專輔教師則是主題報告（新北市學生輔導諮商中心，2017）。雖然被要求提出報告必然會有壓力，但是壓力同時也是成長的助力，藉由工作報告或主題報告之機會，整理學校輔導工作之歷程與成效。如同成虹飛（2000）所言，行動研究最珍貴的精神，在於透過實務工作者的專業實踐與不斷反思的過程，以及透過將個人行動經驗的報導，促進專業社群相互學習，甚至因而發出集體的心聲，形成更大的改變力量。輔導人員若能善用工作觀摩會議的機會，或許有機會「發出集體的心聲，形成更大的改變力量」。

……用多元的方式把個人的行動經驗報導出來，……我們相互學習的管道與機會將會大量增加，我們的實踐知識才能不斷更新，真正形成教師專業的學習社群。……當這樣的社群形成之後，我們教育工作者應該會更有集體的歸屬感與活力，我們將比較容易找到志同道合的夥伴，互相切磋、提攜，共同成長，甚至我們還能發出集體的心聲，形成更大的改變力量。（成虹飛，2000，頁46）

至於行動研究或輔導成果的呈現重點在於行動（催化系統性合作的介入）本身的意義與研究者（輔導人員）的省思與轉化，並在報告呈現中讓同行或共同關心學校輔導議題的人士從中獲得啟示或感動（成虹飛，2000）。要讓他人感動，輔導人員需要先問自己，我是否受到介入歷程與成果、學生的成長改變、或我們共同努力的過程而感動？

我最在意的倒不在於報告寫得好不好，而是行動本身的意義和行動者在行動過程中的轉變。（成虹飛，2000，頁49）

這個行動是否有自發性？是不是行動者找到內在的關懷，而非純粹因為外在壓力或酬賞而採取的行動？……行動者是否能夠在行動過程中努力面對該面對的問題，而不是只想製造成功的假象？……行動者是否有足夠的反省能力？是否在行動之中、行動之後持續地自我省思與自我轉化？……行動者的報告，他是否採取了適切的分享形式，達成了良好的溝通效果？……我能否從報告的閱讀中獲得任何的啟示或感動。（成虹飛，2000，頁49）

然而，輔導人員的成果報告／工作報告要怎麼呈現，才能有更大機會被看見輔導成效？輔導人員可以先思考，這份報告的聽眾對象為誰？在什麼場合報



告？要對這些聽眾如何呈現資料最能使之有感？例如：可能可以採取的呈現方式包括：較為傳統的簡報方式、紀錄影片、說故事、戲劇等。以及採取「一魚多吃」的概念，將輔導介入的成果報告，除了發表於教育局所辦理的正式工作觀摩會議之外，也可以使用於校內教師宣講時間，幫助學校教師瞭解輔導人員的工作成果；於行政會議上報告，以爭取行政人員對輔導人員功能的瞭解與支持；甚至運用於親職講座、班親會時間、或是輔導室發行的輔導刊物，讓家長瞭解輔導室功能與成效。例如：某校輔導教師將班級輔導中學生的作品刊登於輔導室發行的刊物上，引起家長迴響，家長知道輔導教師教孩子些什麼，以及看到孩子的作品而受感動（但是當然，要徵求孩子與其家長的同意，並考慮內容的隱私性與適切性）。這些多元的呈現方式與場合，不僅可以提高輔導教師從事行動研究的CP值（cost-performance ratio，成本效益比）（維基百科，2018），也有助於更多人（學校行政人員、教師、家長）更加瞭解輔導人員能發揮的功能與成效，或許能夠啟動未來更積極的合作機會。

三、行動研究何以可以催化系統性改變及增加輔導成效能見度

成虹飛（2000）認為，「行動研究的目的並不在於製造出一篇人人誇讚的報告，重要的是行動本身的意義」（頁7）。作者認為「行動本身的意義」，對學校輔導人員而言，意指輔導的介入措施乃是基於評估問題與需求、擬定處遇計畫、執行介入、評估成效，以及評鑑與回饋的循環歷程；依此原則所規劃的輔導介入，並非僅憑輔導人員的「直覺」，而是有系統的從發現問題到解決

問題的歷程。並且，運用行動研究的精神與態度，著重在尋求合作伙伴共同解決實務上的問題，符合生態系統合作精神，不僅可增加介入的成功機會，亦能讓共同合作的伙伴（例如：行政人員、導師、家長）看見輔導人員的努力與介入策略，增加輔導成效的能見度。

如果輔導人員能夠運用行動研究的精神，在輔導介入行動中經常性的抱持「評估」的態度，不斷透過觀察、對話、或任何方式來蒐集輔導成效的資料，則不僅可能提高輔導工作成效之能見度，也能促進系統性改變的可能性。何以如此呢？因為透過成效評估歷程，如果發現有效，那就繼續此介入方向或策略；然而如果發現無效，正好是個機會可以探究無效的原因，並調整介入策略與處遇重點及方向，進而提高介入成功的可能性。此外，在評估的歷程，可以讓合作者（導師、家長、行政系統等）感受到輔導人員的「誠意」，並在合作過程中幫助合作者能增加輔導的眼光來看待學生，增加輔導知能，促進正向改變循環之可能性，進而達成催化系統改變的目標。

例如：對接受輔導的學生個人或班級，輔導人員在介入後若能採取不斷進行過程評估的精神與方法，定期蒐集資料，例如：導師對學生或班級的進展狀況的回饋，或許在第一次詢問導師時，導師可能會說沒進步，第二次、第三次，看到輔導人員的誠意，應該也會擠出一點孩子的進步、孩子的好。從這擠出的「孩子的進步」，也許只是一點點，但就有可能因此而開啟師生互動的良性循環。此外，在合作過程中，透過對話、交換輔導人員與合作伙伴彼此對學生的不同看法，輔導人員除了同理與支持合作者之外，也可以從輔導的眼光提供對學生或情境的不同解讀方式，以



及提供可能更有效的輔導管教策略，間接的提升合作者的輔導知能。這樣，更能夠催化孩子的進步與輔導工作的有效性。亦即，催化系統改變和提升輔導效能見度是一體兩面，亦是相輔相成的。

總之，本文所探討的關鍵技術在於運用行動研究的五個步驟為「經」，輔導工作的「評估」與「創造可以合作的團隊」為「緯」，不僅可以催化系統改變，並可提高輔導效能見度。而「評估」包括需求評估與成效評估，並運用多元的方法對重要他人（例如：校長、行政人員、導師、家長、主管機關官員等）報告與分享學校輔導工作策略與成效。至於介入策略的關鍵核心在於「需求在那裡，目標／服務就在那裡」的精神，讓輔導介入可以在刀口上，切合學生身心發展與學習的需要，並真正落實《學生輔導法》中「促進與維護學生身心健康及全人發展」之目的。

肆、結論

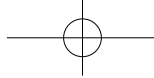
作者投身學校輔導工作多年，近年來嘗試運用行動研究方法解決實務上的問題，並獲致良好成效。期待透過本文對於關鍵技術的分享，催化更多學校輔導人員願意運用行動研究（或其他方式）評估學生輔導需求、設計介入方案、尋求合作伙伴、採取行動並於實施過程中不斷蒐集成效評估之資料，最後能從實務經驗中找到有效的工作方式，提升輔導效益，並真的幫助全體學生健康的成長與發展。這是需要學校輔導人員的承諾與獻身，長久、在地、靈巧的經營。

許多輔導人員會說：「輔導的效果本來就是不容易很快地呈現，這就是需要長期的累積呀！」的確，輔導成效需要長期的累積。但重點是我們能否真的在三年、五年的累積之後，呈現出輔導的成效？如果不是每年、每年慢慢地累積整理，三年、五年、十年後怎麼拿出資料，支持輔導人員的工作是有效的呢？輔導人員被要求的成果報告如果好好做，是可以透過這個整理的過程來累積成果、呈現輔導成效，並進一步建構輔導實務的知識，共同促進台灣學校輔導工作的進展。

期待有志於學校輔導工作的同行，能夠透過尋求適合的合作伙伴，運用團隊合作共同經營輔導口碑，進而共同累積、建構有效能的學校輔導工作！期待我們能透過共同努力而創造並實踐「預防勝於治療」的友善校園氛圍的環境，並且能持續累積可以被看見的學校輔導工作成效！

參考文獻

- 王麗斐、杜淑芬（2009）。臺北市國小輔導人員和諮商心理師之有效跨專業合作研究。《教育心理學報》，41，295-320。
- 王麗斐、杜淑芬（2013）。《國民中學學校輔導工作參考手冊》。台北市：教育部。
- 成虹飛（2000）。行動研究的書寫與閱讀——困境與可能性（阿美與阿花的對話錄）。《現代教育論壇》，6，42-50。
- 林淑君、王麗斐（2013）。君子不器：諮商心理師與校長合作推動初級發展性輔導工作的經驗分享。《輔導季刊》，49（3），19-27。



- 林淑君、王麗斐（2017，10月）。偏鄉國中長期駐校諮商歷程與成效之行動研究。強化教育研究與政策暨實務連結國際研討會口頭論文發表，台北市。
- 林淑君（2018）。生態系統取向班級輔導活動設計實施與成效：以建立班級友善氣氛為例。中華輔導與諮商學報，52，81-112。
- 林志成（2007）。教育行動研究的迷思與省思。元智大學第二屆倫理與身體思維研討會會議手冊暨論文集（頁54-70）。
- 新北市學生輔導諮商中心（2017）。新北市106學年度國民中學置輔導教師實施計畫。取自新北市學生輔導諮商中心網站：http://counseling.ntpc.edu.tw/knowledge/know_docview.asp?id={25621CB1-87A4-4EA9-A240-B4E4CB9F9956}&wfid=1043&info=805
- 維基百科（2018）。性價比。取自<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E6%80%A7%E5%83%B9%E6%AF%94>
- 蔡清田（2000）。行動研究及其在教育研究上的應用。載於中正大學教育學研究所（主編），質的研究方法（頁53-76）。高雄：麗文。
- 蔡清田（2011）。行動研究的理論與實踐。T&D飛訊，118，1-20。
- 蔡清田（2015）。行動研究的功能限制與關鍵條件。T&D飛訊，209，1-19。
- 蘇益志（2011）。小翼的故事：少女逃學逃家行為的系統性思考。諮商與輔導，309，62-63。
- 國立陽明高級中學（2015）。國立陽明高級中學輔導工作委員會組織規程。取自http://www.pymhs.tyc.edu.tw/editor_doc/editor_docview.asp?id={F8267921-E355-4E37-8E3C-1F2F85FCF970}
- American School Counselor Association (2003). *The ASCA national model: A framework for school counseling programs*. Alexandria, VA: Author.