

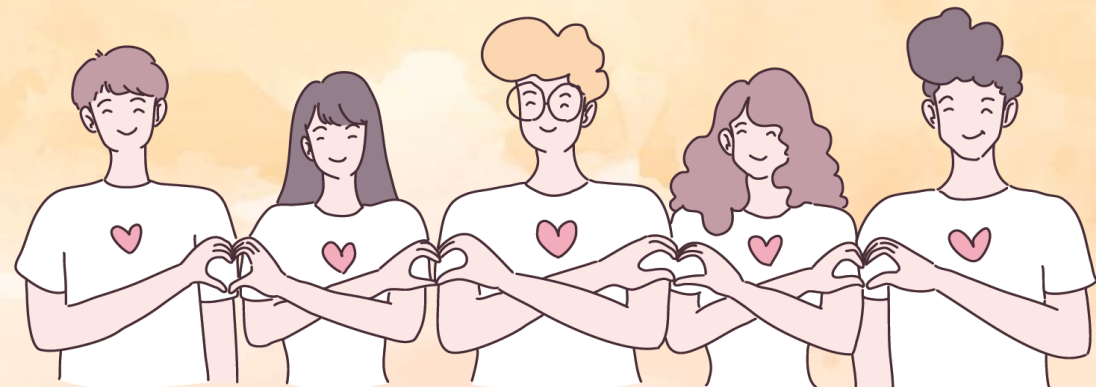
聽見校園危機兒少的聲音 - 系統合作之能與不能

梁碩娟

彰化基督教醫院心理諮商中心

諮商心理師

2024/7/3



梁碩娟
Shuo-Chuan Liang

現職

- 彰化基督教醫院心理諮商中心諮商心理師

經歷

- 桃園長庚紀念醫院神經內科失智症中心助理
- 張老師基金會桃園分事務所義務張老師
- 健行科技大學學務處諮商輔導組全職實習心理師
- 衛生福利部桃園療養院臨床心理科兼職實習心理師
- 桃園市立壽山高中認輔志工
- 長庚大學醫學系暨人文及社會醫學科系務秘書、研究助理

專業訓練

- 高考諮商心理師（諮心字第005443號）
- 若水學堂家族治療師初階 - 培訓中
- 中區整合性藥癮醫療示範中心112年度藥癮醫療之專業人員24小時學分班
- 專業人員人工流產諮詢服務教育訓練課程
- 美術與療育 [26小時]
- 心理劇專題課程訓練 [54小時]
- 106年失智症個案管理培訓課程 - 彰化場、台北場

講授教學

- 創傷知情 - 助人者的系統支援，南投家暴相對人中心（113.05）
- 人際溝通技巧提升 - 跨世代溝通術，童綜合醫院（113.05）
- 情緒管理與壓力調適，永靖鄉公所（113.05）
- 銀行工會業務主管在職員工關懷課程 × 5場，中華民國工業安全衛生協會（112.10 - 112.12）
- 員工團體帶領：自我探索，桃園長庚紀念醫院失智症中心（112.04）
- 身心障礙學生助理人員研習講師 × 4場，健行科技大學學務處資源教室（108-109學年度）
 - 電影賞析講師、短期團體帶領、輔導股長研習講師、宿舍活動講師、其他諮商輔導活動推廣：10+場，健行科技大學學務處諮商輔導組（108-109學年度）
 - 臺北監獄心理治療團體觀察員，法務部矯正署臺北監獄（107.02 - 107.06）²



學校三級輔導工作模式

教育處

國教署

彰化縣政府教育處
生命希望無限

校園安全網，
從來不會只
有一個人

三級處
遇性輔
導(R)

資源整合

學諮
中心

校聘
心理
師

二級介入
性輔導
(ISE)

個別化介入、
系統合作與評估

專輔
教師

兼輔
教師

社會局

醫療機構

初級發展性輔
導(W)

全校層級、班級層級、
輔導室支援層級共同合作

輔導
教師

班級
導師

學務
處

校內
全員

校安

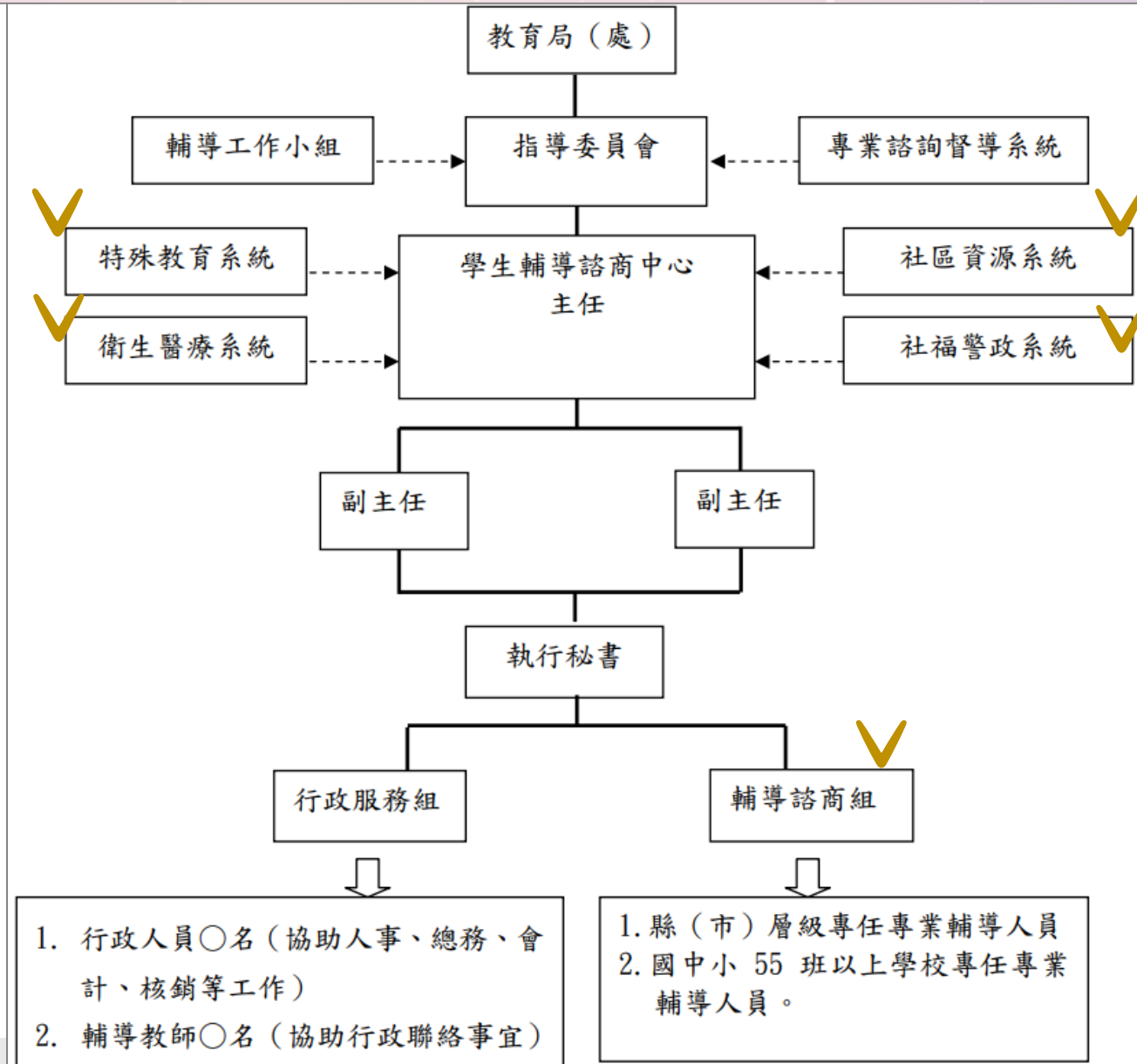
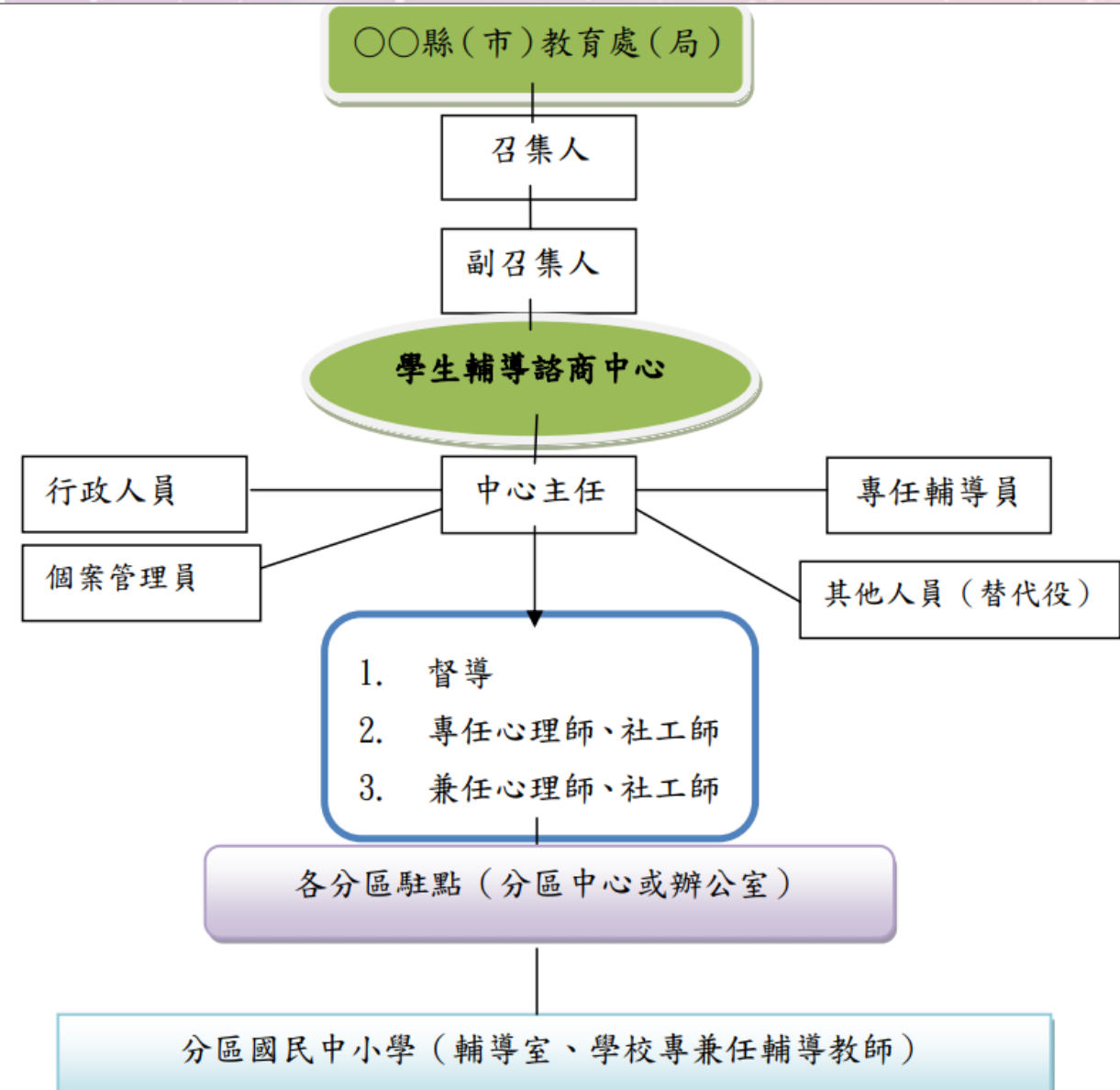
轄區警政

親屬

志工

自殺防治三級預防－系統合作

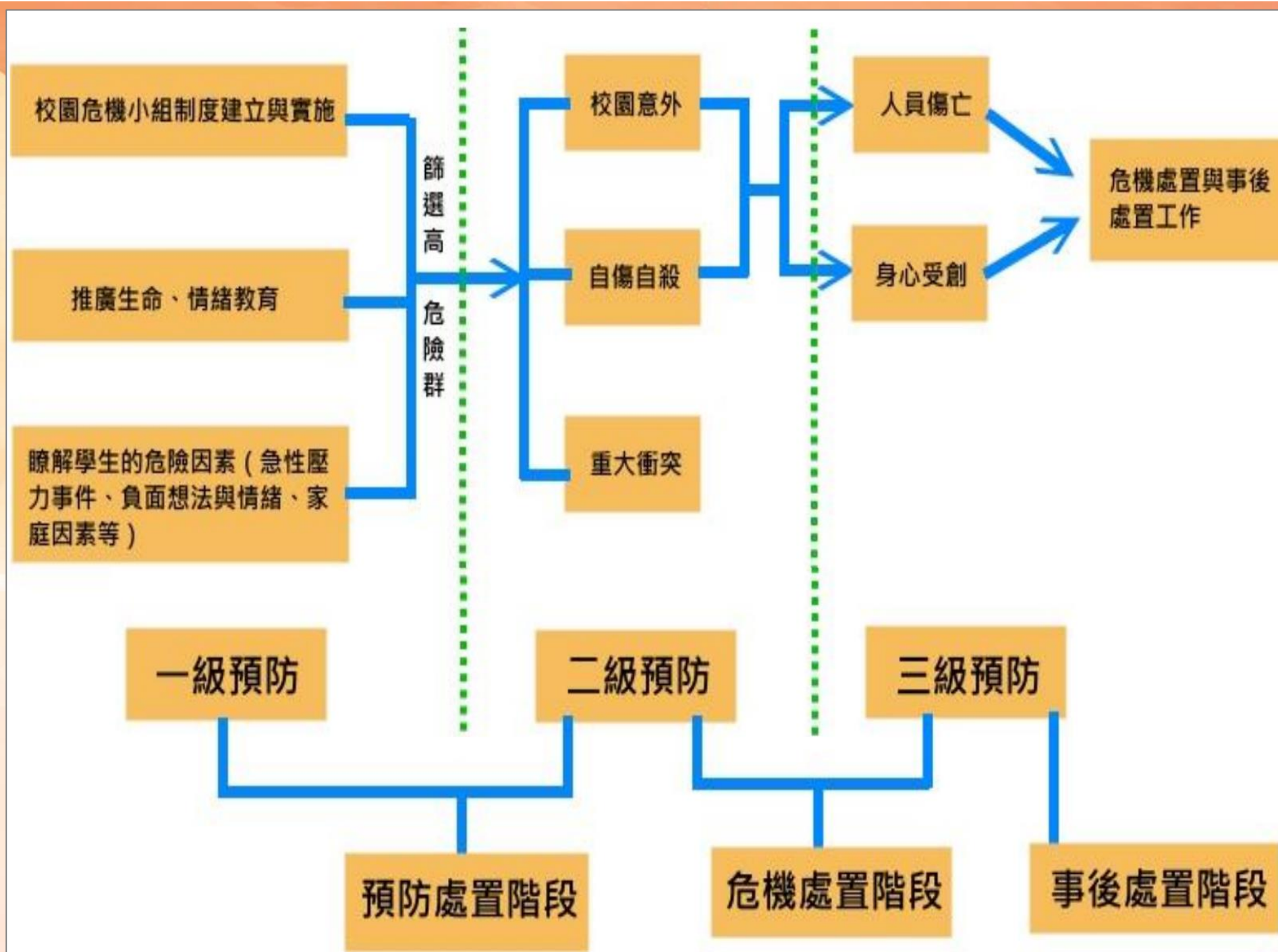
彰化縣政府教育處
珍愛生命希望無限



資料來源：學生輔導諮商中心工作資源參考手冊。教育部。

<https://www.guide.edu.tw/publications/counseling-series/88aba24c-db70-40e2-96a5-422a3d3b3610>

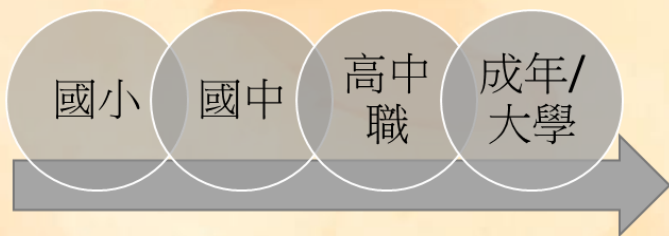
危機處遇三級 輔導工作流程



圖片來源：國民小學學校輔導工作參考手冊（2003）。教育部學生輔導資訊網。
<https://www.guide.edu.tw/publications/counseling-series/e6a11c9e-3c43-44df-851d-d3d95e23c8ff#> 5

自傷與自殺

彰化縣政府教育處
珍愛生命希望無限



根據世界衛生組織（WHO）統計，自殺已成全球 15 至 29 歲人口第四大死因，在 15 至 19 歲男性自殺死因排名第四、女性則排名第三（World Health Organization, 2019）。

慢性歷程

學生處在
外在環境
內在身心
長期負面影響



急性歷程

生活中發生了
突然的變化
使學生倍感壓力
造成情緒上的波動

eg. 有自殺意念的大學生自陳「我從國小就常常睡不著了，每個夜晚都好漫長…」

eg. 2024年4月22日…高雄小五女童住家墜樓，當場失去生命跡象…

悲傷情緒

失控行為釀成傷害

社交減少

飲食習慣改變

經常頭痛或胃痛

成績急遽變化

情緒易怒

開始拒學或缺課

開始討論自傷或死亡

自傷行為發生

圖片來源：(1) World Health, Organization. (2019). Suicide in the world: Global health estimates. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/32694>。(2) 自殺防治懶人包－教師篇（2022）。教育部。
https://depart.moe.edu.tw/ED2800/News_Content.aspx?n=183CC8C560AF1DA9&sms=B4066D3925B9C8C3&s=5E467A7699005F98。

自傷與自殺

自我傷害 (deliberate self-harm) 非自殺的自我傷害行為，

自殺意念 (Suicidal ideation) 有自殺或結束自己生命的**想法**，但**未有具體計畫與行動**。

自殺企圖行為 (Attempted suicide) 已有實際**行動**、或表達**已有**具體計畫、準備好自殺工具，但並未自殺身亡。

自殺身亡 (Suicide) 透過積極或消極的實際行為，直接或間接導致死亡，受害人本身知道會導致這種後果。

知悉孩子**身體受到傷害**時，須立刻應變處理，並依法規進行**校安通報**；
若發現有**自殺行為**，則須於衛生福利部「**自殺防治通報系統**」進行線上通報。

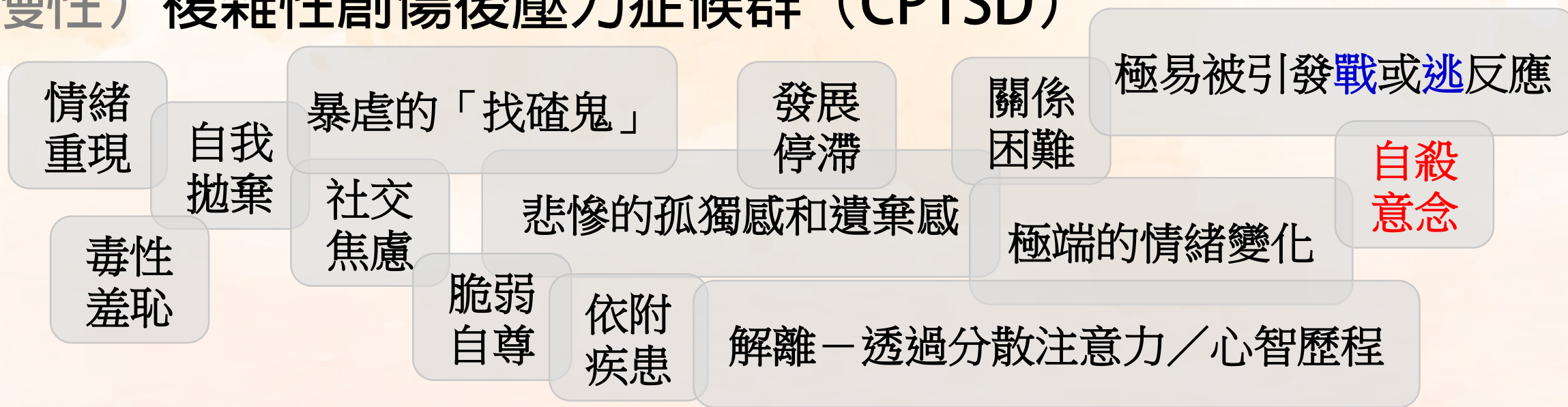
自傷與自殺通報標準

類別		自傷意念	自傷行為	自殺意念	自殺企圖	自殺死亡
定義		有自我傷害的想法，不是想要結束生命，且尚無自傷行為	刻意造成身體的傷害，但行為目的不是想造成自己死亡	有結束自己生命的想法，但無具體計畫與行動	企圖或嘗試自殺，已有具體計畫或實際行動，泛指自殺未遂行為	自殺行為且導致死亡
自殺防治通報	是否通報	不須通報	不須通報	不須通報	必須通報	必須通報
	通報時限		--	--	知悉後 24 小時內通報 (包含假日)	
校安通報	是否通報	必須通報	必須通報	必須通報	必須通報	必須通報
	通報時限	知悉後 24 小時內通報 (包含假日)				

孩子常見的自傷行為

- 割傷皮膚、割腕
- 服用過量的藥物
- 燒、燙傷
- 抓傷、掐、刺自己的身體部位
- 扯頭髮
- 撞傷或跌倒
- 嘗試讓自己窒息
- 持續破壞傷口、或不擦藥治療，讓傷口難以癒合

（慢性）複雜性創傷後壓力症候群（CPTSD）



安全介入的關鍵 - 兒童的反應與需求

反應	需求
焦慮	安全
罪惡	再保證
恐怖 / 害怕	成人保護、承認、耐心、簡化任務
一直擔心有事會發生（過度喚起）	結構、一致、事實、資訊、簡化任務
無助	身體滋養、簡化任務與期待
混亂或失控的感受與情緒	安靜、平和的環境
疲累	睡眠、可預測性、冷靜
重複述說或在遊戲中重演發生事件	能傾聽的人
害怕落單	安全感、相信自己和他人都很安全
困惑、遺忘、無法專心	簡化任務、重複、結構、耐心、覺察
擔心自己發生其他事情	再保證、安全感

保護因子 (Protective factor) 與危險因子 (Risk factor)

韌性/復原力 (Resilience) 是個體在面對重大逆境或危機時，所顯現出正向適應的能力、歷程以及成果 (Masten & Reed, 2002)，在逆境下有良好適應的個體被視為具有韌性。**造成適應困難的環境或事件稱為危險因子，能使從風險中提升適應的因素則稱為保護因子 (Dvorsky & Langberg, 2016)。**

透過保護因子直接或間接地改變個體在壓力或風險下的適應情形，並減緩危險因子對其心理健康影響 (Dvorsky & Langberg, 2016; Fergus & Zimmerman, 2005; Murray, 2003)。

保護因子

1. 個人特質與正向經驗

有自信、自我認同、良好自尊、願意求助、認知彈性、有滿意的生活品質、有歸屬感、良好自我效能、能處理人際衝突、過去的成功經驗

2. 社會支持

高度的人際連結、持續性支持關係、支持與接納的家庭氣氛、參與社區活動、宗教信仰或認同、文化認同、重要他人可覺察個案的自殺意念

3. 醫療資源

醫療與心理會談的可近性、連結醫療服務、良好的醫療關係、有效治療、持續性照護支持、體認到生命與健康的重要性

危險因子

生理
環境

心理
文化

1. 精神疾病

各種疾病下，常見症狀如：不穩定的自我感、長期空虛感、重覆的自傷或自殺行為、易怒、具攻擊性、物質成癮...等

2. 身體疾病

3. 環境因素

重大壓力事件（人際、失落經驗、工作與經濟、社會變遷、其他）、自殺工具易取得性、接觸自殺事件

4. 其他

曾有自殺企圖、蓄意自我傷害者

系統合作 - 與導師合作

合作的困難

不熟

忙於教學或行政

忙於處理學生事務

面子問題

關心的點不同

合作經驗不佳

理念不同

衝突、刻意阻撓

合作成功的關鍵

態度積極、主動

工作計畫透明化

達成目標共識

展現
專業能力

回應需要、
提供適切支援
(擴充角色認知、情緒支持、資訊介入與整合)

系統合作 - 與心理師/學諮中心合作

學校需要心理師支援

危機事件處理

安撫老師的情緒

討論學生狀況

釐清工作方向

處理學生其他個人
或家庭議題

心理師能提供...

對學生

(個別諮商、團體諮商、評估
與衡鍵、系統評估)

對家長

(介入學校與家長的衝突、評估家庭
功能、親子諮商、親子關係修復)

對教師

(諮詢、支持、賦能)

系統合作 - 合作與分工的策略建議

合作重要性：

1. 常見不同縣市的國小專任輔導教師反應工作負荷過重、系統合作不易、角色期待過多、定位不清、專業支持不足...等，以致工作壓力大。
2. 承上一點，與專任輔導教師互動密切的輔導行政教師，包括輔導主任、輔導組長、資料組長、特教組長等教師（可能係由科任教師擔任之），其合作成效、分工默契將直接影響學校輔導工作。

積極建立關係

先盤點後規劃

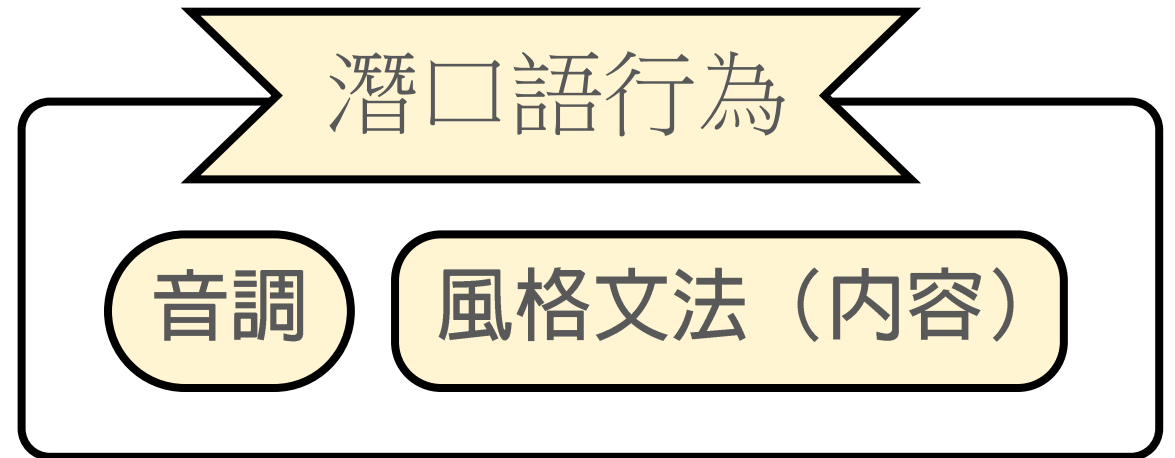
明確分工

進行個案管理

專注、傾聽與觀察*



3-4人一組，請輪流訴說最近的小煩惱，其他成員請專注聽傾與觀察。



傾聽，才能瞭解～

輕微的口語行為：幫助對方探索

★隱約式鼓勵（輕微的鼓勵）

Eg. 「嗯嗯」、「對啊」、「哇~」，
或重覆對方的某個詞彙。

簡述語意（贊同一再保證）

★情緒反應（贊同一再保證）

Eg. 「真的很糟啊」、「哇！那實在是難得的機會」。
Eg. 「你看起來很擔心」、「我想，你現在應該很難過」
「哇！你很生氣耶！」。

「你覺得…」

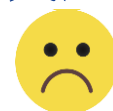
「你覺得…是因為…」

「你聽起來/看起來…」

「我猜想，你感覺到…」

2人一組，輪流訴說最近的小煩惱，另一名成員請專注聽傾與觀察，加入輕微口語行為。

回應不適切、或過多，
會造成反效果



輕微的口語行為：探問對方的想法

開放式詢問

現場試試

Eg. 「發生什麼事了(what)」, 「什麼時候發生的(when)」, 「在哪裡(when)」, 「感覺怎麼樣(how)」, 「你說說看」。

Eg. 「哇！你的感覺如何？」, 「你的童年？多說一點看看」, 「關於這件事情，你是怎麼想的？」。

重述與摘要

Eg. 簡單重述或是以重點式重組孩子說的話。

★初層次同理心

Eg. 「你看起來很擔心自己做不好，是因為怕被同學笑嗎？」, 「我想…你現在很難過，是因為被誤會了，覺得很委屈」, 「爸媽沒有尊重你的想法，你對他們很生氣？」。

口語互動技巧

★隱約式鼓勵

開放式詢問

重述與摘要

簡述語意

★情緒反應

★初層次同理心



自我實現

自尊

歸屬感

安全與保護

生理需求

需求層次理論

(Hierarchy of Needs)

• 指個人充分發揮自身的能力與潛能

• 對自己正負面的評價

• 在團體/班級被接納、關懷、支持，感覺自己是一份子

• 被愛、安全（感）

• 食物、睡眠、如廁

(Maslow, 1968)

諮商（會談）策略應用

諮商策略	定義
情緒安撫	對於個案的情緒狀態給予此時此刻的「支持」與「接納」，協助個案覺察情緒狀態，並抒發壓抑的情緒。
情緒再體驗*	針對當事人的情緒狀態，聯結過去某種情緒的經驗，啟動情緒的基模，一方面釋放過去壓抑的情緒，一方面修正自我對情緒的認知，以協助當事人走出情緒的陰影。
認知重建	探索當事人內在的思考歷程，澄清其思考邏輯，協助個案建立合乎現實的認知反應過程。
澄清漠視	指個案對自己、他人或環境的存在與重要性，以及改變的可能性予以忽略的反應，協助個案看見這項盲點。
重新界定	指對於各種現象以積極正向的角度加以看待，同時具有創造力和正向的解釋界定問題或現象。

諮商（會談）策略應用

諮商策略	定義
力場分析	對個案要完成目標所處情境的阻力和助力加以分析，以協助個案發展減少阻力及增加具力的各種行動方案。
做決定*	針對兩難的情境及各種可能的選擇方案做發效性和可行性的分析，或探索各種有利與不利的因素及背後的價值觀，以協助當事人做決定之前更完整的思考。
付諸行為	協助個案建立行動目標，發展具體的行動步驟，採取立即有效的行為。
自我管理	協助個案承擔自我改變的責任，透過自我覺察、自我監控的過程，發展出有效的行為，經由自我激勵增強自我效能。
家庭作業	協助當事人運用諮商以外的時間，練習操作達成會談目標的行為。

案例一

小惠是國小二年級學生，排行老么，與案姊、案兄相差12歲、10歲。案父於外地工地工作不常在家，主要照顧者為案母 - 但常常下課時間會忘記接小惠回家，打電話常不見案母在家；小惠曾自己步行返家，案母到校後未見小惠，生氣並要求小惠不要亂跑。在案父返家的時候，案母才會表現出對小惠很好、很疼愛的行為...

案母常去友人家打牌，獨留小惠在家。有時案母還未回家，小惠只能餓著肚子，或是從冰箱裡找到白飯，淋醬酒拌著冷飯果腹。

小惠知道自己好像跟別人「不太一樣」，意會到自己身上有點髒髒臭臭的。雖然有哥哥姊姊，但年齡差距甚大，案姊與自己同住但已在工作，工時長而少有交流；案兄偶爾校返家後會陪同看電視。案姊曾說，以前爸爸媽媽管教更嚴格，現在的小惠其實是很幸福的了；但小惠卻更常認為自己其實只有「一個人」...

謝謝成為孩子生命中的貴人！

感謝聆聽～

