

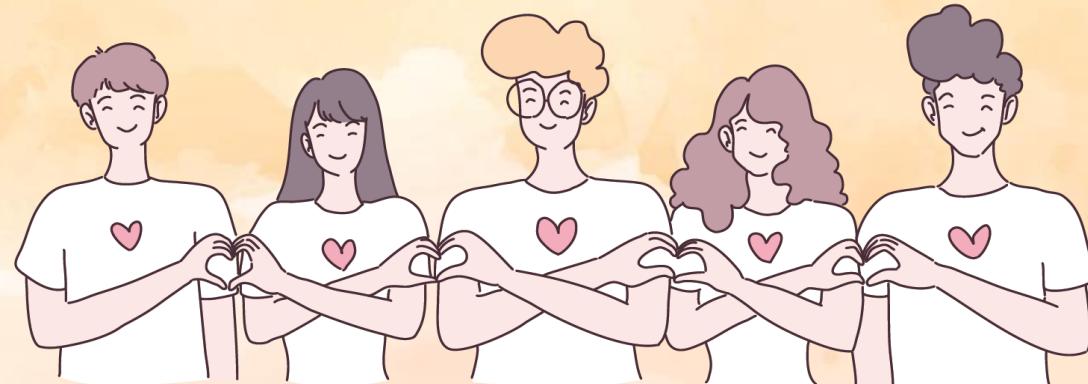
聽見校園危機兒少的聲音 - 系統合作之能與不能

梁碩娟

彰化基督教醫院心理諮商中心

諮詢心理師

2024/7/3



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



梁碩娟

Shuo-Chuan Liang

現職

- 彰化基督教醫院心理諮詢中心諮詢心理師

經歷

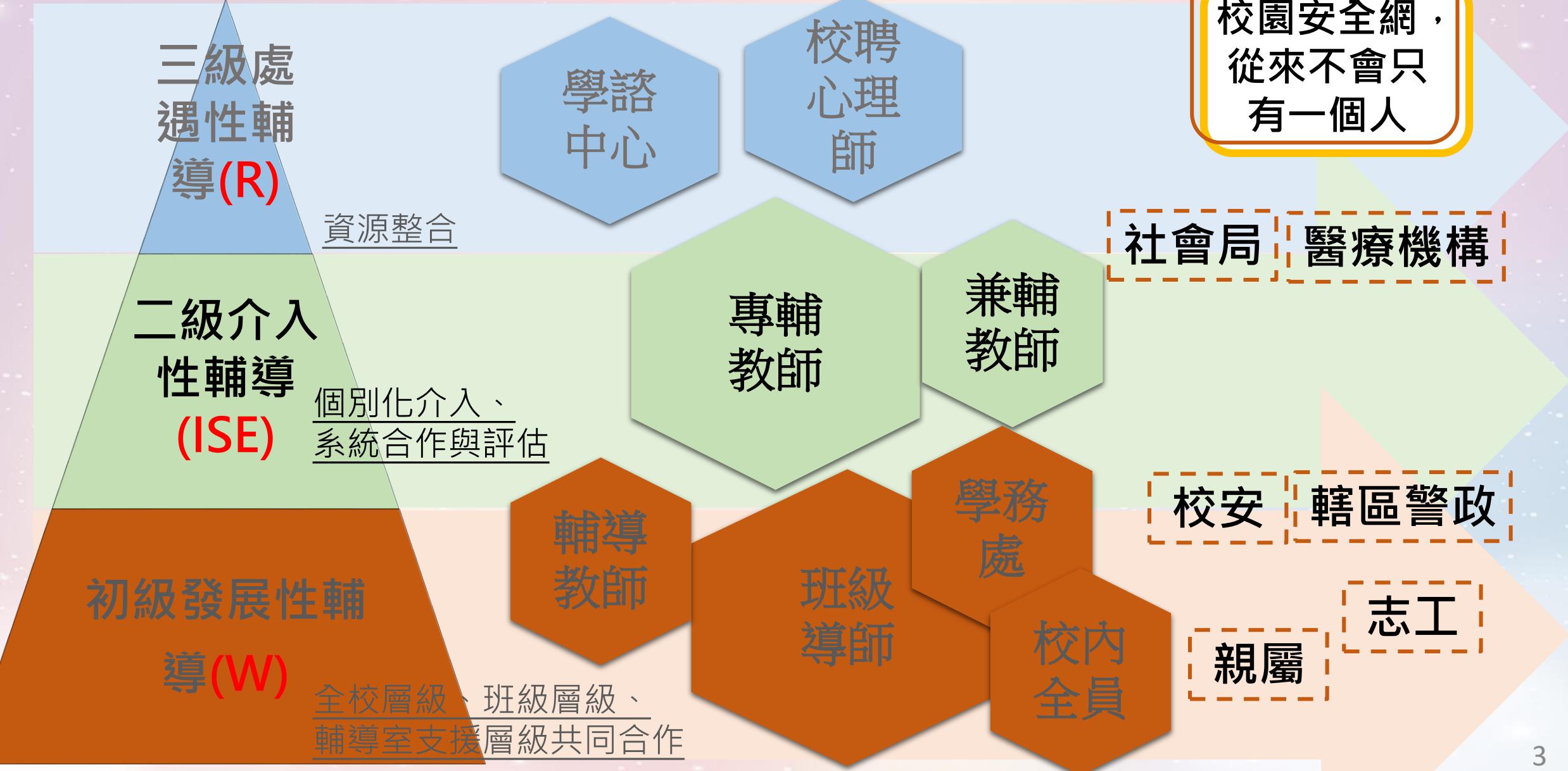
- 桃園長庚紀念醫院神經內科失智症中心助理
- 張老師基金會桃園分事務所義務張老師
- 健行科技大學學務處諮詢輔導組全職實習心理師
- 衛生福利部桃園療養院臨床心理科兼職實習心理師
- 桃園市立壽山高中認輔志工
- 長庚大學醫學系暨人文及社會醫學科系務秘書、研究助理

專業訓練

- 高考諮詢心理師（諮詢字第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

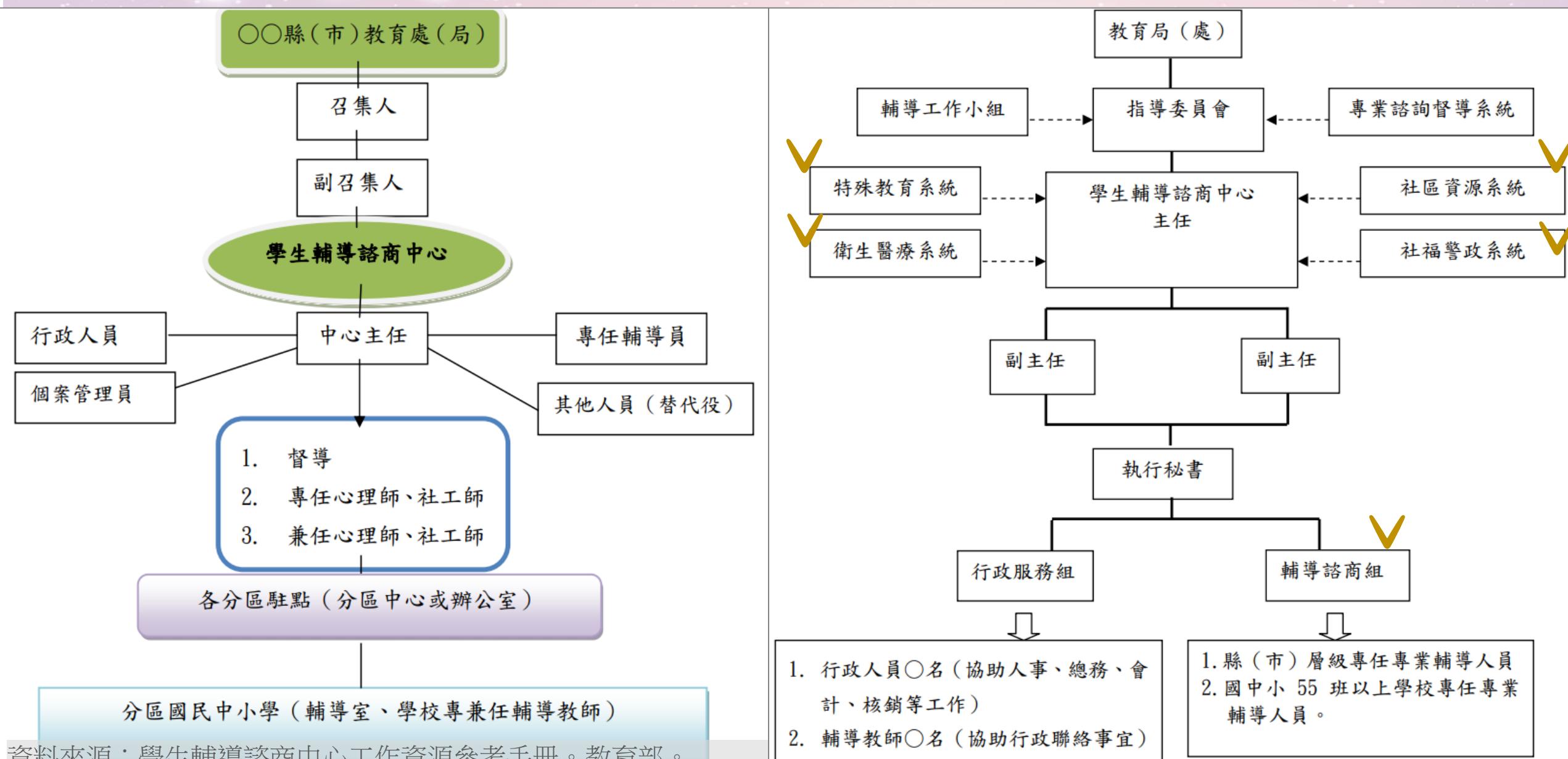
學校三級輔導工作模式

教育處 國教署



自殺防治三級預防－系統合作

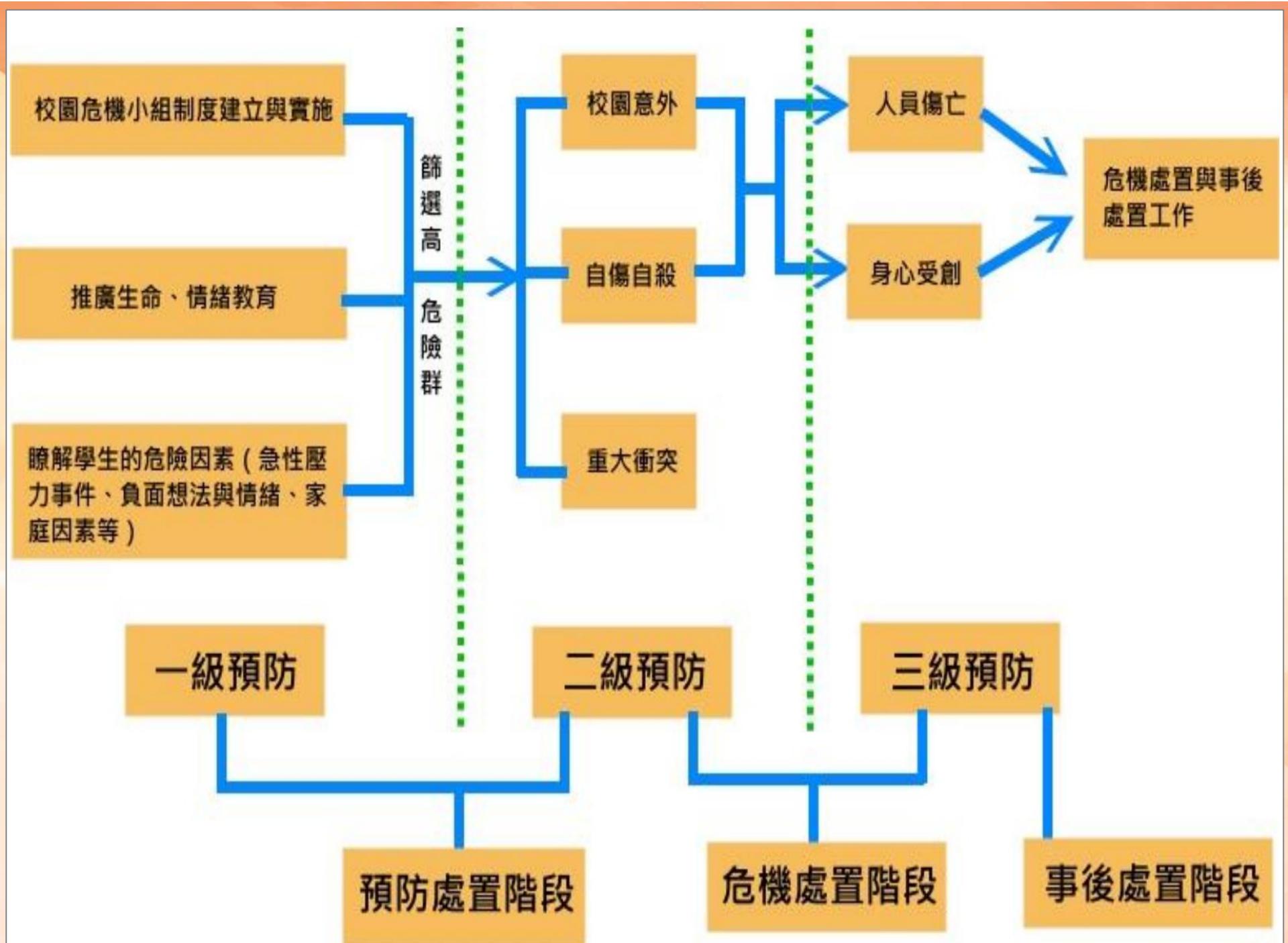
彰化縣政府教育處
珍愛生命希望無限



資料來源：學生輔導諮商中心工作資源參考手冊。教育部。

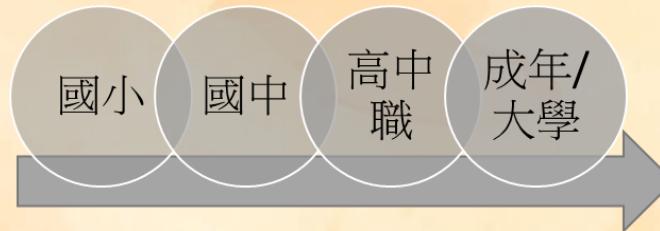
<https://www.guide.edu.tw/publications/counseling-series/88aba24c-db70-40e2-96a5-422a3d3b3610>

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



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）。



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

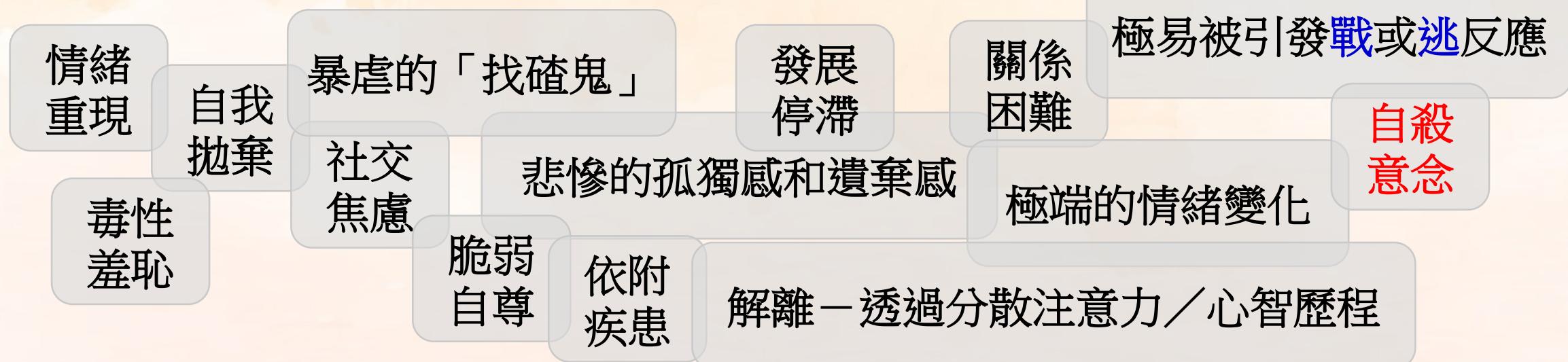
類別	自傷意念	自傷行為	自殺意念	自殺企圖	自殺死亡
定義	有自我傷害的想法，不是想要結束生命，且尚無自傷行為	刻意造成身體的傷害，但行為目的不是想造成自己死亡	有結束自己生命的想 法，但無具體計畫與行動	企圖或嘗試自殺，已有具體計畫或實際行動，泛指自殺未遂行為	自殺行為且導致死亡
自殺防治通報	是否通報	不須通報	不須通報	不須通報	必須通報
	通報時限		--	--	知悉後 24 小時內通報 (包含假日)
校安通報	是否通報	必須通報	必須通報	必須通報	必須通報
	通報時限	知悉後 24 小時內通報 (包含假日)			

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)。

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
心理
環境
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！」。

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。

「你覺得…」
「你覺得…是因為…」
「你聽起來/看起來…」
「我猜想，你感覺到…」

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

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

現場試試

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

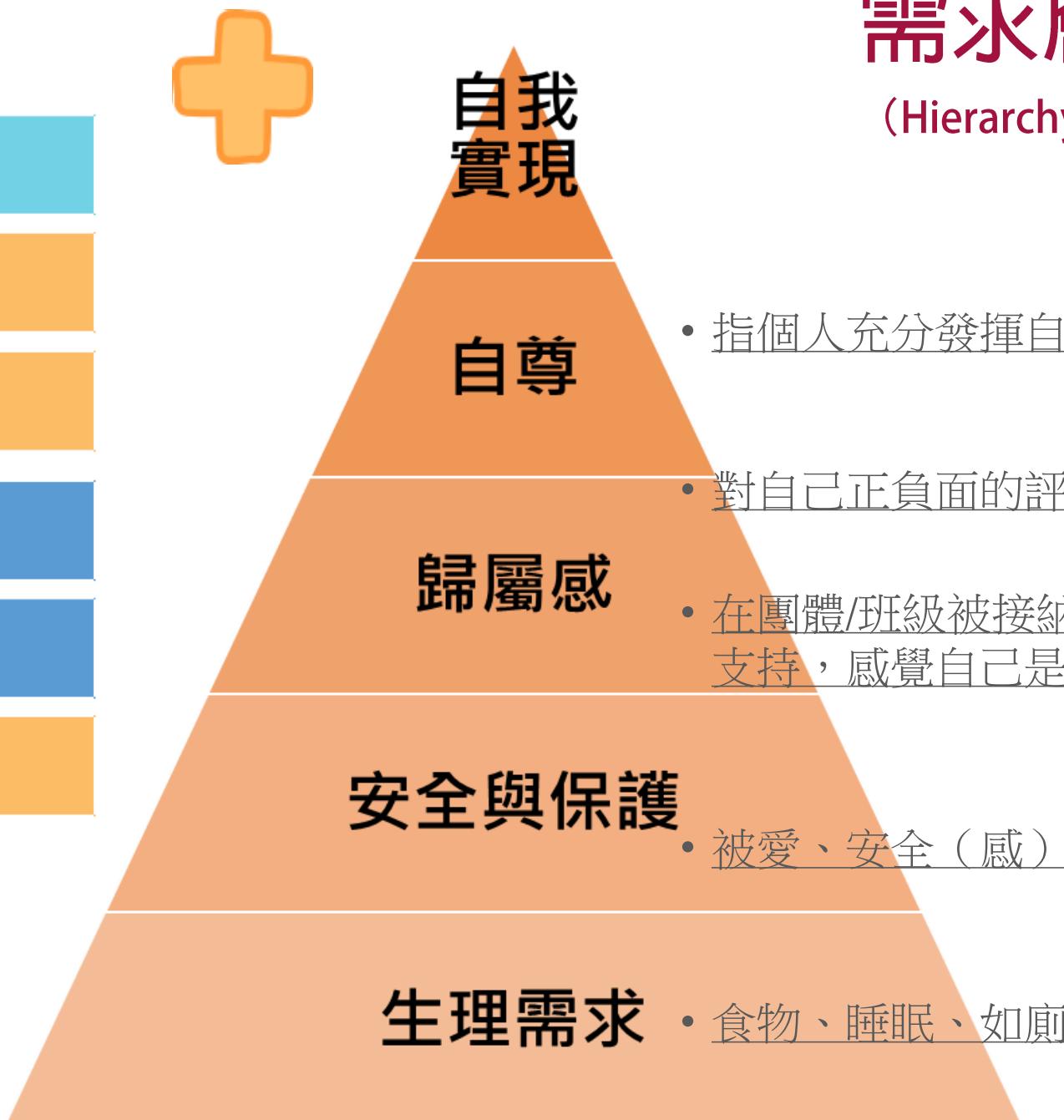
開放式詢問

重述與摘要

簡述語意

★情緒反應

★初層次同理心



需求層次理論

(Hierarchy of Needs)

(Maslow, 1968)

諮詢（會談）策略應用

諮詢策略	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，以協助當人事走出情緒的陰影。
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。

諮詢（會談）策略應用

諮詢策略	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	協助當事人運用諮詢以外的時間，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～

