

第二章

行為問題全校性介入方案之規劃與執行 - 光武國小「同心圓服務團隊」

甄炳炫 郭慈淑 黃秀琴 陳寶桂 胡曉芬
高雄市光武國民小學

壹、規劃篇

一、前言

根據多年來從事輔導工作的觀察與感受，發現目前所服務的學校，在行政業務的處理上，一直存有橫向聯繫不足的情形，特別是對於定位不清或是橫跨處室的工作，更是經常可見權責不清的窘境，甚至偶爾還會出現重複處理或是相互推諉的情形，其中最為明顯的例子，便是處理學生的行為問題。學生行為問題的處置與相關的輔導措施，本應是全體教師責無旁貸的共同責任，但如果只是消極的等待由某個處室(目前多半是輔導處)主動接手，甚至全部委由輔導組長一肩扛起，不但負荷過重、成效難以發揮，對於產生行為問題的學生，也無法提供積極有效的教育協助。

Shorth 和 Shapiro(1993)認為行為問題的因素是相當複雜的，所以處理的過程，也應根據行為背後的因素而有多角度(multidimension)、多機構(multipleagencies)以及多種服務(multiple services)的策略，方能有效處理行為問題。本研究即是希望透過學校生態的評估以及人力的整合，尋求突破目前存在於教學現場的限制與困境，探討如何有效整合校、內外人力資源，建構明確具體的處理流程，進而規劃出符合學校現況之行為問題全校性介入方案。

二、行動緣起

學生行為問題的處理過程，可能需要教務處提供班級調整或是課務的支援協

助；可能需要學務處的行為規範以及加強安全教育的宣導；也需要輔導處提供諮詢輔導或是協助通報。但是，究竟應該由哪個處室負責受理學生行為問題的通報？又該由誰來召集個案的討論會議？如何形成介入的策略？必要的參與人員有哪些？彼此成員又該怎麼分工合作呢？Saxe(1988)針對複雜的行為問題以及處理策略，提出了不同階段的介入理念，也強調規劃輔導方案，必須要全方位的設計，由初級預防、諮商輔導到治療階段，應有整合的架構以及連續服務的銜接，才能讓不同需求的學生行為問題，獲得適當的安置與處理。

其實學校裡具備輔導專長或滿懷熱忱的老師不在少數，如果能有一個機制，整合相關人力，並且在明確的處理流程及規範之下，進行學生行為問題的處置，妥善管理個案的追蹤輔導，相信必能提供更具體、有效的支援與服務。

學校目前在處理學生行為問題的議題上，存有許多問題，茲列舉說明如下：

(一)權責不清

本校是大型的都會區學校，班級數眾多，行政事務繁雜，雖有教務、總務、學生事務以及輔導處四個主要行政部門分工處理學校事務，但是在處理學生行為問題上，卻一直未有明確的受理單位以及完善的處理流程。

(二)輔導困境

- 1.家庭：隨著社會生活型態驟變，家庭功能失衡現象日益嚴重，再加上失業的困頓以及工作忙碌的壓力，父母親的教養態度也出現了相當大的落差。「過」與「不及」的家長態度，經常造成老師在處理學生行為問題上的困擾與阻力。
- 2.老師：學生的行為問題日漸增多，再加上家長自主意識高漲，老師在管教學生的過程受到許多阻擾，甚至動輒得咎，造成許多老師消極面對學生行為問題的態度。再加上學校輔導人員有限，教學工作繁忙，專職輔導的時間相當受限，因此認輔功能一直未能有效發揮。
- 3.學生：教育一再改革，但是升學競爭的壓力卻從來未曾減輕，再加上家長不願讓孩子輸在起跑點的迷思影響，學生的學習壓力相當沈重，而目前存

在於社會的誘惑又很多，視聽媒體也極盡煽動與加油添醋，因此學生在耳濡目染的薰陶下，觀念不但容易偏差，行為更是深受影響。

三、行動契機

行動研究(action research)通常是肇因於實務工作者對於本身工作的思省，進而萌發意圖改善問題的動機，然而解決問題，除了需要有意願去改變外，周遭環境的人、事、物也需要跟著調整和改變。但是不可諱言的，「改變」通常是一條漫長而且艱辛的路程，尤其是對於科層體制壁壘分明的教育現場，更是一件不容易的事。本研究動機的觸發，主要來自於「研究的延續」以及「專業的成長」等兩個主要因素，分別述敘如下：

(一)研究的延續

甄炳炫組長(以下簡稱甄師)就讀研究所期間，撰寫的論文主題是有關於建構學校本位觀點之融合教育模式，「融合教育」是目前特殊教育的主流思潮，但是在推展的過程中，卻不斷的面臨一些阻擾，其中最主要的困難，是來自於相關人員的接納態度、教學未能有效調整以及缺乏行政支援，同時也不斷的產生公平正義與經濟效益之間的爭論。上述的問題與困擾，與輔導行為問題學生的工作，同樣有著接納態度(理念)的問題以及行政工作協調、支援不足以及權責不清的現象。為了能夠延續前論文研究議題，持續建構一個整合的行為問題全校性介入方案，一直是甄師的期待與努力的目標。

(二)專業的成長

高雄師範大學特殊教育學系蔡明富老師於九十二學年度下學期舉辦了「行為問題全校性介入方案」研習，是針對行為問題學生的處遇以及學校處理流程的規劃，所進行之產出型的研習活動，此一研習正好符應了目前本校輔導處在處理學生行為問題所遭遇的困惑與限制，因此在輔導處兩位組長的高度意願趨策下，號召了幾位志同道合的認輔老師共同組成一個自發性的團隊，於是便展開了此一兼具專業成長以及改善教育現況的研習活動。

四、規劃歷程

(一)招兵買馬

1.成員的選定

輔導組長郭慈淑(以下簡稱郭師)因她長期投入輔導工作，深知隻手難撐天的限制，再加上輔導處的工作量不斷上升且全校性的學生行為問題越來越多元化，長期投入輔導工作的她，一直希望能有解決的策略以及更有效率的處遇方式。級任陳寶桂師(以下簡稱陳師)目前班上有一位疑似嚴重情緒障礙的學童，然而在陳師對孩子的包容、關懷以及井然有序的班級經營下，不但成功的營造出接納關懷的班級氣氛，更顯著改善了該個案的情緒困擾，是一位深具服務熱誠且專業盡職的老師。另一位級任胡曉芬師(以下簡稱胡師)，目前班上有位沈迷於網咖的中輟學生，雖然她已付出極大的努力並且多次主動尋求輔導處協助，對於該生改善的情形起伏不定的情形，除了深感挫折與無奈外，其不願輕易放棄學生的特質，當然是值得網羅的對象。科任黃秀琴師(以下簡稱黃師)因她有多年輔導特殊兒童的經驗，同時對於認輔工作的投入一直不落人後，因此也很爽快的應允加入這個團隊。

複雜的問題，通常難有簡易的解決之道，尤其是處理學生行為問題，更是需要多方人力的結合，因此人力資源的整合實在有其必要性。然而在邀請人員參與團隊的過程中，曾遭受到老師的拒絕也是不爭的事實。同事們拒絕的理由不外乎是快要退休了不想再給自己添麻煩、教學負擔已很繁重哪有餘力再去輔導其他的學生、孩子還小須要較多的時間照料、我還在進修沒有太多的時間。我們並不是在數落這些拒絕加入團隊的教師，而是在突顯成立團隊過程中的現實與困境。

2.團隊的籌組

團隊的成立實屬不易，為能讓團隊更具實質意義，經過五人討論後，決定沿用過去教訓輔合一體制下的「同心圓」名稱。由於過去徒有其名，但卻沒有明確的權責分工，以致未能發揮實效，而今再次沿用，乃是希望能夠同心同願，為光武的親師生帶來最真誠的服務，並且付予「同心圓」新的生命與意涵。

團隊成立的主要目的如下：

- (1)處理學生行為問題時，能有效整合資源，發揮團隊合作的成效。
- (2)處理學生行為問題時，能建構具體明確的流程並且釐清權責。
- (3)同心圓服務團隊對於學生行為問題能提供更有效且完整的行為改善方案。
- (4)同心圓服務團隊對於教師處理學生行為問題能提供更加有效之支持。

領導者的人格特質與角色，關係著團隊運作的成功與否，在團隊成員的共同推舉下，選定最孚眾望的甄老師做為團隊領導人，一來是因為他有絕佳的行政協及溝通能力，另外他的縝密思緒以及特殊教育碩士背景，皆是成為本團隊之領導者的最適合條件。茲將團隊成員背景簡要說明如下：

- (1)輔導組長郭師因長期投入輔導工作，有感於近年來輔導工作業務量不斷上升，且行為問題的發生率越來越頻繁，雖然深感負擔的沈重與壓力，但卻不曾絲毫的怠懈與灰心，同時還不斷的主動參與研習和進修。九十二學年度即因為長期投入輔導工作而榮獲特殊優良教師師鐸獎項，不但是實至名歸，更是全體教師的楷模典範。
- (2)級任陳師目前班上有一位情緒障礙兒童，然而陳師對孩子的用心關懷與包容接納，不但成功的營造出和諧的班級氣氛，更有效的改善的情緒障礙個案的班級適應與人際關係。曾榮獲愛心教師殊榮，更是獲得教師與家長的認同與讚賞。
- (3)級任胡師目前班上有一位中輟學生，經常沈迷於網咖，任教不過兩年的她，不斷的向輔導處請益，更主動參與多場次的中輟輔導研習，只為了能夠以更專業的做法，協助孩子。這股求知的精神以及認真投入輔導工作的熱忱，實在值得讚許與鼓勵。
- (4)科任黃師有多年輔導特殊兒童的經驗，即使退休將屆，仍然積極投入輔導工作，對於學生的熱忱、專注未曾改變。實在是資深優良教師中的精英，更是活力十足、點子無限的創意教師。
- (5)甄師多年來擔任資源班教師，深知人力及資源的整合有其必需性及迫切性，再加上進修特殊教育碩士的學程，已建構出學校本位的融合教育模

式，基於研究的延續以及支持系統的落實推展，故力邀上述人員加入團隊，以便發揮更大的實質成效，讓全體師生能有更好的支持與協助。

3.動力的維繫

團隊要走得下去，除了成員的選定外，更重要的是成員之間的動力維繫。如何讓成員清楚的掌握自身的角色以及團隊的目標，同時還能保持一顆願意付出的心，實屬不易。在沒有經費支持以及自發性成立的「非官方性質」團隊的前題下，我們透過了以下的策略，做為凝聚團隊動力的主要依據：

- (1)共同的目標：成員願意透由做中學，朝著所訂的目標，有方向的走下去。
- (2)明確的規劃：從成員的選定，資料的搜集、分析、討論，而訂出規劃草案。
- (3)正確的抉擇：彼此反覆的討論如何在異中求同，建立共識是很重要。
- (4)遇難不退的精神：除了蔡教授時常用 e-mail 為我們加油打氣，重要的是成員有耐煩的心和堅強的意志力，很合諧，更看到領導人的人格特質，樂於分享並包容大家的意見，心胸格局大才有辦法完成任務，不抱怨、不計較。
- (5)想學的心：由於知不足，因此激發想學的心。從做中學才能發現問題，找出解決的方法，反覆地檢討修正，才能更臻成熟。
- (6)學習型組織：定期的討論和下班後不定期的輕鬆談，暢所欲言，同時還不斷的透過 e-mail，分享看法以及相關文獻資料，在討論中成長，在成長中凝聚共識。
- (7)參與研習：增加專業的知識，更認識不同學校的成員，透由彼此的經驗交流，學習到他山之石，可以攻錯。真是很好的充電站。

所以，有了目標，照著計劃向前推進，在彼此相互支持以及分享知識的互動下，我們感到很踏實。

(二)編擬及修正實施要點

為能讓本方案的機制持續運作，高雄師範大學特殊教育學系蔡老師建議我們應

尋找相關的法源依據，以便能夠突顯出方案的合理性與重要性，同時也要為核心運作的團隊訂定名稱並且推舉出團隊領導者，以凝聚團隊成員的向心力。在實施要點中，受理行為問題個案的對口單位，應明確的以單一窗口方式呈現。另外在描述工作細項時，要把握提綱挈領的精神，簡要說明工作內容，以便能夠清楚的界定權責。此外，修正過程中，應力求整合現有學校在教、訓、輔等方面的資源，更有效率的處理學生行為問題並且符合學校生態現況以及教師們的需求。茲將本方案編擬修訂過程說明如下：

1.組織架構圖的修正

本方案組織架構圖是在整個要點發展後期才逐漸成形。由於方案的擬訂，是出自於全校性介入的理念，因此對於相關負責人員的界定以及權責層級定位問題，一直是方案討論的重點。本方案在於整合學校現有教訓輔資源，期望能更有效且有效率處理學生行為問題，因此，在我們討論過程中，所有教務、訓導、輔導相關人員似乎皆為本同心圓團隊之當然成員，但是，在另一方面，在組織要點的成形及整個團隊運作過程中，本研究五位作者才是主要推動及運作者。因此，究竟該如何擬定組織成員，才能達到分層負責的精神並且落實合作的理念，是在編擬組織架構時的一大難題。

多次與蔡老師討論，我們發覺到，如果四處室參與的人員或是組別太多，恐怕屆時徒有形式卻無實際做事的人，為了能夠徹底擺脫掛名太多的假象與迷思，我們決定只列出真正有直接相關的處室人員。因此，我們把組織中較無直接關連的行政單位剔除並且在組織架構表中的同心圓團隊旁加附註說明，界定團隊核心成員(校長、輔導主任只有偶而與會，並未直接參與團隊運作)。

本要點在送交特殊教育推行委員會討論時，校長對於同心圓團隊的位階放置於各處室之上的安排，表達了不同的看法，希望能夠採取扁平化組織的構念，不要造成上位或下位的誤解，因此我們又再次修改了組織架構圖(參考附錄二)。經過了校長的提示，其實也讓我們深刻的感受到實務工作者與行政人員在觀點上的差異，同時也突顯了即使是組織架構圖的規劃，也是需要精心安排設計，方能獲得更多相關人員的認同。



2. 職責分工表的修訂

在訂定各處室職責分工時，我們一方面努力將繁複的工作內容簡化為一清楚之格式，另一方面又希望能清楚規範各處室所應負責之業務，避免權責不明而互踢皮球，在兩者互相折衝之下，考慮到最初的版本雖然鉅細靡遺，同時也方便勾選，但是太過於繁複，不利閱讀，版面也顯得雜亂，於是以階段別、工作項目以及參與人員的表格方式直接呈現，各成員對於自己在每一級機制中應負責事務便可一目了然。從 93 年五月份到六月份，我們逐步完成在同心圓團隊運作過程中，各相關處室所應負責事務，而七月份我們將所完成之職責分工表和研習成員分享時，蔡教授提醒我們「真的有做的才放進去」，於是，我們在七月份又做了小幅度的修正，將並未直接參與該事務的處室其工作內容剔除，並且把握若該項事務單位主管和承辦人員皆有其責，則放入單位主管工作中，避免窗口過於分散。（歷程請參閱附錄三）。

3. 明確化學生行為問題的處理流程

本方案之處理流程，在細步化各階段的過程中，剛開始是以蔡教授所提供之行為問題處理流程圖作為參考，再參照至本校目前的行為問題處理現況加以整合，但是在「轉介前的介入與輔導」、召開「個案會議」的後續處理以及最後如何進行「結案」等細節，仍存有諸多疑慮，因而又陷入了一連串的討論與修改。茲將歷次「轉介前的介入與輔導」、召開「個案會議」之後流程及本方案「結案」過程修改原因及重點分述如下：

(1) 轉介前的介入與輔導

本方案轉介前的介入屢次修改之重點，主要在於定義轉介前介入之內涵與參與人員。以參與轉介前介入的人員而言，究竟該不該列入其他認輔教師(本團隊核心人原有兩位是認輔教師)及特教老師，始終是討論的焦點，在評估學校現況後，決定暫時不列入其他認輔教師及特教老師。因為本方案在本校定位為一「自發性」團體，尚未形成規範來要求上述教師必須加入，本團隊暫時由五位核心人員進行轉介前的介入，等到第二年，本團隊實施要點通過校務會議後，將本團隊與現有認輔教師團隊合併後，所有認輔教師才成為團隊成員。

原本轉介前介入是在同心圓團隊召開初評會議之後。但小組成員討論後，認為



在初評會議之前應該先進行第一道篩選，因此，透過歷次修改，決定當個案一出現，先由導師填寫提報單，向輔導組組長提出協助需求，輔導組長受理後，視問題嚴重情形(當天或是每週固定時間)召開同心圓團隊會議，經過討論後協調團隊成員進行轉介前的介入(例如訪談、教室觀察或是實施心理評量測驗等作法)。每週五上午的輔導諮詢時間，也可提供輔導人員與教師晤談，提供教學調整或是輔導策略，當然也可以視需要情形邀請家長前來會談，共同針對學生行為問題討論改善的策略。若轉介前的輔導能有助於個案問題持續改善，則持續追蹤觀察，直至問題解決後結案。若無明顯助益，再送交同心圓召開會議。(歷程請參閱附錄四)。

(2)轉介前輔導介入之後續流程

經過一段時間(通常是 2-4 週)，若轉介前的輔導無法有效改善個案行為問題，則由輔導組長彙整個案相關資料後，再次召開同心圓團隊會議進行後續介入探討，這個部份的流程，除了是屢次修改的重點外，其實也是想要建立全校性介入的精神所在，因此經常陷入如何分案？又該如何協同合作等問題上打轉。幾經討論，決定在同心圓團隊評估轉介前輔導介入成效後，委請輔導主任邀集相關人員召開個案討論會議，在個案會議中詳細討論個案可能的需求以及後續介入的策略，決定將個案交由輔導系統持續處理(認輔教師進行個別輔導)或是委由特殊教育系統介入，先行接受資源班協助，最後再視個案改善情形決定是否提報高雄市鑑定安置輔導委員會進行相關類別之鑑定或是安置入班。

認輔教師或資源班教師一旦接手，則必須同時擔任個案管理人的角色，除了保管個案資料夾外，也必須記錄個案行為問題及輔導歷程，此階段時期的輔導組長，則必須主動提供個案管理員必要之協助。(歷程請參閱附錄四)。

(3)如何結案

而本方案的結案方式及透過本團隊行為輔導仍無顯著效果者之安置方式亦是另一個修改重心，而本校現有的危機處理小組在本方案中所扮演之角色亦是討論重點之一。在透過歷次討論後，我們決定將危機處理小組留待本校緊急事件發生時所應啟動的機制，而透過本方案輔導仍無效之學生，則申請提報鑑輔會、申請專業團隊介入等策略。若需召開個案會議，則由資源組長通知同心圓行為服務團隊及特委

會成員，召開個案會議，做成上述相關決策，如提報鑑輔會、申請專業團隊介入等，若行為問題持續改善則追蹤個案直至結案，若無效則轉安置。(歷程請參閱附錄四)。

五、建立機制

學校的行政體系，經常存有人員輪替更換的制度，隨著人員的異動或是主管的更替，許多做法也常隨之變動或因為沒有傳承下去而中斷實施。經過長達半年的編修過程，本校的行為問題全校性介入方案總算有了比較完整的架構，並且在 93 年 10 月 7 日的特殊教育推行委員會議討論通過，未來將再持續修正、改進此一計劃方案，並呈報學校之校務會議討論通過。建構此方案的歷程，融合了組長的行政體驗、認輔老師的實務經驗以及班級導師教學的體悟與感受，不但符合學校的生態環境，更是經過了多次的修正與改進，我們希望此一方案，能夠成為一個常態性的做法，不會受限於主管的更替而有所停滯，即使人員有所異動，同心圓組織依然能夠正常運作，因為這是一個通過校務會議所正式頒布的全校性方案。

校長及輔導主任在本方案擔任行政事務的決策者；資源組長擔任此方案規劃初期之領導者，對外負責行政協調，包括校內之行政協調以及聯絡校外之特殊學校或是專業團隊；對內掌握團隊工作進度；輔導組長為受理個案之單一窗口，並且肩負個案管理員一職，定期將團隊運作情形以及輔導個案的進度，向校長及輔導主任報告；認輔教師在接受分案後之個案，除了負責個案之行為輔導並提供關懷支持外，也必須承接個案管理員一職，繼續彙整搜集個案的相關資料，同時也必需和資源、輔導組長保持聯繫，以便能夠掌握個案輔導工作等事宜。就整個行為問題方案的規劃而言，相關人員及彼此互動關係，呈現如圖 1：

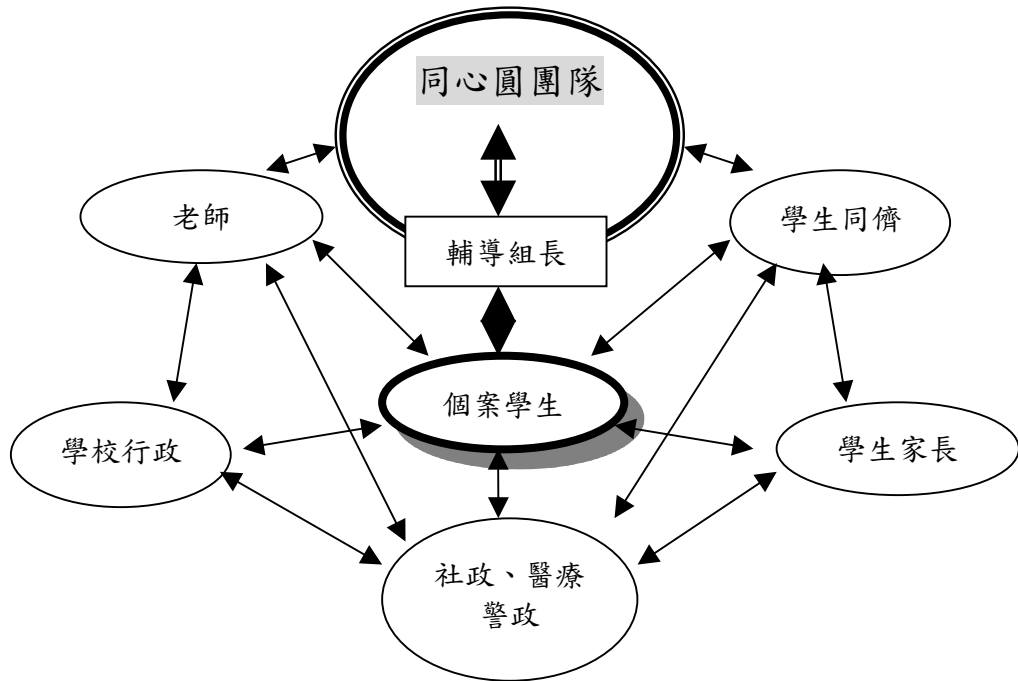


圖 1 相關人員互動關係圖

所有教師皆擔任預防學生行為問題之第一道防線，在第一道防線及家長努力無顯著成效的情形之下，由導師向輔導組長提報，輔導組長受理後，交由同心圓團隊核心成員召開個案討論會議，並利用每週五上午的輔導諮詢時間，與教師或是家長晤談並討論輔導方法或是教室調整等策略建議。如果轉介前的輔導能發揮成效並且改善了個案的行為問題，則列入持續追蹤觀察對象，一段時間之後，彙整家長、導師等重要觀察人員的意見之後，再交由同心圓團隊評估是否結案。

若轉介前的輔導無法顯著改善個案問題，則由同心圓團隊彙整個案相關資料(觀察記錄、輔導記錄、學業表現等)，並委請輔導主任召集相關人員進行個案會議。召開個案會議的主要目的，乃是希望能夠針對個案問題，透過正式會議而獲得分案處理的決議，個案如需輔導系統介入，則交由輔導處分配給認輔教師進行輔導；如需特殊教育系統介入，則委由資源班教師協助評估，並進行後續的鑑定安置等作業；如果需要學生事務處或教務處的介入，也能夠在個案會議中做成記錄，以利後

續的分工或是行政之間的協調。

個案接受認輔期間，認輔教師或資源班教師負責保管個案資料並隨時觀察記載個案的改變情形，輔導組長則是所有個案管理業務之主要負責人。分案之後的介入處理，由同心圓團隊成員協助觀察並評估介入的成效，如果行為有所改善，則列入持續追蹤觀察；若介入後一直無顯著改善，或是行為問題日亦嚴重，則再委請輔導主任召開個案會議，以便能夠正式的討論及評估後續的介入處理，例如是否申請專業團隊或是考慮轉安置其它更合適的學習環境。

綜合上述，茲將本行為問題全校性介入方案的處理流程、階段別、參與人員及配合的行動措施與文件資料，彙整成「行為問題全校性介入方案處理流程架構圖」，呈現如圖 2：

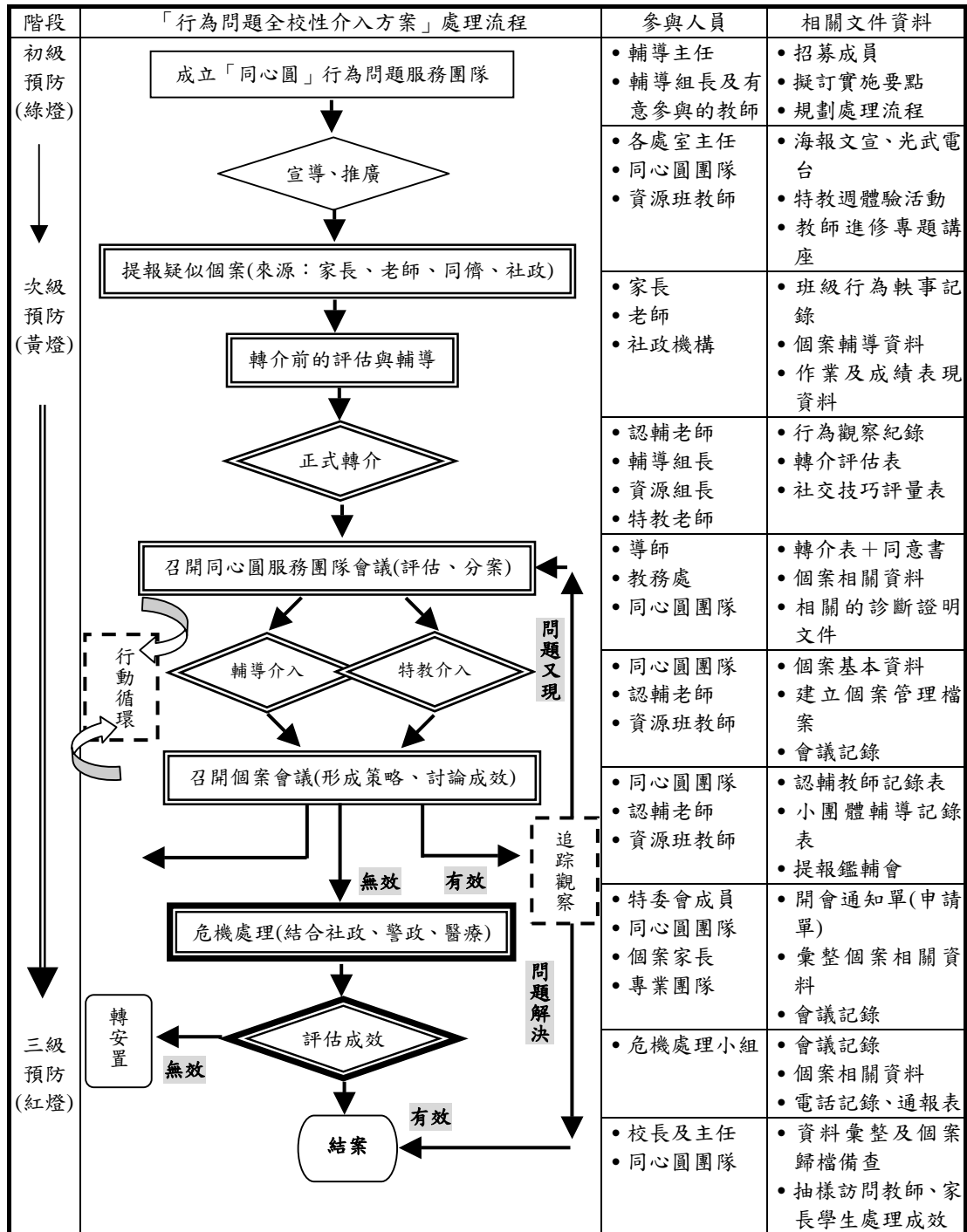


圖 2 行為問題全校性介入方案處理流程架構圖



六、遭遇困難

規劃過程中所遭遇的問題，最主要的還是與「時間」有關。因為課業繁忙，所以經常無法挪出時間充分討論；因為個人多元角色的衝突，所以經常出現調配時間的壓力與考驗；因為行政業務工作，間接的影響了處理個案問題時，心有餘而力(人力、心力)不足的窘境。茲將規劃過程中所遭遇的困境，整理說明如下：

(一)尋找共同的時間

為了讓團隊成員每週能有共同之空堂課，方便召開定期會議，所以團隊召集人在暑假時已事先商請教學組長特別安排，但開學後卻發現她因過於忙碌而遺漏未處理，所以 5 位團員只好緊急地四處調課，頗費周章。

(二)突發狀況的處理

學生的問題行為出現並沒有時間性，就在一次偶發事件發生之際，才又讓我們體會到該如何在規劃的方案中，加入偶發事件處理的通報及後續處理事宜。當然又免不了要經過一陣的腦力激盪，後來團隊成員形成了共識，決定日後遇到相似的問題，仍是委由輔導組長先行受理，然後再於當天午餐時間召集團隊成員開會討論，並依轉介流程處理之。當然了！如果要這般處理，團隊成員的向心力以及投入的熱忱，勢必是一個重要且必要的先決條件。

(三)多重角色衝突

團隊成員除了帶班壓力與授課節數太多的問題外，並面臨了多重角色的衝突(如行政工作、家庭因素及個人進修等)，團隊成員每周固定聚會時間雖然有一節課，但行政與班級事務的處理經常延誤而影響到商討時間，為了掌握時效，只好多次利用假日時段，共同討論出大概的方向及綱要，分配出個人負責要點自行思考研究，在下次聚會前以 e-mail 彙集大家的內容，事先看過、記錄自己的想法後，再一起討論以節省時間，如何摒除雜務，取得家人的諒解，需事先做好溝通與安排。

(四)共同時間難覓

方案的規劃內容繁瑣，教授的指導及其他研習學校的回饋，讓我們一次又一次

的檢視修正，團隊成員面臨時間嚴重不足的壓力，如何協調出共同的時間討論，確是一大考驗。因團隊成員中有級任老師，以致早自修及午睡時間必須摒除在外，而放學後接送小孩等家庭事務也無法避免，所以，「時間不足」是規劃期間讓大夥兒相當困擾的課題。

(五)團隊成員的維繫

為了鼓勵長時間投入輔導工作默默耕耘的團隊核心人員，實施要點中特別擬定了獎勵辦法，如減課、記功嘉獎等，為日後參與本機制的老師提供正面增強的誘因，讓機能源源流長的持續運作，同時也可提供團隊成員一個希望與獎勵。但規劃階段尚未能看到實際成效，再加上校長對於敘獎較為謹慎與保留，目前正努力朝向將方案內容呈報教育局核備，讓教育主管當局核示敘獎的請求，使有心於輔導工作的老師們能有精神上的肯定與鼓勵。

七、推廣方案與可行性評估

在行政系統已有共識的前提下，將此一方案向所有教師推廣、說明，便成為下一步的工作重點。然而，該如何有效的推廣周知？同時又能夠瞭解教師們的反應呢？我們透過了問卷調查的方式向老師說明此方案的主要精神及處理流程架構，同時也在問卷中設計回饋問題，以便能夠獲得多數教師的意見。茲將問卷回收結果及可行性評估說明如下：

(一)編擬評估問卷

學校的教師晨會時間為每週一、三、五上午 7:45 - 8:00，根據研究者的觀察與瞭解，如果僅透過學校教師晨會宣達此一方案，其效果可能因為出席率以及忙於批改作業或彼此交談而受到限制；若是另闢時間(週三進修)正式的向老師們說明，則又因為進修時間早已排滿而無法再做調整。經過團隊成員討論後，決定透過問卷方式，以書面資料向教師們說明(研究日誌，93/10/13)。

然而，問卷內容應包含哪些重點？所謂的可行性，又該如何透過問卷資料而可以被評估、也方便統計呢？另外，學校老師一向不太積極回應問卷的校園生態，萬一回收的情形不佳，是否會白忙一場呢？一連串的問題，隨著決定編擬問卷後又不

斷的浮現出來

做做看吧！行動研究的精神就是從行動的循環中去發現問題、解決問題嘛！如果凡事都順利，那也就沒有太多的經驗可以分享或是撰寫了啊。(93/10/13，甄師)

問卷內容若將整個實施要點、組織架構以及處理流程全部放入，不但需要好幾張紙，恐怕老師們也無心細看。(93/10/13，黃師)

問卷中是否要一併問一下，老師們最感到困擾的行為問題是什麼，以便我們日後能夠將這些問題做為重點輔導的工作。(93/10/13，陳師)

實施要點以及組織架構應該可以不要放在問卷中，反正未來會以實施辦法呈現嘛，所以我覺得只要將處理流程放入問卷，然後讓老師們評估是否看得懂。(93/10/13，胡師)

要不要勾選性別、教學年資或是學歷等基本資料啊？我不太懂研究方法啦，不過，我在想可不可以順便瞭解一下老師們在處理行為問題時，通常會採取哪些策略。(93/10/13，郭師)

經過熱烈討論之後，為能讓問卷精簡，同時也能兼顧想要獲得的資料，最後決定僅呈現行為問題處理流程並且安排了五個主要的問題，問卷內容如(附錄六)。

(二)問卷回收

問卷的施做過程，是利用教師晨會時間，將問卷預先放置在每一位老師桌上，並且透過輔導處的報告，向所有老師簡介問卷內容以及施做的目的。

通常多數老師會利用晨會時間瀏覽問卷並且填答，這也是我們預期能夠提昇問卷回收率的較佳方式。然而事與願違，當天各處室報告的事項繁多，不但晨會結束時間延誤，「填寫回卷」的重點工作也被淡化了。經過兩三天的等待，問卷回收率一直未見起色，後來只好透過各年級「通傳」的模式(以書面通知傳閱並且簽知)向老師們提醒填寫回卷一事，輔導主任也在隔週利用晨會時間，再次呼籲老師將問卷送回輔導處，這些事後的努力，雖然追回了將近 20 份問卷，但整體問卷的回收情形，仍與預期相去甚遠。

當天有許多老師並未出席晨會，再加上發放問卷時並未逐一統計，因此很難在事後追加問卷給老師，學校教師共計 129 人，根據問卷編號統計，當天共發出了 96 份問卷，經過一個星期後，回收的問卷有 49 份，回收率為 51%。其中有 2 份問卷完全沒有勾選流程及可行性的評估，另外還有 2 份問卷在行為問題的認定以及處理行為問題策略選項上，皆簡略回答「沒有」，雖然這 4 份問卷填答不全，但還是將其回答的部份列入統計中，畢竟此份問卷的目的，不在於「量化」的比較分析，而是著重於老師們普遍意見的呈現。

此份問卷的回收情形，勉強達到了一半，探討其原因，主要是有兩個因素：分別是老師們對於填答問卷的疲乏以及對於此一方案的了解不夠。近年來，研究所招生人數大增，老師們協助填答問卷的情形相當普遍，久而久之，對於問卷產生了一股莫名的排斥；另外，由於沒有充裕的時間說明問卷的目的以及內容，所以老師們在了解不夠的情形下，減低了填答問卷或將問卷繳回的意願。

(三)問卷分析

哪些行為問題是老師們最感到無法忍受的呢？由於問卷是採取開放式的回答，因此老師們在措詞上呈現出相當多元化的類別，經過研究者的整理分析，歸納出以下幾項：干擾上課、說謊、偷竊、不服勸導、攻擊行為(破壞行為)、小團體(排斥同學)、惡作劇(不知危險)、自我放棄、衛生習慣差等。其中「說謊」、「不服勸導」、「攻擊行為」是級科任老師所共同感到最為困擾的行為問題，根據這個調查結果，將可做為未來規劃教師進修、親職教育或是團體輔導之重要參考。

面對學生的行為問題，級科任老師們最常採取的處置方式及勾選次數，並未有太大的差異性，其中「言語警告」、「通知家長」及「調整座位」是最普遍的處理方式。另外，選擇採取「懲罰制止」手段的老師也不在少數，但究竟是採取何種懲罰方式，則有待進一步瞭解，但可以明顯的看出，老師們目前的處置方式，比較傾向於緩和、漸進的方式。茲將級科老師的問卷統整如下表：

表 1 級科任老師面對行為問題處置方式統計表

處置方式 \ 級科任	級任老師	科任老師
懲罰制止	17	6
言語警告	31	12
通知家長	29	6
調整座位	20	7
隔離	7	6
罰寫作業或 勞動服務	12	1
其他	1	4
	動之以情，說之以理	利用下課時間溝通(2)； 通知導師處理(2)

註：表格內的數字代表問卷中被勾選的次數。

至於老師因為學生的行為問題而產生困擾之際，通常會尋求何種協助呢？「向熟識的同事請教」是所有老師勾選最多的選項，而且明顯的高於「尋求輔導處的協助」。這個結果，反應出輔導處的協助，並非是老師們的第一選擇，老師們在困擾產生的同時，比較傾向於同事之間的求助，這個情形究竟是同事的支援較方便取得，還是輔導處的協助較不易取得？亦或是老師們不知(不願)利用這項資源？另外還有 4 份問卷，表達出對於學生行為問題所帶來的困擾，已令其心灰意冷、心寒，甚至想要提早退休，這也是應該加以注意的事項。

未來除了可再透過訪談的方式，深入探究老師的感受及態度外，輔導處持續提供支援給老師並加強三級預防宣導的工作，更未來不變且應再努力的方向。

(四)可行性評估

目前規劃完成的方案，隨著個案的提報轉介，仍不斷的在修正改進之中。開學至今，雖曾利用晨會時間向老師們進行簡介，也透過了行政會報，列入各學年的重要事項通報之中，但仍有許多老師表達出並不清楚方案的內容，因此，研究者們共同決議透過書面方式向老師再做說明，並且利用書面說明的機會，進行此一方案的

可行性評估。根據回收的問卷統計，老師們對於行為問題的處理流程，幾乎一致的勾選了「明確」選項，這對於研究者們實在是一件相當振奮的鼓勵；另外，在「參與人員」是否清楚的問題上，有一份問卷勾選了「不清楚」，並且提出他的看法：**參與人員該何時介入？該介入哪一個階段？有必要需要詳細的標示清楚。**

填答問卷時，能夠提出不同的意見，而且還願意撥空寫出實際的建議，可見這位老師在填寫問卷時，相當的認真，而且也很重視這個方案的內容，尤其是所提出的建議相當具體務實，很值得未來做為修正改進的參考。至於「此方案的可行性如何？」也獲得了幾乎所有填寫問卷的老師一致認同，其中有兩份問卷提到：這個方案都還沒有實際全面的實施，如何能夠提供可行性的建議呢？的確，一個方案的推展，需要有實質的成效呈現，方能具有更大的說服力，所以往後的這一年更應該努力，不管是輔導學生或是推廣方案內容，都應再積極落實。

最難能可貴的是，總共有 8 份問卷，在最後的「整體評估及建議」選項上，提供了許多回饋以及寶貴的建議，雖然我們有一點因為回收率不高而感到有些遺憾，但看到許多老師具體的回饋以及建議，總算彌補了些許失落的感受：

作業流程周詳、明確，配合量表紀錄，應可達到預期效果。(問卷，級任 7)

只要有心，有耐心，一定會有幫助，但如果過程太繁雜，老師可能望而卻步。(問卷，級任 12)

只要有心去做，就該鼓勵，同心圓團隊們，加油！(問卷，級任 23)

很有理想、抱負的團隊，辛苦您們了！(問卷，級任 32)

什麼樣的孩子行為問題可以提報？輔導工作在人力調度、績效等因素的限制下，相當不易，父母也是型塑孩子的重要因素，只針對孩子個案做處理，似乎效果不彰，可有其他針對父母的輔導措施？(問卷，級任 34)

希望理論與實際能夠相契合。(問卷，級任 35)

請提供級、科任老師應配合的事項內容。(問卷，科任 3)



這是一個非常棒的想法，但需要有更詳盡的說明，才能確保工作責任，免得遺漏，辛苦了！有您們這群老師，是學生的福氣！（問卷，科任 9）

值得努力去做！（問卷，科任 11）

貳、執行篇

行為問題全校性介入方案的規劃，依階段別 問題嚴重性而言，區分成「綠燈」、「黃燈」及「紅燈」等三個主要階段，分別表示初級預防、二級預防及三級預防。洪儷瑜(民 84)綜合許多文獻，歸納提出了行為問題的主要原因可分成個人、父母與家庭、學校及同儕等四項主要因素。個體因素包括了天生的習氣(temperament)、認知缺陷、腦神經功能失調(neurological dysfunction)、慢性疾病等；父母與家庭因素，包括了父母的心理健康、管教方式以及親子互動模式；學校因素，不外乎因為認知障礙、學習困難所造成的學習低成就或習得無助感以及缺乏適當的獎勵或懲罰所造成違抗行為；同儕因素則可能是因為缺乏適當的人際互動技能而被排擠或是耳濡目染下所形成的模仿作用。

然而學生行為問題的發生成因眾多，而其個別影響程度與嚴重情形不一，再加上本校是超過八十個班級的大型學校，疑似具有行為問題的學生人數不少，本方案僅就其中一例個案的處理，驗證本方案所規劃之流程，並就其實際執行介入歷程，檢討修正之。

一、個案簡介

根據行為問題全校性介入方案流程之規劃，個案被提報的管道，是希望經由校內的推廣宣導後，由老師、家長或是社政單位提出，然而在教育現場中我們深刻的體悟到，這只是產生個案的眾多方式之一，其實在此方案擬定之前，早已有許多行為問題的個案被提報或是已經接受資源班、小團體輔導以及認輔老師的協助，但是受限於學校未能有明確的處理流程以及完善的後續評估機制，因此輔導的成效以及追蹤觀察等工作，做得都不算落實。

本文所選定之個案即是一位已經接受將近兩年資源班協助之疑似嚴重情緒障礙學生，該生之所以被列為此一方案所呈現之個案，乃是因為該生除了具有顯著的行為問題外(經常與同學爭執)，同時也有生理方面的問題(非常不專注)、班級經營管理的問題(導師人格特質)、同儕之間的排擠拒斥問題以及家長忙於工作而時有疏於照料的問題(親職教育)。因此對於個案的重新評估與介入歷程，相當適合用來考驗此一行為問題全校性介入方案的可行性。

(二)家庭背景

個案父母親皆為保險業務人員，由於保險業務是服務業且經常有業績的壓力，因此父母親經常未能在規定的時間內接送孩子，甚至晚上也常有外出的情形。母親在公司裡的位階比父親高，因此晚上常有會議或是進修課程，因此居家照料的工作，反而是父親的角色比較吃重。

三個兄弟中，個案排行老大，但因為個性較為幼稚，經常與弟弟們有所衝突，並未能扮演好長兄的角色，再加上父母親對於個案有較高的期待與要求，因此個案在長期累積下來的挫折感與責備下，漸漸形成了習得無助的傾向，然而他的內心，其實是很渴望受到讚美與獎賞的。

(三)現況描述

個案的口語表達能力不太好，經常會有贅詞複述，口齒也不甚清晰，雖不至於影響說話或是日常溝通，但是經常造成同儕取笑或欺侮的理由。

兩年前即因為無法端坐於班級，課業經常遺漏、未寫，再加上與同學的衝突爭執不斷而被醫院鑑定為 ADHD 個案，並且在升上二年級當年，通過鑑輔會議安置於身心障礙不分類資源班。

課業學習表現，受到不能專注的影響，成績表現不甚理想，根據個案二年級所進行之「魏氏兒童智力量表」分析，個案智能中等，全量表分數 98，語文智商 101，作業智商 97，個別內在能力差異不大，但是個案在處理速度此一測驗中，卻出現顯著的落差，而詞彙測驗也比其他能力表現低落。

個案在班級中幾乎沒有朋友，同學還經常趁機排擠他或是欺侮他，個案也經常



因為不甘示弱而與同學大打出手，衝突不斷，同學談及個案，經常帶有不屑或是懶得理他的態度。

(四)問題行為

個案最主要的行為問題顯現於上課無法專注，經常分神或是對於老師的指令延遲回應。這些外顯的行為也是導致個案經常遭受老師責難以及同儕排斥的原因。另外，個案缺乏與同儕互動的技能，除了未能遵守遊戲規則外，還常常有不當的肢體衝突，剛升上三年級之際，還經常出現趁老師轉身書寫黑板的時候，一溜煙的就跑出教室的情形，這些行為也同樣發生在放學後的安親班裡，讓老師們對於個案的表現，一直徒呼無奈與感嘆，再加上父母親無法配合改變，更讓輔導介入的成效不彰。

二、個案介入

由於是再次針對舊有的個案進行重新評估與介入，因此必須對照規劃方案的處理流程加以驗證，如此的做法，不但可以檢驗規劃方案是否符應現況，更能在行動中，修正流程所未能考量或是調整滯礙難行的部份。

本研究在規劃方案、驗證方案的同時，還必須撰寫行動研究報告，因此在送稿截止日期(93/12/01)之前，僅針對個案的介入處理至流程圖中的第二階段(召開同心圓服務團隊會議)，至於個案會議的召開，將於九十三學年度上學期結束前進行。

(一)提報疑似個案(處理流程：階段一)

該個案是通過鑑輔會安置的學生，目前也已經接受將近兩年的資源班輔導，雖然資源班教師曾嘗試多元輔導介入協助，然而受限於父母親反覆不定的用藥態度以及無規律的生活作息，個案的改變與調整，一直未見成效。班級導師對於個案的行為問題仍常抱怨，也深感困擾與無奈。

郭老師本學期剛好接任個案班級的自然科任，對於個案也有更深入的觀察機會，於是建議導師填寫提報單轉介個案，並說明即將透過本方案的處理流程與理念，重新給予個案更有系統的評估與協助，雖然班級導師並不覺得會有什麼成效值得期待(有點心灰意冷)，但還是接受了我們的建議。

(二)召開同心圓會議(處理流程：階段二)

受理個案導師的提報單後，我們立即在當週召開同心圓會議，並且在會議中商討了以下幾項正式轉介個案之前的介入策略：首先由甄師為個案班級實施社交技量測驗(如附錄七)，以便能夠確實掌握個案班級的互動情形以及個案在該班的人際關係；黃師、胡師與陳師，則分別於該班導師上課時，在不影響教學以及徵求導師同意的前題下，個別進行 10 分鐘的教室觀察(如附錄八)；郭老師則利用自然課程，進行隨機觀察，以瞭解個案在級任課程外的表現情形。同心圓團隊約好在隔週五固定聚會時間，報告彼此觀察的資料，然後再聚焦個案的問題以及商討後續處理事宜。

(三)轉介之前的觀察與輔導(處理流程：階段二)

經過同心圓團隊老師的教室觀察與分析，歸納出個案問題行為主要是「過動」以及「注意力非常不集中」，除外，班級導師將疑似有行為問題的學生，全部集中在同一組別，也是一個值得商榷的作法，再加上老師的指令並不明確、說話音調缺乏抑揚頓挫，未能有效掌握學生的學習互動情形，也可能是造成個案學習不利的原因。另外，在班級社交計量測驗的結果也顯示出，35 位小朋友中，竟然沒有一個人選擇喜歡個案，其中還有 17 個小朋友將個案列為「最不喜歡」的對象，同時還有兩位小朋友和個案是相互選擇最不喜歡彼此(相互拒斥)，也就是說有兩個小朋友和個案是處於敵對的關係。而同學不喜歡個案的原因，主要是因為個案頑皮(6)、很髒(4)、脾氣暴躁(2)、戲弄別人(2)、愛說話(1)、有臭味(1)、嬌生慣養(1)。整體分析，個案在班級中是「被拒絕」的，也是「孤獨」的。

在聚焦個案問題以及分析可能是阻礙個案改善的環境因素後，同心圓團隊討論出以下的介入策略：(1)將個案納入目前已在推展中的單親、失親學童小團體輔導，由慈淑組長負責；(2)針對該班進行班級團體輔導，由秀琴師負責(附錄九)；(3)建議班級導師調整教室座位的編排，並且在給予學生指示時，能夠慢一點、清楚一些；(4)由炳炫師聯絡家長，訪談個案家居生活狀況及持續服用藥物的態度。

針對上述所擬出之策略，在同心圓團隊的高度共識及分工合作下，皆已順利的展開。其中，最感到困難的就是第 3 個策略！畢竟大家都是同事，而且個案班級導

師也算是資深教師，如何才能合適的將教室調整的建議，宛轉的傳達給導師，確實是一件不容易的事？幸好，對於輔導工作累積相當經驗的郭老師，想到了解決的辦法，那就是邀請班級導師在她進行自然課程時，可以留在教室內批改作業或是協助觀察個案的表現。郭老師之所以願意提供這個作法，主要是她個人在上課時對於個案的表現，與班級導師的描述，產生相當大的落差，因此，她希望透過班級導師的協助觀察，讓導師瞭解到個案也有「相當不同」的上課表現。結果就在一次偶然的交談中，班級導師有感而發的做了以下的陳述：

很奇怪呢！為什麼他(個案)在上妳的課時，可以很專心的上課，而我的課，他就很不專心！我覺得他應該也可以做得到才是。(2004/11/17)

聽完郭老師轉述班級導師的這段談話後，我們深感欣慰，也覺得這是一個很好的示範方式，因為這個方法，不但不會讓班級導師感到困窘或是不舒服，同時也不具有說教或是比較的意味，唯一的困難，大概就是：能夠像郭老師一樣，願意以身示範，同時也真的具有良師典範實力的人，實在不容易找尋。不過，這也正是我們此一團隊，一直能夠維繫、成長的另一項主因，因為我們彼此都很願意分享，而且也都具有相當程度的輔導經驗。

另外，在父母親的聯繫方面，由於父親常在接電話之際，表明自己正在開會或是最近比較忙，而一直沒有面對面的交談，不過比較有進展的工作，則是說服了個案父親，願意讓個案持續服藥，並且將藥袋交到輔導處，由甄師每天記錄個案服藥的情形。

(四)召開個案會議(處理流程：階段二)

經過三週的觀察與策略介入，班級導師已有自發性的調整意願，但實際做法仍未顯現出來；個案在一週前開始恢復服藥，班級導師以及實習教師皆認為個案的上課專注力，有明顯的改變，但是在人際互動以及衝突情形，仍不見具體的改善；同儕之間，經過秀琴老師五次的團體輔導後，雖然有同學表示願意與個案成為朋友，但多數的同儕，仍覺得個案很討厭，很喜歡亂動別人的東西，不會跟別人一起玩。基於上述的情形，我們覺得此一個案需要較長時間的輔導介入以及多方人員的參

與，尤其是家長方面的親職教育，更是需要加強，因此，決定將同心圓團隊所從事的「轉介前的觀察與輔導」工作暫告一個段落，將這段日子所蒐集的資料彙整，呈報輔導主任並提出召開個案會議的必要性。

三、介入成效與檢討(處理流程：階段二)

對於個案的介入，截至目前為止約有兩個月的時間，自提報後到轉介前介入所做的種種評估與輔導策略，經訪談級任導師和該班的實習老師了解成效後得知：雖然已將班上有行為問題的學生分散到各組，減少上課時彼此間的干擾且恢復持續服藥，上課的專注力明顯改善，考試成績也有進步，但長久以來，個案的學習態度一直很被動，團隊成員認為學習意願的提升，需要家庭、資源班及級任導師等多方面的關注與配合，長時間的鼓勵、讚美其優勢能力，產生自信心與學習動力後，自然就不需要老師時時在旁叮嚀了。

對於個案與同儕間人際互動不良的問題，主要成因於個案的社交技巧及情緒掌控欠佳，對於同學的小小批評或責難，很容易有衝動並做出不當的回應，而班上同學未能欣賞到個案優點，彼此不良的互動模式，也容易導致關係繼續惡化。秀琴老師的班級團體輔導策略，雖然已針對此一問題作處理，班上部分同學有意願嘗試和個案作朋友，但個案本身的自我防衛意識過強，短時間、團體性的輔導很難見到立即的成效，尤其輔導工作牽涉到的層面很廣，所以團隊成員建議召開個案會議安排多元的介入，長時間的輔導與協助，從個案本身到家庭、同儕等方面著力，期能改善個案的學習與行為問題。

將選定的個案配合團隊所規劃的處理流程實際運作後發現：以團隊模式運作，對於轉介前的評估與輔導工作，確實能提供多元的方向思考與處理策略，透過實際的運作，也發現了執行面的些許盲點而能及時修正，雖然短時間未能見到很好的成效，但我們相信經過長時間的投注心力，結合各方人員的協助，必能發揮加乘的力量，團隊成員們都相當期待後續的處理，能帶給學生及老師更好的支持與助力。

個案父母在團隊介入之初，一直採取迴避拖延的態度，不難想像其原因，主要還是來自於對於個案的無力感以及不斷被學校告狀的預期心理。然而，在團隊主動介入以及導師所配合作出的許多調整之後，個案父母有感於顯著改善的事實，因此

主動提筆寫了一封感謝信函(附錄十)，不但讓導師深感欣慰，其實也給了此一行為方案的試驗，作了一個最好的註腳。

四、衝擊與調整

針對個案轉介與輔導的過程，時間的壓力、策略的調整以及相關人員的配合，一直是最大的衝擊來源。時間的壓力，來自於參與教室觀察的額外付出、教學負擔之外的額外工作以及訪談教師、撰寫研究日誌等工作所耗費的時間；另外，在介入過程中仍經常會不自覺的陷入「新方案」與「舊思維」的衝突，也就是在處理行為問題的過程，新方案的規劃流程與目前實際所執行的做法仍有出入，因此，團隊成員必須一再的針對此一現象進行檢視、討論與修正。另外，在班級導師的理念溝通與作法的調整上，其實也是一大挑戰！如何說服老師改變以及該以何種身份、立場向同事提出改變的建議，除了說話技巧外，更需要有些「分量」(例如具備資深的經歷或是能夠以身作責成為良好的典範)。

針對上述的衝擊，我們做了一些調整，這些調整包括策略上的改變，也包括了處理流程的增刪，茲分別說明如下：

- 1.一般教師在提報個案之後，我們添加了「同心圓團隊會議」一個處理流程，原因在於此時團隊成員必須討論轉介前的介入與輔導方式，以確定團隊成員在轉介前的介入與輔導所應負責的工作項目。
- 2.在完成轉介前的介入與輔導後，需再召開「同心圓團隊會議」，討論轉介前的介入與輔導是否有成效，個案是否需進一步正式轉介，若在轉介前的介入與輔導已有成效則無須轉介，若無效則提出「正式轉介」，並召開個案會議詳細討論後續的處理策略。
- 3.個案會議所做成的決議，將決議交由「輔導」或是「特教」介入個案，此時，同心圓團隊的角色，則是提供行政協調聯繫或是相關的支援，避免讓認輔教師或特教教師產生單打獨鬥的感受。
- 4.個案進行特教或輔導介入一段時間後，必需視情況或是定期(例如每隔兩個月)召開個案會議，討論個案介入成效以及必要的修正或是支援。若介入的措施已有顯著改善個案的行為問題，則交由同心圓團隊或是班級導師持續

追蹤觀察改善的情形。若成效不彰或是遭遇任何的阻擾，則必須改變介入策略或是申請專業團隊提供協助。原本的規劃，在討論個案介入成效的部份是由同心圓團隊開會討論，但是考慮到單純只由同心圓團隊五人小組做成決議，是否具有決策的效力呢？於是更改成召開個案會議，以利能夠提昇決策層級。

五、方案前後的比較

在規劃與執行過程中，團隊成員經常思考的一個問題是 - - 花費這麼多心思所擬定的實施方案，與舊有的實施模式究竟有何不同？經仔細評估比對後，發現除了「單一受理窗口」與「特殊學生於期末、編班前前提報校方，便於平均分配到各班」等 2 個部份未變動外，其他的部份均有很大的不同，茲將方案成立前後之差異，依行政組織、執行及後續追蹤輔導等三個向度，分別比較表列如下：

表 2 方案成立前後差異比較表

前後比較 問題向度	行為問題介入方案成立前	行為問題介入方案成立後
行政組織	<ul style="list-style-type: none"> • 各自為政 • 權責不明 • 缺乏協調機制 • 單打獨鬥 	<ul style="list-style-type: none"> • 橫向聯繫緊密 • 權責分明 • 提供協調平台 • 團隊合作
執行 (學生問題行為處理)	<ul style="list-style-type: none"> • 單一受理窗口 • 單一管道處理 • 缺乏明確處理流程 • 個案背景資料不足 • 負責認輔老師工作態度較為被動 <p>• 行政與教師之間多半各行其事</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 單一受理窗口 • 多元管道處理(教訓輔合一) • 建構具體明確的處理流程 • 多元化的個案資料 • 團隊成員具服務熱誠、態度主動積極(例如強化學生行為問題處理的宣導、主動協助老師處理學生行為問題) • 行政支持更加貼近教師需求
個案處理 後續工作	<ul style="list-style-type: none"> • 特殊學生於期末、編班前前提報校方，便於平均分配到各班 • 事件的後續處理無法持續落實 • 無個案管理員 • 無明確獎勵制度 	<ul style="list-style-type: none"> • 特殊學生於期末、編班前前提報校方，便於平均分配到各班 • 透過定期會議落實檢討與修正的機制 • 有個案管理員 • 感謝付出，落實獎勵制度

參、結論與建議

本方案以一個學校處理行為問題的歷程為研究主題，透過「全校性行為問題處理團隊 - 同心圓」的籌組，做為推展本方案的核心，進而探討符合學校本校觀點之行為問題全校性處理模式，以期能夠整合校內外相關資源，落實教訓輔三合一之理念，發揮更顯著具體的輔導成效。

一、結論

規劃「行為問題全校性介入方案」的歷程，大致可劃分為規劃之初的釀醞期、規劃中的混沌期以及規劃後的豁然開朗期等三個主要階段，而這三個階段，也分別遭遇到許多的困難，也引發了一些感想，茲分別統整說明如下。

(一) 規劃前釀醞期

規劃初期，人員的招募籌組，是第一個面臨的問題，然而在團隊成員芻型成立之後，緊接著又遭遇因為缺乏團隊領導人，而使得成員的動力無法有效凝聚，聚會討論的過程，也無法具體有效的進行，整個看似已經成型的團隊，並未能朝向明確的目標前進。團隊成員的籌組，必須以有實際從事輔導經驗者為優先考量，其次是人格性質的篩選，只要具有求知精神，願意嚐試、接受挑戰的性格，即使尚未具有很好的專業知能，在求知慾及責任感的驅策下，相信在很短的時間內，就可以進入研究的行列而有所貢獻。根據〈追求卓越的團隊趨勢〉一書中提及，領導人應該具備三項特質：第一，領導人要建立願景；第二，領導人要帶動變革；第三，領導人要能釋放眾人的才華(思穎譯，民 85)。我們這個團隊在開始規範任務之前，雖有熱忱與理想，但一直未能有效率的推展行動，其實就是因為缺乏一位團隊的領導者，後來在大家共推領導者後，也確實讓團隊的運作有了較穩定的作用。

此外仍有許多因素交錯影響著研究活動的推展，其中外在的限制因素，有來自於團隊成員的教學負擔(帶班的壓力與授課節數太多)及角色衝突(家庭、教學以及進修等)；而內在的限制，則包括個別成員的認知落差(以為只要參加研習，卻徒增額外的工作)以及專業能力(對於輔導的質疑與考驗)。

(二) 規劃中混沌期

動手開始規劃後，我們深刻的感受到，從事研究方面的知能相當不足，不但相關的研究文獻很少，即使查到了外國文獻，也會因為閱讀能力較弱而讓人退避三舍。幸好在高雄師範大學辦理的研習中，逐漸獲得了研究的相關知能，也因為參與成員的分享，而快速提昇了從事行動研究的必要能力及動力。

然而，在職老師若要同時兼負研究工作，時間的不足，相信會是共同遭遇的阻擾，尤其是透過團體運作的研究模式，更會因為彼此時間無法一致或是相聚時間太少，而無法有效的推展行動歷程。雖然我們在校長的同意下，已經委請課務組安排一節空堂時間，讓研究團隊可以聚會討論，但這個共同的聚會時間，也常因為導師的學年會議、輔導組長的突發個案、資源組長的家長來訪諮詢等因素而延遲開始，一旦正式開始後，又常常感到一節課的短暫與匆促。後來在彼此皆有高度向心力的趨使之下，除了維繫固定的聚會時間外，在必要討論的關鍵時刻，則約定利用假日或是週三晚上，再到學校討論。老師願意利用課餘時間再參與研究，著實不易，但本團隊能夠如此運作，完全是成員之間有高度的共識以及完成研究的使命。

當我們逐漸熟悉聚會的討論內容以及彼此的分工漸漸明朗後，整個研究的推展就顯得比較順暢。隨之而來的問題，就是規劃要點或是實施流程的擬定，因為要點的擬定以及實施流程，必須考量到法源依據以及本校的生態現況，絕不可能閉門造車式的紙上談兵，因此在實施要點的編擬以及運作流程的規劃上，一定要注意法源的支持，同時要深入瞭解校園內的實際運作流程以及行政分工的情況，在現有的基礎上，針對可著力、需要改善的缺失，透過分工、合作的方式，讓問題能夠更明確且有效率的獲得解決。不僅可避免老師在遭遇困擾時，不知該向誰尋求支援，同時也可以有效的協助解決學生的行為問題。

(三) 規劃後明朗期

隨著要點擬定以及實程流程的修正，整個行為問題全校性介入方案，似乎已具有完整的架構了，然而我們卻發現到，學生問題的提報並沒有因為研究的進行而終止，但我們卻因為有研究工作的推展，而還是一直採取過去的模式在處理被提報的

行為問題學生。在「規劃」與「落實」兩個層面，出現了落差。當我們覺醒到這個問題時，開始修正輔導處的做法，除了將被提報的學生建立完整個人資料外，也開始由團隊成員展開轉介之前輔導的工作，由於團隊成員分別利用課餘時間從事班級觀察，無法之中，減少了單一輔導老師的工作負擔，再加上團隊成員皆很熟知個案的情形，因為在進行個案討論時，不但很容易對焦，且能夠深入的分析並形成處理策略。

另外，由於我們投入較多的時間在進行研究以及個案的處理，對於此一方案的宣導推廣，似乎做得較少，究竟此一方案能否獲得老師認同？而其可行性又是如何？基於此一考量，我們決定透過問卷方式，探詢教師的看法及態度，以便能夠再次修正，讓此一方案更臻成熟可行。問卷結果，除了回收率較低讓我們有些失落外，其實從回收的問卷中分析發現，大多數老師是非常肯定此一方案的做法，尤其是對我們是自發性的團體，更是提出了許多加油、打氣的鼓勵。只要老師或學生有相關的需求，我們這個方案的價值就會顯現！有希望的地方，就會產生力量。

(四)團隊成員的感受

整個規劃過程在完成撰稿的同時，也暫告一個段落。回顧這段日子，團隊成員各自有著許多的感受 也許是一份成就感的喜悅、也或許是終於擺脫夢魘的自由，不論是何種感受，我們都看到了許多正向的改善，也欣喜學校能夠有一個明確的制度去處理學生的行為問題，茲將成員的感受列點分述如下：

1. 團隊的護持，讓我(郭師)備感溫馨，輔導這條路上我不再孤獨，因為有許多人的共同關懷，更激勵我要不畏艱難的繼續服務更多的學子和朋友。
2. 個案的班級由於團隊的介入，導師的帶領方式也同時受到正面的影響；我們發現老師自己經常會陷入「習慣」的迷思中而失去了調整與改變的意願與覺知。個案的導師在觀看團隊介入的同時，也泛起了學習與改變的意願，當我們介入班及輔導或是上課的時候，她都會在現場聆聽，並且將所見作為自己教學調整的參考。個案之所以有了明顯的改變，其實導師的轉變，才是真正發揮效能的重要他人。

- 3.家長長期處於被告狀或是被責難的角色，久而久之也就採取迴避或是消極以對的態度面對學校的反應，但是在團隊的支援以及協助之下，家長看到了孩子的轉變，也感受到導師的用心付出，終於主動的配合學校的建議，並且在完稿之前，寫了一封感謝的信箋，表達了感謝之意！這真是一個皆大歡喜的消息，也為此一方案做了一個美好的註腳。
- 4.看到個案、導師以及家長的改變，其實我(甄師)覺得自己也在無形中成長了許多...陳師的細心以及經常利用搭載孩子補習的空檔時間前來參與討論，這股毅力與精神，實在令我敬佩；胡師雖然年輕，教學經驗也不十分豐足，但對於事情脈絡的分析以及整理資料的細膩，也是我學習的對象；黃師充沛的精力，以及主動付出時間投入輔導學生的精神，實在是一位 POWER 教師。
- 5.我(陳師)覺得暑假期間，甄師帶團出國期間，我們並沒有因為領導人不在而中斷討論，其實是很難得的經驗，因為我們彼此都很認同這份工作與理想，所以並不會產生為誰而做或是盡個義務的想法(雖然剛開始加入時真有這種想法)。因此，我們真的做到了分工合作，而且是一個平行化的團隊，只要團隊成員覺得有需要，皆可以號召其他人員討論。最讓人難忘的，就是雙十國慶當天，我們還是彼此邀約到學校討論，在便當的陪伴以及郭師準備的水果大餐中，渡過了一個不一樣的國慶日。
- 6.我(胡師)的家人經常懷疑說：「你到底在忙些什麼？怎麼連假日也要到學校去啊！」，雖然家人不斷的提出這些疑惑，而自己也曾有過相同的感慨與想法，如今再次回想，其實還蠻值得的。尤其能夠跟許多有經驗的老師共事，在最短的時間裡學習他們的經驗與理念，我覺得也收穫很多。只是這段日子裡，真要感謝家人的包容以及男朋友的體諒就是了。

二、建議

(一)轉換心境，改變態度

升學主義掛帥的過去，一直窄化了學習的真諦，如今教育改革已推動多年，多

元管道的學習以及尊重差異的觀念，似乎讓「學習」的內涵有了更寬廣的詮釋空間，也充滿了無限的可能，教師應該了解，一個學生的讀書歷程也許只有十年，但是人格教育的偏差卻可能造成終身的影響。因此，面對學生的行為問題，更應該以提供學習機會的觀點積極面對，而不是排擠或是推給學校處理。長久以來，本校一直默默承擔輔導學生行為問題工作的輔導組長，曾經感慨的提到：「輔導這些學生並不困難，只要付出時間、提供機會給他們，通常都能夠獲得不錯的成效，最難的部份，其實是來自於老師們的固著理念以及未能接納行為問題學生的心」。學校未來在規劃辦理教師進修之際，似乎應該多考慮心靈成長的主題，讓老師能夠體悟「教人」其實比「教書」更為重要的理念，在教室內營造出接納關懷的環境，扮演好初級預防的角色。

(二) 激勵教師團隊的運作

管理大師彼得杜拉克曾在其著作「巨變時代的管理」中宣稱，「團隊」已成為今日多數企業的基本「工作單位」，有效的參與團隊，將成為人人必備的技能(周文祥等譯，民 87)。團隊工作能夠提供有效的方法，協助解決問題並增加員工對於組織的認同感，同時也能改善溝通模式，提昇員工的滿意度、組織效能、生產力及服務品質。然而長期處於科層體制下的學校生態，早已蘊釀出「多一事，不如少一事」的組織氣氛，但是經過此一行動研究的試探，我們深刻的體悟到團隊運作的好處，不但能夠促進教師的專長分享，更能增進教師情誼，同時也能夠在輔導學生的工作上，發揮相加、相乘的力量，實在是值得推廣與激勵的作法。

(三) 鼓勵老師做研究

雖然從事教育工作者的地位早已不如往昔受到敬重，但畢竟教育是百年樹人的職責，唯有教師們對於工作的堅持以及不斷的研究進修，方能讓教育的工作延續。經過半年餘的研究與進修，真的讓我們在專業知能的成長以及處理學生行為問題的做法上，有了更深入的瞭解與體悟，因為在從事研究的過程，必須尋找相關的法源，以便能夠提供做法上的有力支持；同時也必須閱讀相關的文獻，方能從別人的做法以及經驗上，找到類似、可行的模式，進而在理論的引導下，去驗證現實環境的可

行性。尤其是行動研究的過程，是一種不斷評估、修正、改進的歷程，雖然會不斷的遭遇挫折，但每一次的克服困難，總能帶給我們無比的快樂和喜悅。所以，老師們若能主動投入研究，不僅能夠讓自己的專業知能持續提昇，更能掌握教育發展趨勢的脈動，也讓自己成為一位永不退流行的 power 教師。

(四)加強行政的聯繫

本校的行政工作，隨著兩年一輪的制度，雖然提供了四處室主任熟悉校務的機會，但也使得許多方案的推展，經常因為人事更迭而未能持續。良善的做法，必須落實於制度中，活動的推展，更需要行政之間的密切聯絡。中輟學生的通報，即是一個為了要責權區分但卻造成流程繁複且困擾教師的一個例子。如有學生未到學校，前三天必須向訓育組通報並由訓育組協助找回學生；第三天起，必須向輔導處通報並填寫疑似中輟學生通報單；如果學生未到校持續超過七天，則必須通報註冊組長上網登錄中輟學生。這是一個看似流程明確，但卻讓老師一頭霧水的流程，後來因為本校已有「行為問題全校性介入方案」之故，因此輔導處得以提出主動擔任「單一通報窗口」的工作，至於內部的聯繫，則全數交由行政人員負責即可。如此的做法，不但給予導師方便，同時也可強化行政系統內部的聯繫，相信在類似行政工作的處理過程，也都可以參考如此的作法，先加強行政系統的橫向聯繫，避免重複的人力資源浪費或是造成老師的困擾。

(五)永續經營，建立制度

行為問題全校性介入方案的規劃過程，學校行政雖未給予積極的支持協助，但表示樂觀其成的態度且給予公假外出至高雄師範大學研習，其實就已經是一種肯定了。因此行動研究的歷程，並未遭遇明顯的阻礙，再加上參與行動研究的教師，皆有進修意願以及輔導學生的經驗，因此在專業對談上能夠充分對焦，甚至還主動利用假日到學校討論，這些都是本研究行動能夠順利推展的有利因素。

但是在時間壓力以及多重角色衝擊的交互考驗下，部份參與研究的老師，仍不免會產生了一些抱怨與疑慮

「我原以為只要參與研習活動就好，怎麼會變成要我們去執行呢？」

「參加研習活動，還要寫成報告，我又沒讀過研究所，我怎麼會寫呢？」

「除了研習，還要利用空堂課進行討論，累積的作業也沒人幫忙，真的會有壓力和負擔」

當這些疑惑與抱怨產生之際，正是對於行動研究的一大挑戰，更是團隊運作模式能否存續的關鍵時刻，尤其是處於沒有明確制度或是有利條件，足以以維繫研究的推展以及團隊持續運作的草創時期，更突顯了其艱難程度。為能解決這些現實問題所造成的衝擊，實在有賴於建立制度化的實施要點、組織運作流程，方能構成永續經營推展的支持力量。其具體做法如提供核心成員的課務調整(給予共同討論的固定時間)、酌減課務和行政工作(減輕角色衝突所造成的負擔)以及主動給予敘獎鼓勵。

肆、後記

一、團隊成員的分工情形

行為問題全校性介入方案的規劃歷程，在五個主要核心成員的協同合作下，終於完成了初步的規劃。在這段日子裡，成員的分工情形如下：

甄師：領導者、參與討論、擬訂草案的大綱、行政溝通協調、行動研究撰寫潤飾與編排。

郭師：參與討論、行政溝通協調、受理窗口、個案管理負責人。

黃師：參與討論、資料整理、認輔學生、撰寫規劃歷程。

陳師：參與討論、資料整理、認輔學生、撰寫團隊特色。

胡師：參與討論、資料整理、認輔學生、撰寫修改歷程。

輔導主任的角色定位：負責協調各處事主任並且與校長溝通。

以上的分工，僅限於規劃與執行的初期，未來正式執行過程，所有人員的分工，則必須參考方案所規劃的內容，並且透過同心圓會議，再議定細部職責。

二、團隊特色

根據學校生態所規劃出符合學校本位之問題行為全校性介入方案，依實施要點的內容及團隊核心成員之特色約可歸納出以下幾點：

- 1.多面向的組合：團隊核心成員括行政人員(輔導處組長)、特教老師、普通班及科任老師(亦是認輔老師)，在規劃方案或處理學生問題行為時，能以不同角度分析、思考，在實務運作上可能遭遇的困擾或瓶頸，使方案的制定與執行，計畫更周延，更能符合現場的需要。
- 2.自發性的團隊：從參加研習到制定方案都是團隊成員主動參與，雖然勞心勞力，耗費無數的時間、精力，但 5 位團員均能一本初衷，用心完成方案的規劃並挑起日後執行工作中之負責人員，其目的除了希望幫助學生解決嚴重的行為問題，也期待能透過明確的處理流程，給予學校老師更多的支持，提供更適當的輔導策略，讓全校老師一起動起來，發揮最大的力量，共同解決問題。而校方到目前為止，尚未有任何的鼓勵或獎賞措施，所倚賴的是團員對教育的高度熱誠及彼此間的支持與關懷
- 3.經驗與專業的結合：5 位成員的年齡從二十幾歲到四、五十歲不等，有的具備輔導、特教背景，有的從事輔導工作多年，有的班級經營經驗豐富，而年輕老師亦能以 e 世代想法，了解、貼近孩子的心，團隊成員彼此作不同理念的交流與分享，讓理論與實務結合，激盪出更適切的輔導策略。
- 4.明訂個案管理員：在每一個處理過程，皆有專職的個案管理人員，隨時將行為問題學生的輔導介入資料整理歸檔，有助於日後的分析及追蹤輔導。
- 5.處理流程具體明確：規劃明確的處理流程以及釐清參與人員及工作細目，並且在每一個處理階段，皆說明了應該準備的資料、表格，讓處理的過程更加踏實。
- 6.分工清楚：在初級、二級和三級預防中，各人員負責工作具體明確。
- 7.有法源依據：參考了相關的特殊教育法規後，為此一全校性行為問題介入方案，提供了充分的法源依據，除了可以降低規劃過程所遭遇的質疑，更可以讓學校的行政，符合相關法律規範，確實發揮立法的期待與效益。

三、後續做法的調整

1. 同心圓團隊成員

同心圓團隊在規劃期間，成員的籌組與招募，完全是自發性，然而在正式成為學校的制度後，輔導主任即是同心圓團隊的召集人，其必然成員包括了輔導組長、資源組長以及認輔教師。此一方案之所以要提高層級列入學校的制度，即是希望不會因人事的更迭而有所折損，在制度化的前題下，不論是擔任輔導主任、組長或是有意參與認輔工作的老師，皆應有所體認自身的角色。其實，此一方案，非但不會增加輔導處的工作，反而能夠因為流程明確以及分工清楚，而提昇輔導工作的推展。

2. 同心圓團隊的運作

同心圓團隊的角色，在方案規劃期以及試探性的執行階段，肩負了大多數的工作與角色，然而在正式運作之後，同心圓的角色，則必須有所調整與釐清。團隊的角色主要在於受理個案、轉介前的觀察輔導以及參與個案會議的召開並協助個案資料的管理。至於實際輔導個案、親職教育或是教師同仁的教學建議與調整，則是在個案會議中決議之事。畢竟學校目前已有家長義工團體以及許多社會資源可供運用，如果能夠在個案會議中作成決議，對於後續工作的執行與聯結，將會顯得更有支持的力量與依據。

四、規劃歷程摘要回顧

本方案的規劃歷程，在高雄師範大學研習課程、校內每週五固定聚會時間以及多次自發性週末假日聚會活動等三個主要活動中，逐步建構完成。茲將重要活動以及聚會討論重點整理如下，除了提供成員回顧，也可做為有意參考敝校作法的人員借鏡。

表 3 規劃歷程摘要回顧表

日期	討論重點
93.2.25 高師大研習	嚴重情緒障礙學生的認識與輔導
93.3.10 高師大研習	行為問題全校性介入之探討與學校如何形成全校性介入機制
93.3.24 高師大研習	擬定行為問題處理的流程與階段
93.4.7 高師大研習	各校分享所規劃之行為問題處理的流程
93.4.21 高師大研習	國外行為問題全校性介入機制之探討
93.5.5 高師大研習	嚴重情緒障礙學生的輔導。(蔡淑妃老師實務分享)
93.5.19 高師大研習	校外資源整合(醫療)。(湯金樹醫師)
93.6.2 高師大研習	如何規劃符合學校本位之行為問題全校性介入
93.6.16 高師大研習	團隊名稱為何?釐清規劃流程、職責分工、相關表格的修訂整合。
93.7.11 高師大研習	處理流程與成員工作分配
93.7.12	草案(職責分工、組織架構圖)的討論與修正、
93.7.29 高師大研習	觀摩他校草案
93.7.30	修正處理流程與成員工作分配、討論實施模式圖
93.8.3 高師大研習	觀摩他校草案、量表介紹
93.8.4	學校背景(學校現況、目前學生問題行為的處理方式、困境、行動的契機)、規劃模式圖
93.8.5 高師大研習	同心圓服務團隊特色
93.8.6	如何形成同心圓服務團隊 第一階段：為什麼會找這些人來研習？ 第二階段：說明如何從研習人員變成團隊成員、「同心圓」的名詞來源
93.8.10	如何形成同心圓服務團隊團隊成員：(第二階段：分析規劃時期所參與工作、聚會形式、草案的擬定歷程)
93.9.3 週五聚會	<ul style="list-style-type: none"> 討論聘請高雄師範大學特殊教育系蔡明富教授指導論文撰寫事宜 討論執行方案之標的個案
93.9.10 週五聚會	<ul style="list-style-type: none"> 再次修訂處理流程 排定核心成員負責撰寫報告內容
93.9.22 高師大研習	<ul style="list-style-type: none"> 擬訂行動研究名稱 將規劃歷程再細分為初、中、長期 考慮是否以 SWOTS 的理論分析學校現況
93.9.24 週五聚會	<ul style="list-style-type: none"> 全校性介入方案服務對象為學生亦或是可以涵蓋學校教師同仁？(家長干涉教學的情形日益嚴重) 觀察表應分別針對教師及家長設計
93.10.6 御書房聚會	<ul style="list-style-type: none"> 建立論文寫作架構與方向
93.10.8 校內特委會	<ul style="list-style-type: none"> 討論行為問題全校性介入方案 校長提出修改組織架構的建議

	<ul style="list-style-type: none"> • 對於敘獎事宜，可將方案報局核備，由教育局核准之
93.10.10 假日聚會	<ul style="list-style-type: none"> • 再次沈澱凝聚共識，建立本研究的主要目的及待答問題 • 對於歷程資料的記錄與收集，更應結構化的進行，否則只是資料的堆棧 • 討論如何撰寫並約定彼此交出負責部份稿件的時程。
93.10.13 御書房聚會	<ul style="list-style-type: none"> • 本研究之待答問題與主要目的更進一步明確化 • 前言再精簡並突顯學校困境 • 以 SWOTS 的理論分析學校現況應緊扣本研究相關問題
93.10.15 週五聚會	<ul style="list-style-type: none"> • 釐清撰寫論文之方向與分工 • 實際介入個案工作之分工
93.10.20 高師大進修	<ul style="list-style-type: none"> • 商請學校同意，另闢時間開會 • 各校論文分享
93.11.5 週五聚會	<ul style="list-style-type: none"> • 個案通報單之行為問題向度的修改 • 確認科任老師提報個案方式
93.11.12 週五聚會	<ul style="list-style-type: none"> • 再次修訂處理流程 • 討論本方案尚欠缺哪些必要的表格
93.11.16 高師大發表	<ul style="list-style-type: none"> • 和高師大研究生分享論文
93.11.24 高師大進修	<ul style="list-style-type: none"> • 各校簡報行為問題處理方案 • 各校提出困難與疑惑
93.12.3 週五聚會	<ul style="list-style-type: none"> • 最後修訂文章撰寫章節 • 執行部分應緊扣處理流程，並強調未來執行的調整與修正

參考書目

中文部份

周文祥等譯(1998)：巨變時代的管理。中天出版社。

思穎譯(1996)：追求卓越的團隊趨勢。業強出版社。

洪儷瑜(民 84)：從校園暴力談整合學門合作的輔導模式。學生輔導通訊，37，36-43。

英文部份

Short, R. J., & Shapiro, S. (1993). Conduct disorders: A framework for understanding and intervention in schools and communities. *School Psychology Review*, 22, 362-375.

Saxe, L., Cross, T., & Silverman, N. (1988). Children mental health: The gap between what we know and what we do. *American Psychologist*, 10, 800-807.

附錄一

高雄市光武國小行為問題全校性介入方案實施要點

93/10/01 特殊教育推行委員會修正通過

壹、依據

- 一、特殊教育法第十五條：各級主管教育行政機關應提供普通學校輔導特殊教育學生支援服務辦法。
- 二、特殊教育法第二十二條：身心障礙教育之診斷與教學，應以專業團隊合作進行為原則。
- 三、光武國小教師輔導與管教學生要點。

貳、實施目標

- 甲、成立「同心圓」服務團隊，以團隊合作模式，推動輔導學生新體制。
- 乙、善用多元輔導策略，導引學生正向行為之發展，協助其健全成長。
- 丙、發揮教訓輔三合一理念，落實三級輔導預防措施，建構明確、有效率的支援系統。

參、輔導原則

- 一、全校教師均負輔導學生之職責。
- 二、針對特殊個案之個別需求，由「同心圓」團隊進行評估與分案工作，以達適性輔導之目標。
- 三、以「輔導」為核心，以「學生」為主體，運用多元輔導方式，做好初級、二級、三級預防之輔導工作。
- 四、透過問題行為全校性處理機制，整合相關人員暨社會資源，發揮團隊合作

及分層負責之精神，提昇個案輔導成效。

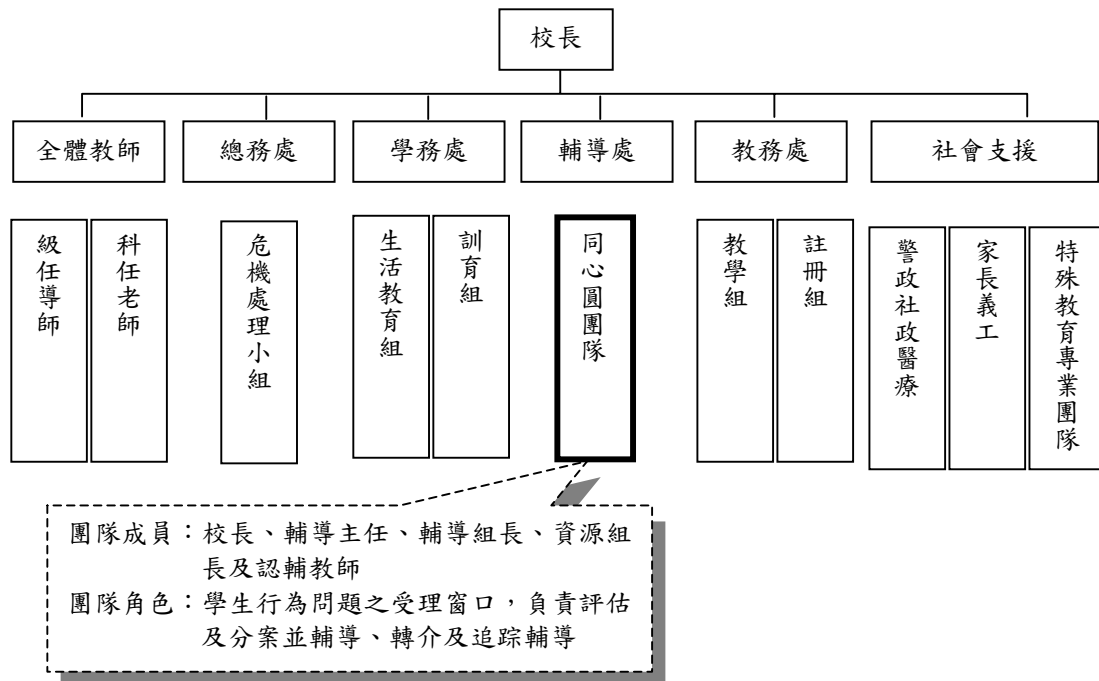
肆、輔導對象

本要點之精神乃是以「輔導」為核心，以「學生」為主體，運用三級預防概念，整合各級學校教學、訓導、輔導之功能，建構學校人員最佳互動模式與內涵，提供統整且周延之輔導服務，主要輔導對象如下：

- (一)初級預防：針對全體學生，進行「發展性、預防性」之輔導。
- (二)二級預防：針對出現偏差行為、適應困難徵兆或是疑似嚴重情緒障礙之學生，進行「介入性」之輔導。
- (三)三級預防：針對具有嚴重偏差行為及顯著適應困難之特殊需求學生，進行「矯正性」之輔導。

伍、組織架構及職責分工

一、組織架構



二、職責分工

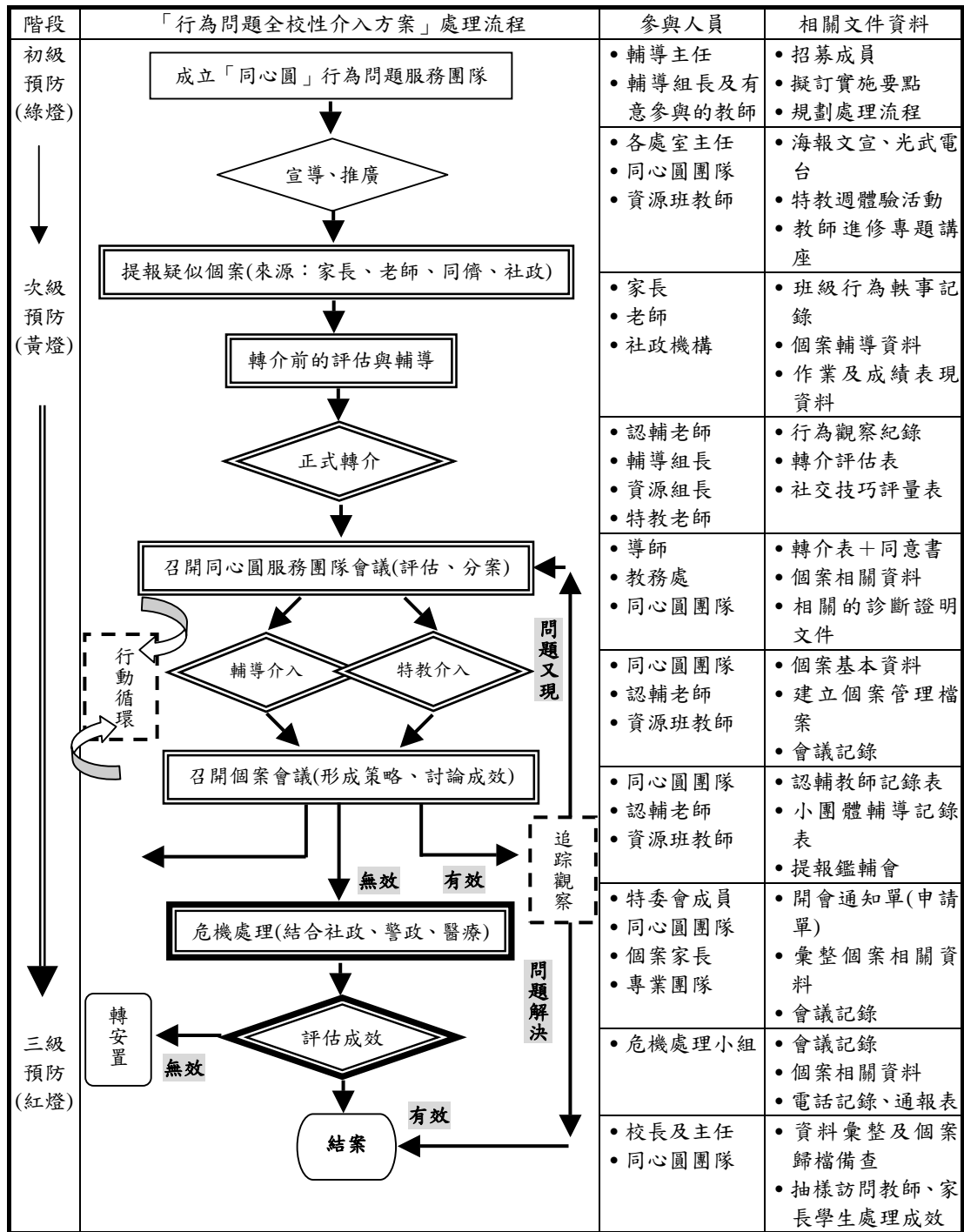
階段別 執行人員	初級預防 (預防性輔導) 針對一般學生及適應困難學生進行之一般輔導	二級預防 (介入性輔導) 針對出現偏差行為徵兆或情況較輕微之學生，進行較為專業之輔導諮商	三級預防 (矯正性輔導) 針對嚴重偏差行為(或累犯)及嚴重適應困難之學生，進行專業之矯治諮商及身心復健	危機處理 (警急性輔導) 針對偶發、突發事件所造成的傷害，進行補救性、決策性的處置
校長	<ul style="list-style-type: none"> 督導同心圓團隊的運作並協助宣導與推廣 		<ul style="list-style-type: none"> 主持個案會議 	<ul style="list-style-type: none"> 主持個案會議
教務主任	<ul style="list-style-type: none"> 協助同心圓團隊成員的課務調整，以利定期召開相關會議 	<ul style="list-style-type: none"> 配合相關事件與個案之處理 協助安排認輔教師課務，以利輔導的進行 督導中輟學生通報工作及後續之追蹤輔導 	<ul style="list-style-type: none"> 參與個案會議 協助安排需要接受心理治療學生之班級與課務 協助安排彈性課程給有特殊需求之學生或班級 	<ul style="list-style-type: none"> 協助安排偶發事件之班級課務 緊急事件處理之對外發言人
學務主任	<ul style="list-style-type: none"> 落實班會、週級會活動之規劃與執行 宣導學生面對各項傷害之危機意識與應變措施。 培養學生正當休閒活動，辦理社團活動及各類師生生活動。 實施疾病預防宣導與生活教育活動(如安全防護、性教育及性侵害防治) 	<ul style="list-style-type: none"> 訓練學生面對各項傷害之危機意識與應變措施。 勸導學生改正違規行為，擬定處理方案 擔任學生申訴事件窗口，依學生申訴制度，召開會議處理申訴案件 	<ul style="list-style-type: none"> 參與個案會議 嚴重行為問題學生之處理、轉介及追蹤輔導 	<ul style="list-style-type: none"> 校園緊急事件之危機處理、通報及追蹤
總務主任	<ul style="list-style-type: none"> 相關經費之提撥與協助 成立班級危機處理小組 		<ul style="list-style-type: none"> 參與個案會議 	<ul style="list-style-type: none"> 督導校園危機處理小組之通報與運作 負責監督校園安全維護
輔導主任	<ul style="list-style-type: none"> 規劃辦理全校之輔導工作 成立同心圓團隊 	<ul style="list-style-type: none"> 參與個案會議，認輔學生 督導中輟學生通 	<ul style="list-style-type: none"> 參與個案會議 嚴重行為問題學生之處理、轉介 	<ul style="list-style-type: none"> 偶發事件後之心理復健及輔導

	<ul style="list-style-type: none"> 並帶領團隊的運作 督導認輔老師及愛心媽媽之培訓 	<p>報工作及後續之追蹤輔導</p>	<p>及追蹤輔導。</p> <ul style="list-style-type: none"> 督導中輟學生之追蹤與輔導 協助個案轉介、安置適當機構 	
輔導組長	<ul style="list-style-type: none"> 辦理教師及家長之輔導知能研習 執行認輔老師及愛心媽媽之培訓 參與同心圓團隊之運作 提供親師生輔導諮詢 	<ul style="list-style-type: none"> 參與個案會議，認輔學生。 負責中輟學生通報及後續之追蹤輔導。 	<ul style="list-style-type: none"> 參與個案會議 執行中輟學生之追蹤與輔導 協助個案轉介、安置適當機構 	<ul style="list-style-type: none"> 偶發事件後之心理復健及輔導
資源組長	<ul style="list-style-type: none"> 實施各項心理測驗 執行認輔老師及愛心媽媽之培訓 參與同心圓團隊之運作 提供親師生輔導諮詢 	<ul style="list-style-type: none"> 參與個案會議，認輔學生 負責特殊需求學生轉介、鑑定及安置事宜 	<ul style="list-style-type: none"> 參與個案會議 協助個案轉介、安置適當機構 	<ul style="list-style-type: none"> 偶發事件後之心理復健及輔導
班級導師	<ul style="list-style-type: none"> 建立學生輔導基本資料並記錄學生之學習狀況 掌握學生出缺席情形 提供學生多元、適性的學習環境 辦理親師座談會，建立良性的親師互動機制 	<ul style="list-style-type: none"> 參與個案會議，認輔學生 配合中輟通報系統 	<ul style="list-style-type: none"> 參與個案會議 協助個案轉介、安置適當機構 	<ul style="list-style-type: none"> 偶發事件後之心理復健及輔導
科任教師	<ul style="list-style-type: none"> 掌握學生出缺席狀況 觀察並通報學生的特殊學習情形 	<ul style="list-style-type: none"> 參與個案會議，認輔學生 	/	/
資源班教師	<ul style="list-style-type: none"> 宣導與推廣特殊教育相關知能 蒐集特教相關資料並提供諮詢服務 	<ul style="list-style-type: none"> 參與個案會議，認輔學生 實施個別化教學與輔導 	<ul style="list-style-type: none"> 參與個案會議 協助個案轉介、安置適當機構 	<ul style="list-style-type: none"> 偶發事件後之心理復健及輔導

陸、行為問題全校性介入方案處理流程

一、處理流程工作內容及參與人員

工作流程	工作內容	參與人員	備註
宣導推廣	①光武電台影片宣導 ②建置主題網站 ③製作行為問題宣導摺頁 ④生活教育融入課程	•「同心圓」團隊 •行政人員 •全體教師	
轉介前介入	①教室觀察 ②分析學生問題行為 ③提供諮詢	•認輔老師 •輔導組長 •資源組長 •特教老師	
提出轉介	檢附下列相關資料： ①個案轉介申請表 ②輔導紀錄	•班級導師 •認輔教師 •家長	
初評&分案	①檢核資料是否齊全 ②根據「服務對象」之準則篩檢是否符合 ③分案	•「同心圓」團隊	
輔導介入	①電話聯絡、教室觀察、諮詢 ②行為功能分析	•「同心圓」團隊 •認輔教師	
召開個案會議	①討論處理策略 ②評估介入成效 ③研議是否需要申請專業團隊服務	•行政人員 •班級老師 •「同心圓」團隊 •相關人員	每月最後一週週五 第一大節
危機處理	①負責監督校園安全維護 ②強化警政、社政、醫療體系的合作與聯繫	•危機處理小組	
追蹤觀察	①電話訪談或觀察、晤談(對象：老師、家長、同學) ②瞭解介入處理成效或評估是否結案 ③研議未結案之個案的處理策略	•「同心圓」團隊 •認輔老師 •級任導師	
結案	①完成結案報告 ②個案資料建檔 ③結案(資料隨個案轉銜)	•「同心圓」團隊 •輔導組長	



柒、相關獎勵規定

教師依上開分工職責輔導學生，有具體事實紀錄且具成效者，則依相關法令及規定，報局核備給予獎勵：

- (一)對通報及復學輔導工作執行績效良好者，依「國民中小學中途輟學學生通報及復學輔導辦法」第十二條規定予以獎勵。
- (二)有關辦理各項輔導活動，獎勵內容及辦理敘獎情形如下：
 - 1.輔導中途輟學或長期缺課學生復學，平均每週聯繫至少二次，有具體紀錄可查者，每人每學年嘉獎乙次；若輔導學生復學成功且持續就學者，每人每學年嘉獎二次。每尋回一位中輟學生並辦妥復學手續且就讀已滿一個月者，實際參與工作之有功人員，嘉獎乙次。
 - 2.辦理各項學生成長團體輔導，績效良好，有紀錄可查者，每一成長團體主辦者二至三人嘉獎乙次。
 - 3.輔導特殊個案認真，於輔導期間平均每週晤談至少兩次，有紀錄可查者，每人每學年嘉獎乙次。
 - 4.實際擔任輔導工作有績效者每學年嘉獎乙次。
 - 5.辦理校內各項輔導教育活動，有具體事實紀錄且具成效者，輔導工作人員每人每學年嘉獎乙次。
- (三)教師參與認輔制度，執行認輔工作表現優良者，提敘嘉獎乙次，並由教育主管當局頒贈感謝狀乙禎，以資鼓勵。

捌、本要點經校務會議討論通過，修正時亦同。

附錄二

組織架構圖修正過程摘要

版本	組織架構圖式
930419	尚未發展
930423	尚未發展
930506	
930711	
931001	

附錄三

職責分工表修改過程摘要

版本	修改重點	圖式
930419	第一個版本產生，此版本鉅細靡遺而且在團隊討論過程中方便勾選	
930423	因第一個版本太過繁複，所以將其簡化，方便相關人員閱讀	
930506	內容建置中	
930711	完成第二個版本	
930730	做了小幅度的修正，將並未直接參與該事務的處室其工作內容剔除，並說明事務單位主管和承辦人員皆有其責，避免窗口過於分散	

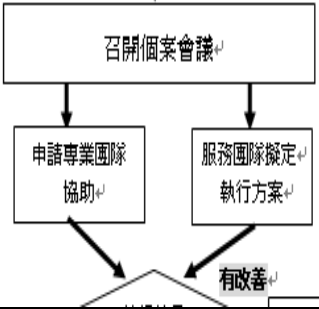



附錄四

規劃處理流程之修改原因及歷程摘要

「轉介前的介入與輔導」修改原因及重點

版本	修改重點	圖式
930419	第一份草案出爐，在教師提出個案轉介後，同心圓團隊即進行初評，再進行轉介前介入，若無效即召開個案會議，有效則持續追蹤觀察。	
930423	1.整合「轉介前介入」與「執行結果」之追蹤觀察欄位。 2.在追蹤觀察增列「問題又現」一欄位，使個案問題回至初評階段。	
930506	保留	
930711	將轉介前介入改命名為「行為輔導」	
930730	將轉介前介入改在提出轉介之前，若個案有改善即可進入追蹤觀察，無須再列入個案會議。	

召開「個案會議」之後流程修改原因及重點

版本	修改重點	圖式
930419	第一份草案出爐，在召開個案會議之後，將個案處理方式分流，一是「申請專業團隊協助」，一是「服務團隊擬定執行方案」。	
930423	保留	
930506	保留	
930711	在召開個案會議之後，定時評估策略成效，有效則追蹤觀察，無效則調整輔導策略再進行評估。	
930730	在召開評估個案會議時，即將個案處理方式分流，一是「行為輔導」，一是「特教介入」，再於個案會議上評估策略成效。	
930810	保留	
930912	將「評估成效」一欄位整合至「個案會議」中。	

「結案」過程修改原因及重點

版本	修改重點	圖式
930419	第一份草案出爐，在「執行結果」中評估策略是否有效，若有改善則持續追蹤觀察，無改善則進入危機處理小組作緊急安置。	
930423	<p>1.在階段四危機處理小組作緊急處置之後，再增加「執行結果」一欄，並觀察其執行結果再增加有改善及無改善處理方式有改善則結案，無改善處理方式則尚無定論。</p> <p>2.將個案進行追蹤觀察後，有穩定改善者進行結案，無改善者則回至初評階段。</p>	
930506	在執行結果之後整併成結案一欄。	
930711	在階段四危機處理小組作緊急處置之後，流程改為「評估成效」，無顯著成效者轉安置，有改善者則結案。	
930912	在危機處理一欄中，在緊急安置後有效者則持續追蹤觀察或是調整輔導策略，若無效則轉安置。	



附錄六

全校性問題行為介入方案評估問卷

各位老師，您好！

這是一份由輔導處自發性成立的「同心圓團隊」所設計的問題卷，目的在於瞭解老師處理學生「行為問題」時，最普遍的介入方式及態度，並且希望老師們能針對同心圓團隊所規劃之「行為問題全校性介入方案」，提供審核改善的意見，以做為未來持續推動該方案的參考。

問卷內容，純粹做為修正方案的參考，不另做個別推論或呈現，敬請老師能夠放心，並且撥冗填答。感謝您！

1.您目前是：

級任老師(低 中 高)

科任老師

2.您個人最無法忍受學生的「行為問題」是什麼？(請依困擾程度填寫)

① _____ ② _____ ③ _____

3.面對具有「行為問題」的學生，您最常採取的處置方式為何？(可複選最常使用的三項)

懲罰制止 言語警告 通知家長調 整座位

隔離 罰寫作業或勞動服務

其它 _____

4.「行為問題」學生，如果造成了您的困擾，您通常會如何尋求協助？(可複選最常使用的三項)

向熟識的同事請教 尋求輔導處協助 看書找資料

尋求學者專家諮詢 心灰意冷漠視放棄

其它 _____

「同心圓團隊」在校長的同意、輔導主任的全力支持協助下，核心成員還包括了輔導組長、資源組長、兩位導師(寶桂師、曉芬師)以及一位科任教師(秀琴師)。這純粹是一個自發性的團隊，期望能夠透過行動研究的方式，為光武國小建構一個制度明確的、具體化的、可行性高的「行為問題全校性介入方案」。畢竟，處理學生的行為問題，本應是每一位老師責無旁貸的責任，如果能夠有一個更明確的制度以及流程，相信更具實效。

請您先瀏覽本方案之實施要點以及處理「行為問題」個案的流程：

- 流程是否明確？ 明確 不明確(因為：_____)
- 參與人員是否清楚？ 清楚 不清楚(因為：_____)
- 此方案的可行性如何？ 可行 不可行(因為：_____)
- 整體評估及建議：_____

附錄七

個案實施「社交計量表」結果

座 號：15	愛 說 話
姓 名：	← b 1號 男
性 別：男	頑 皮
被喜次數：0	← c 2號 男
被拒次數：17	很 懶
互喜次數：0	← b 3號 男
互拒次數：2	脾氣暴躁
喜 拒 差：-17	a ← a 4號 男
天馬指數：-0.63	頑 皮
天馬型別：孤獨	← a 6號 男
被喜Z值：-0.96	頑 皮
被拒Z值：3.01	← a 8號 男
社會影響：2.05	很 懶
社會喜好：-3.97	← c 10號 男
Coie型別：被拒絕	很 懶
莫氏指數：0.52	b ← a 11號 男
受喜地位：0.00	脾氣暴躁
受拒地位：0.52	← a 13號 男
次級團體：0	戲弄別人
	← a 14號 男

男 2	4	1	0	0.13	一般	-0.64	0.03	-0.61	-0.66	普 通	6	2
男 4	3	3	1	0.35	一般	-0.29	0.23	-0.05	-0.52	普 通	4	3
男 3	4	3	0	0.48	明星	0.06	0.23	0.30	-0.17	普 通	4	4
男 7	0	2	0	0.45	明星	1.46	-0.60	0.87	2.06	受歡迎	2	6
男 0	0	0	0	0.00	孤獨	-0.99	-0.60	-1.58	-0.39	被忽視	0	7
男 4	0	2	0	0.40	一般	0.41	-0.60	-0.18	1.01	受歡迎	4	8
男 6	0	2	0	0.43	一般	1.11	-0.60	0.52	1.71	受歡迎	2	9
男 6	0	3	0	0.60	明星	1.11	-0.60	0.52	1.71	受歡迎	2	10
男 0	4	0	1	-0.23	孤獨	-0.99	0.23	-0.75	-1.22	被拒絕	0	11
男 1	0	1	0	0.18	一般	-0.64	-0.60	-1.23	-0.04	被忽視	6	12
男 5	3	2	0	0.37	一般	0.76	0.03	0.79	0.74	普 通	4	13
男 1	6	1	1	-0.08	一般	-0.64	0.65	0.01	-1.28	被拒絕	2	14
男 0	17	0	2	-0.62	孤獨	-0.99	2.93	1.94	-3.92	被拒絕	0	15
女 4	1	3	1	0.38	一般	0.41	-0.39	0.02	0.80	普 通	3	16
女 9	0	2	0	0.48	明星	2.17	-0.60	1.57	2.76	受歡迎	3	17
女 2	0	1	0	0.20	一般	-0.29	-0.60	-0.88	0.31	普 通	5	18
女 12	0	3	0	0.70	明星	3.22	-0.60	2.62	3.81	受歡迎	1	19
女 1	2	0	1	-0.18	臨界	-0.64	-0.18	-0.82	-0.45	普 通	0	20
女 2	0	1	0	0.20	一般	-0.29	-0.60	-0.88	0.31	普 通	1	21
女 0	2	0	0	-0.03	孤獨	-0.99	-0.18	-1.17	-0.80	被忽視	0	22

個案 →

附錄八

個案教室觀察記錄

時間	93 年 10 月 6 日 11：20~11：30	地點	四年 1 班教室
觀察者	胡曉芬	課程內容	數學課－畫圓(小組合作)
行為描述	1'上課 3 分鐘後才進教室 4'將數學課本放進書包 5'老師在下指令個案玩著筆蓋並與對面同學聊天 6'拿著筆和對面同學聊天 7'嘗試著畫圓備老師制止後又和同學聊天 8'有一女同學到他身旁和他聊天與小組活動脫節 9'玩鉛筆盒並與對面同學聊天 10'老師要求分組展示作品個案繼續玩不理會老師		

時間	93 年 10 月 4 日 9：50~10：02	地點	四年 1 班教室
觀察者	陳寶桂	課程內容	數學課－除法 (學生上台解題後，老師逐一說明)
行為描述	1.同學在台上解題時，個案東張西望、與同學聊天。 2.老師在說明時，個案有時描書上圖案、有時眼神呆滯，無目標的看著窗外、抓背、仰頭看天花板，老師未注意個案。 3.老師 2 次要求全班唸題目，個案嘴巴完全沒動。 4.老師要全班訂正自己的習作，個案顯得若無其事，經老師個別要求，向同學借了紅筆後又繼續發呆，2 分鐘後才動了一筆(不知是否有訂正)。 5.在觀察期間內，個案看了老師 4 次，時間分別是 4 秒、2 秒、5 秒、9 秒。 6.老師解說音量較小，雖然大部分學生不專注，但老師未指正。		

時間	93 年 10 月 5 日 11：20~11：50	地點	四年 1 班教室
觀察者	黃秀琴	課程內容	國語(平時測驗)
行為描述	<ol style="list-style-type: none"> 1.個案寫考卷的專注力約 15 分鐘，考卷沒寫完未察覺。 2.寫考卷時從桌上寫到地上，身體常動個不停，容易被外物吸引。 3.考試期間班上有同學持續說話，老師屢勸無效。 4.同學不理會老師指令，老師溫婉勸說亦無效。 5.案主喜歡看老師在做什麼，很好奇。 6.個案的椅子常超出界線，同學以指責口吻說”你老是這樣”，但個案不太能察覺，需老師提醒。 7.老師將有問題行為的學生集中在黑板正中間的同一組，學生彼此間常有衝突。 		

綜合上述觀察記錄，歸納出個案問題行為有：個動、注意力不集中，除此之外，將問題行為的學生集中在同一組，老師指令不明確、說話音調缺乏抑揚頓挫，未能有效掌握學生的學習等，亦是個案學習不力的重要成因。



附錄九

班級團體輔導記錄表

日期	學生主要問題	實施輔導策略	處理結果
93.10.08	<ul style="list-style-type: none"> ☆相互排斥 ☆常規不好 ☆彼此間的衝突沒及時處理 ☆無法專注學習 	<ul style="list-style-type: none"> ☆建立認輔老師和同學間的信任—相見歡 ☆記住老師的通關密語—甜心派老師 ☆建立激勵歡呼 ☆說故事時間—蛇頭和蛇尾的故事、瞎子和瘸子的故事 ☆團體遊戲：我的好朋友 ☆記憶大考驗-邀請和你玩過的朋友並介紹她(他)的名字和優點 	<ul style="list-style-type: none"> ☆一群人學習的好處-發現有男生四位找不到夥伴玩、一位在座位上哭、一位坐在位上不動 ☆透由故事引導孩子落單的感覺如何 ☆讓孩子了解合作、不計較、不自私的好處
93.10.26	<ul style="list-style-type: none"> ☆不知如何主動找朋友 	<ul style="list-style-type: none"> ☆藉由遊戲打破同學間的沉默及界限 ☆團體遊戲—送愛給別人 ☆說故事時間—拼被人送的禮 	<ul style="list-style-type: none"> ☆喚起同學間的熱誠-發現延隆不願意玩，對同學有陌生感 ☆讓同學了解接納別人及分享的人才能快樂
93.11.05	<ul style="list-style-type: none"> ☆彼此間會惡言相向 	<ul style="list-style-type: none"> ☆說故事時間—敵人派(爸爸做什麼樣的派請敵人吃) ☆默契培養—歡呼的凝聚 ☆「不可能的任務」—找一位同學在本週對她(他)好 	<ul style="list-style-type: none"> ☆在班上是否有討厭的人 ☆最討厭的人、事、物是什麼 ☆試著跨出一步，今天的一小步將是明天的一大步

<p>93.11.12</p>	<p>☆同學間常有言語上的衝突</p>	<p>☆說說看上週你如何對別人好 ☆指導孩子動手做胚芽餅夾麥芽糖(學習看似容易，做起來蠻困難的) ☆練習觀功念恩 ☆發放一張(孤單小男孩的學習單)，看圖說故事，如何幫助小男孩快樂 ☆本週製作(謝謝、不理你、白痴、神經病)觀察米飯的變化</p>	<p>☆班上已有 9 位同學看到舜玄的優點，其他的落單的同學會嘗試找同學玩 ☆發現延隆仍悶悶不樂，由於剛轉學來上沒有朋友，時常上學遲到，沒有學習動力</p>
<p>93.11.19</p>	<p>☆班上互動模式不良</p>	<p>☆說說看米飯的不同變化，引導孩子「冷漠」的米飯味道最臭其次是「粗言粗語」，最好的是「謝謝」的米飯 ☆心有好念、口說好話將會改善彼此的關係 ☆優點大轟炸 ☆團體遊戲—攻城堡(從遊戲中體認合作) ☆本週「秘密任務」</p>	<p>☆舜玄和延隆跨出一步可以和同學一起玩 ☆有同學願意伸出友誼的手帶著他們兩位一起玩</p>

附錄十

個案家長書面回饋

老師你好：●●確實愈來愈懂事了。每天都給他的鼓勵，多說好話，他會表現的更好。希望老師們能繼續用正面的話，鼓勵他。當然我也會繼續配合大家，一起來改變他的一生。包括，同學們也一起幫忙，講好話，多鼓勵，多給他一些愛的鼓勵。謝謝老師，及同學們的幫忙。在此祝大家聖誕節快樂。

●●的爸爸
敬上。 王●●

2014. 12. 22 晚. 10:30

