

第四章

高雄市忠孝國小行為問題全校性介入規劃與執行 - 以一位普通班老師的角度

曾琬淑 徐蕾娜

高雄市忠孝國民小學

壹、規劃篇

一、緣起：

從事教職十餘年來一直以兢兢業業的態度來面對來自不同家庭背景的學生，也在層出不窮的學生事件處理過程中得到許多寶貴經驗。正覺得教學工作逐漸駕輕就熟、如魚得水之際，卻在新學期中遇到空前的挑戰。由於編班的巧合，讓兩位不同類型的情緒障礙小朋友同時出現在一班，頓時使自許為「身經百戰」的我吃足苦頭。每天層出不窮的棘手問題不斷的在教學過程中上演，而學校的輔導處又正處於新舊交替之際，在此時似乎並不能適時的提供必要的協助，正陷於不知如何以對且已心力交瘁下有幸可以求教於高師大特教中心，並進而以一位普通班老師的身分參加「行為問題全校性介入規劃與執行」的研習，希望能針對所遭遇的問題找出可行又有效的解決模式以提供日後與我有相同情況的老師一些參考，期盼能減少相同遭遇的老師若干不必要的摸索時間，也能對有行為問題的學生作出最好的處置與協助，以避免不必要的親師與同儕間的摩擦。

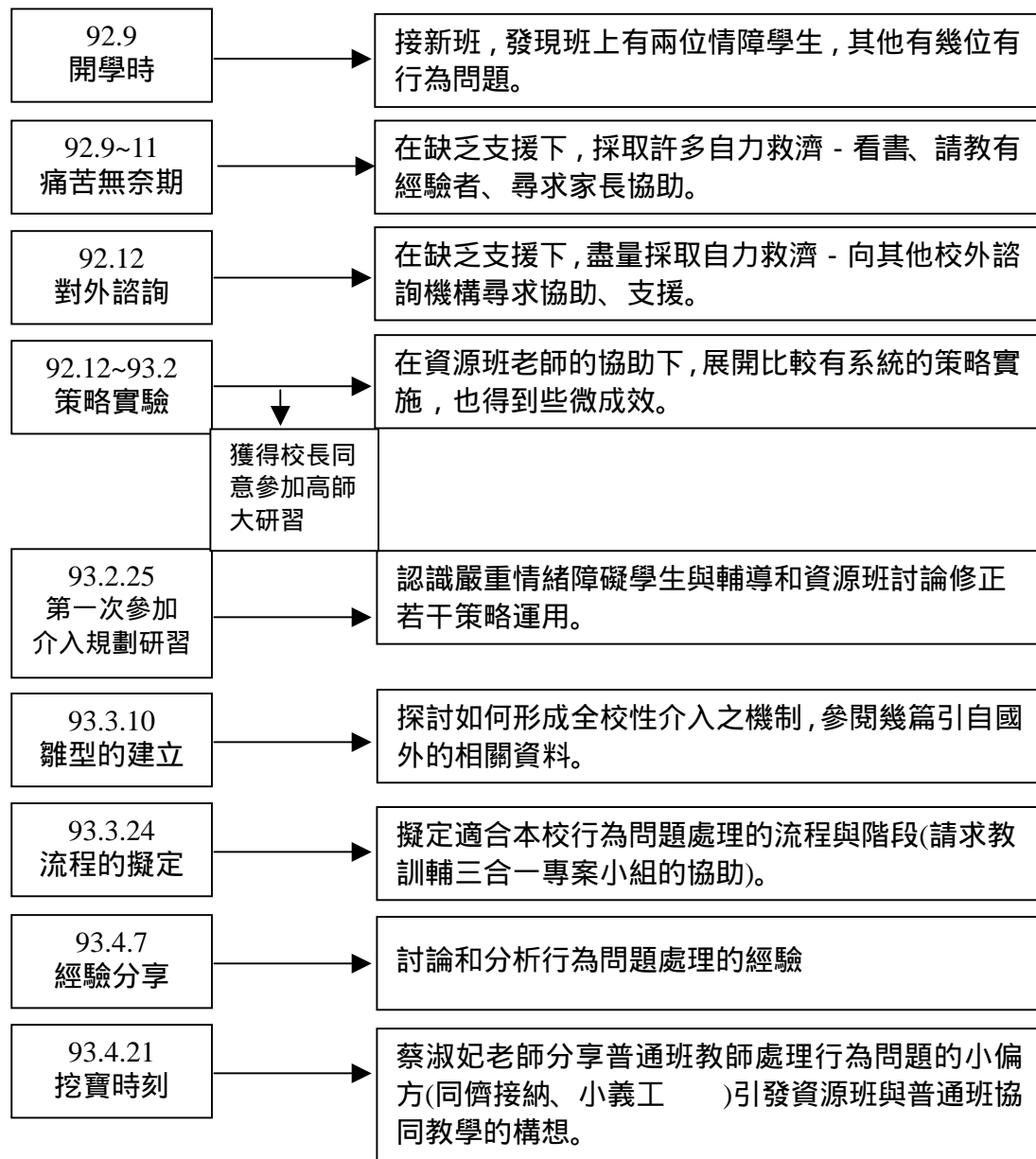
二、規劃歷程：

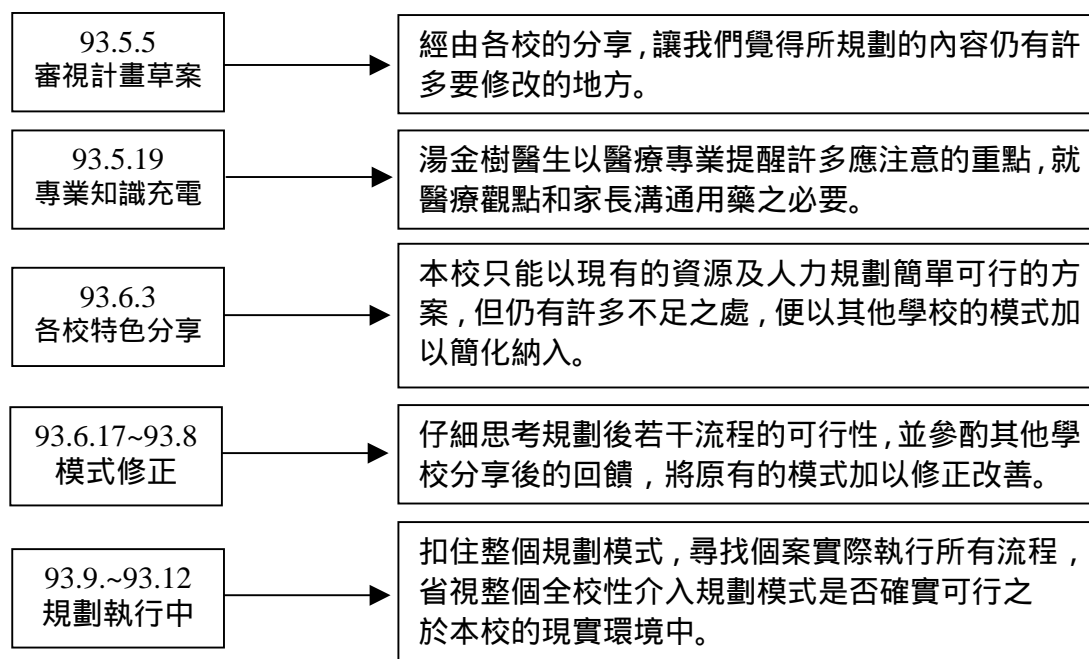
自民國九十三年二月二十五日起每隔周三下午參與「行為問題全校性介入之規劃與執行」研習，以便進行規劃適合本校實行的有效模式，在研習與規劃的過程中雖然獲得了許多寶貴的知識和經驗的分享，但同時也發生了一些先前沒有料到的事

情，在尋求突破與克服種種困難中留下了一些足跡和腳印，茲將其點點滴滴一一敘述如下：

(一)走過的痕跡：

走過的痕跡





(二)過程中的異動：

(1)研習夥伴的尋找：

原先有一位資源班實習老師很熱衷參與，另一位和我有相同遭遇的代課老師也願意加入，但因這個研習需要在下學年度對原學校進行實際執行檢驗，而他們倆位在下學期均無法在本校繼續任教，因此最後只有一位資源班老師可以參與研習。而學校其他老師雖然在我熱心鼓勵奔走遊說下，仍因許多個人因素考量而無法加入我們的行列，但他們都願意給予精神上的支持。

(2)更換團隊夥伴：

資源班老師因為理念不同，參與討論及研習時常有缺席狀況，幾經思考後決定由另一位資源班老師代替其協助我們接下來愈來愈具有挑戰性的任務。徐蕾娜老師(以下簡稱徐師)一度生病請假在家修養，但她仍不忘對其資源班的小朋友盡心付出關懷，她的愛心及負責態度實在叫人敬佩。在她的協助下，我們這個二人團隊也逐漸獲得新任主任、組長的支持。

(3) 得到高層的支持與肯定：

在「行為問題全校性介入計畫」草案送給校長及新任的輔導主任過目後，感謝他們給予一些寶貴的意見，並鼎力支持扣著計畫流程一步一步繼續執行與修正原來的模式。

(三) 教師服務團隊的成立：

(1) 成立教師服務團隊的原因：

* 出現問題：(一位普通班老師的無奈)

九十二學年度新學期，當班上同時出現兩位情緒障礙小朋友，頓時讓不曾處理過類似個案的我處於慌亂中，此時正需要協助的我發現學校註冊、輔導、特教間存在若干協調問題是導致問題複雜化的原因。

* 面對問題：(感謝許多人的協助)

幸好週遭的朋友紛紛提供錦囊妙計想幫忙我減輕負擔，但眾說紛紜對實際狀況並沒有太大助益，最後在資源班老師的協助下暫時解決一些燃眉之急，但終非長久之計。

* 解決問題：(希望提供經驗給其他人參考)

於是轉向高師大特教中心請教專業知能，正好遇見蔡教授將進行行為問題全校性介入的研習，因此以學習的心態希望組成學校教師服務團隊並期望促使其今後能正常運作，讓跟我有相同遭遇的普通班老師減少一些摸索的時間。

(2) 教師服務團隊如何形成？

規劃前：因輔導室主任屆齡即將退休，許多麻煩的事務已不再過問，所以在不得已的情況之下越級向校長報備同時也向資源班老師請求協助。幸得資源班老師及實習老師的支援才能使兩個過動情障的小朋友同在一班而暫未發生較大事端，於是邀請他們一同參加高師大特教中心所辦的【行為問題全校性介入規劃與執行】研習。

規劃過程中：

由普通班老師發起，暫時當教師服務團隊的領導者；後來新任輔導主任接

任後便由其擔任當然的領導者，負責所有行為問題學生全校性介入模式的相關事宜。

剛開始大家對於整個規劃的模式尚不十分清楚，在幾次討論和實際執行後才慢慢有些概念，當然參與最初規劃的普通班老師及資源班老師需要花較多的時間進行解釋與溝通，初成立團隊時，其實我們也不知道這樣的組合到底能撐多久。

規劃後：

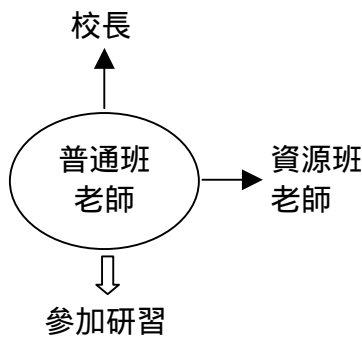
規劃後的團隊雖然人員眾多，但不是身兼數職就是公務繁忙，很難有共同的時間互相討論，為了達到有效的溝通和處理問題的時效，盡量以書面或網路來進行任務的傳達。

真正遇到棘手問題時才會彼此排除萬難，抽空討論重要議題，而最常被利用的時間是晨間時間或周五下午三時以後。

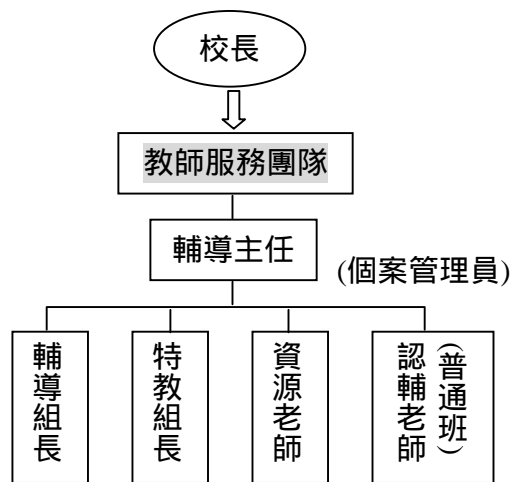
綜上所述，可將教師服務團隊成立前後不同的行政溝通與組織模式用圖一表示。

規劃前：

由下往上的介入模式



規劃溝通後：



圖一 團隊規劃前後的模式圖

(3)本校教師服務團隊的特色：

* 由普通班老師發起

針對普通班老師遇到有行為問題的學生時所想要得到的迫切性協助而成立教師服務團隊，較能符合教育現場的實際需求，對普通班老師也較能產生有效的助力

* 越級報備再經溝通後由上而下組成服務團隊

當普通班老師遇到問題時，由於擔任輔導室的主任即將退休，面對棘手問題時常抱觀望態度，在不得已情況下只好越級向校長報備參加研習來增加處理問題行為學生的功力，當然最後也在校長的全力支持協助下而成立了教師服務團隊。

* 強化資源班與普通班之間的協同教學

由於普通班上的嚴重行為問題學生確實需要協助，但每週在資源班二節課的情緒障礙輔導課程並不能產生必要的效果，原班級中行為問題仍然存在，班上的小朋友也不知如何和這樣類型的同學相處，因此摩擦不斷、紛爭也很多。所以和資源班老師討論、商量後，採用每週一節課的協同教學，由資源班老師將在個別輔導課所進行的內容擴大到班上來實施，變成班級式的團體輔導，讓班上的小朋友經由若干活動的進行，逐漸接納有行為問題的小朋友。

(四)與規劃前後的處理模式之異同：

	規劃之前	規劃之後
1.教師服務團隊	沒有教師服務團隊的設置，有問題時不知找何人協助	由教師服務團隊分工協助個案處理，減輕普通班老師的負擔
2.依行為嚴重程度介入處理	沒有統籌處理個案 老師常將個案隱藏	由教師服務團隊依行為嚴重程度介入處理
3.輔導與特教組分工合作	輔導與特教組常會互推個案	在共同討論下，依專業分工提供個案必要的協助
4.配合教訓輔三合一規劃	未將教訓輔三合一的機制納入，形成資源的浪費	結合教訓輔三合一小組，讓三級預防的危機



		處理更落實
5、轉介前介入之實施	沒有實施轉介前介入	藉由轉介前介入讓有問題的個案能獲得較適當的處置
6、個案管理員之設置	個案處理常半途而廢或無疾而終	由個案管理員負責通報、追蹤、及進行介入技巧，使輔導成效大為增加
7、協同教學之實施	普通班老師常陷入一片困頓、求助無門中	在資源班與普通班老師的互助下，讓個案更容易被同儕所接納

(五)規劃模式如何運作：

(1)校內宣導：

整個行為問題全校性規劃草案初步擬定後，由輔導主任在開學後不久的晨會中宣佈內容大意及相關負責人員的執掌分工，並將全部草案內容公佈於學校的網站上讓老師們了解，也可提出執行上可能出現的困難以供修正時參考。

(2)團隊的溝通與互動：

教師服務團隊的成員大部分由輔導室的行政人員擔任，平常可在行政會報時充分利用時間討論相關問題，遇到特殊個案時才會同普通班老師、認輔老師或其他處室人員開會討論解決必要問題。

(3)領導者的產生：

目前因為由普通班老師發起此介入模式，因此暫由其擔任領導者的工作，待一切漸上軌道之後，則交由輔導主任擔任此項職務。

(4)問題解決的方法：

許多一般問題通常在解決方法的認知上教師服務團隊較不會有太大的爭議，但遇到特殊問題或不曾發生的情事時成員間會出現分歧的意見且互不相讓，此時我們會請主任將事件原委轉達校長作最後裁示與定奪。

(5)個案管理員產生的原由：

個案管理員係因負責個案的通報、追蹤、及進行介入技巧等工作，幾經協商後由輔導主任統籌此項職務，因為他比較容易整合所有資源的調度與運作，以期望使

輔導的成效能有所增強。

(6)模式的修正：

在模式的擬定過程中，由於緊扣著普通班的情緒問題學生問題解決在發展，因開始時較少考慮到學校行政單位所能配合的程度及其他人員支援的意願，所以常陷入憑空假想中，直到與其他學校分享彼此設計的模式後才發覺許多流程是無法執行的，於是在請教學校其他老師及行政人員後又做了許多修正，希望在不斷執行與修改中能產生最適合本校處理的模式。

三、規劃之心得與建議：

(一)考慮學校的背景和生態：

本校的規模不大，普通班二十六班、資優班二班、資源班一班、幼稚班二班，所以可以利用的人力資源有限，為避免增加學校老師們的負擔與壓力，在規劃時盡量將流程簡化，所有必要填寫的表格也加以整合，讓普通班老師很容易將資料收集齊備，以增加老師們轉介學生的意願，使真正有需要協助的小朋友能得到相關的幫助。

(二)結合學校現有的組織與資源：

為使現有的學校行政組織資源能充分發揮其效益，在規劃時將已有的整合資源納入規劃中，以避免形成資源的浪費或在流程運作中造成複雜狀況而影響應有的實施成效。

(三)用實際行動尋求有效的協助：

所謂「天助自助者」，從「遇到問題」至「尋求協助」到「進行全校性介入」的規劃，我們以實際行動來幫助需要協助的學生，因此即使可用資源是如此不足，但學生和家長及其他老師、行政人員都會感受到我們的努力，這些點滴汗水所累積下來的成果將匯聚成一股巨大的助力，協助我們一起為更多類似的小朋友提供更多有效的服務。

(四)增加專業知能以獲得全力支持：

在行為問題處理的專業知識領域上，如果我們愈深入去探尋解決之道，就會發現到自己所學的知識竟不足以讓我們能面對所遭遇個案的種種問題，這時只有不斷努力地充實相關知能或請教有相關經驗的人士，並在實際策略運用中展現成效，才能說服其他人來支持、協助我們一路走下去。

(五)雖然辛苦仍要繼續走下去：

一路走來倍感艱辛，幾度也曾想放棄，但每次研習後看見還有那麼多人不計代價的奉獻付出，就覺得我們應該可以再多做一些，至少曾經走過的路將留下一點痕跡給以後同樣走這條路的人當參考。

(六)其實我們得到的比付出的多：

當碰到情緒障礙而有行為問題的學生時，剛開始總覺得怎麼那麼倒楣會遇到這樣的個案，有時在解決問題時也會覺得很麻煩，真想不要去理他算了！但後來想想若每個老師都以丟皮球的方式來對待有行為問題的學生，這些學生的問題只是暫時不存在你的眼前，而問題並沒有真正被解決，以後發生的問題可能更大。在處理行為問題學生的過程中，其實我們更懂得如何去關愛身邊的其他學生，也更能珍惜自己所擁有的一切，將自己有限的生命時間分一些給需要的學生雖然是個負擔，但我們愈來愈能沉浸在這「甜蜜的負擔」中，因為從他們身上我們得到的比付出的多更多。

貳、執行篇

一、個案介紹：

(一)基本資料：

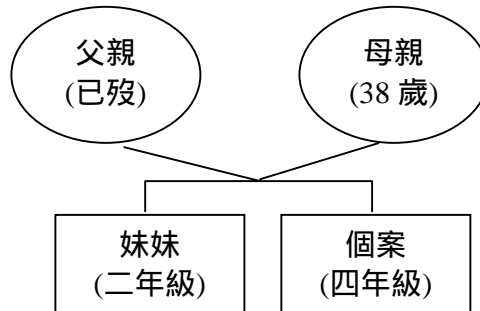
個案：×××

性別：男

年齡：十歲

就讀年級：四年級(九十二年九月自他校轉入)

家庭背景：



個案母親從事美容美髮工作，92年底父親因多年的腎功能不佳而去世，家庭經濟情況尚可，但母親因工作繁忙較無法全心照顧其兄妹的學習。母親管教嚴厲，常讓個案靜坐、唸佛經、吃素、寫數學練習，以使個案可以靜下心來學習，對於個案必須吃藥控制情緒一事不是很贊同。每次和母親討論到個案的行為問題時，媽媽常避重就輕，雖能體諒老師的辛勞，但其心中矛盾的情緒每在訪談中可以感覺到。

(二)量化評量資料：

* 魏氏兒童智力量表第三版：

語文理解指數：96

專心注意力指數：97

作業量表智商：85

全量表智商：90

* 萊特國際操作量表(注意力指數分數)：

正確分數：7

錯誤分數：12

注意力維持：7

* 結論與建議：(長庚醫院診斷)

1.個案目前之心智能力約在中等程度的範圍



- 2.在注意力方面，個案的聽覺注意廣度約與心智能力表現相當，而視覺相關注意力方面，視覺搜尋速度、視覺性注意力的維持能力較平均值弱。而觀察發現，個案在搜尋符號時速度較慢，且書寫速度也較慢。
- 3.個案再一對一的、具環境控制的環境中，並無分心或中斷工作的情形，建議在家中宜移除空間中不必要的環境刺激，並多給予正向的鼓勵。
- 4.建議轉介人際互動團體，學習人際衝突的處理技巧，或是參加專注力訓練團體，學習自我控制及注意力技巧。

(三)質性晤談：

* 與家長的晤談：

媽媽從一開始常會隱藏真實狀況，深怕老師無法接受她的小孩，漸漸地建立彼此較信任的關係後，媽媽開始較能配合資源班或普通班老師的種種做法，但仍對於個案的用藥情形有許多隱瞞或保留不說真相的狀況。(詳見附錄二)

* 與班級導師的晤談：

老師從剛開始無計可施而產生許多挫折感，到尋求協助、試探解決方法，進而從中學習到許多「應對妙招」，每天不斷出現不同的難題來考驗著老師信心與毅力，老師也在每次的實戰中學會更多善解與包容來面對層出不窮的考驗。

為了驗證之前規劃的流程在執行上是否有任何困難，也為了可以真正幫助有需要的個案，乃以三級預防各階段的運作流程來檢視、修正原先的規劃，因本個案為自他校轉入之情障學生，是屬於階段二的個案，所以由「轉介前介入」進入本規劃流程以進行檢視，至於階段一的檢視則由該班另一個案來實施。

階段一(初級預防)

綠燈號

二、轉介緣起：

(一)個案篩選：

在開學初由輔導室輔導組發給每位級任老師「特殊兒童轉介表」，將各班有特殊需求的學生資料彙整於輔導組長，再由「教師服務團隊」進行初評、分案。已有醫生診斷證明或殘障手冊者則交由特教組處理，其他則交由輔導組進行「轉介前介入輔導」。

(二)個案由他校轉入：

個案由他校轉入時已確定為有注意力不足過動症(經長庚醫院醫生診斷證明)，但尚未提報鑑輔會鑑定為情緒障礙兒童，在資源班老師協助下於九十二學年度上學期提報鑑輔會鑑定為情緒障礙兒童。

(三)規劃後的施行與修正：

因個案的產生是在規劃過程之前，所以在整個「行為問題全校性介入計畫」規劃後，筆者又以本班另一位有情緒障礙的資優生為個案在新學期重新施行過所設計的流程，以便藉此審視整個規劃是否可行或必須加以修正。

(四)個案的決定：

在新舊個案中我們決定選擇舊案，原因是舊個案行為問題較嚴重且常難以自我控制而出狀況，我們已實施多次協同教學課程，目前成效還不錯，可提供給其他有相同個案的學校當參考。加上另一位個案也在同一班，他們彼此相互認同與相互干擾的情況也有許多值得探討與參考的價值。

(五)轉介申請：

由導師填寫轉介相關資料、表格，提交教師服務團隊初評、分案。

階段二(二級預防)

黃燈號

三、轉介前介入：

(一)召開轉介前介入會議：



在正式轉介之前由相關人員召開轉介前介入會議，以確定個案需要進行一段時間的教室觀察紀錄與輔導後，再經教師服務團隊再次評估，才決定是否需要轉介。

(二)進行輔導與觀察：

在開完「轉介前介入會議」後，由輔導組進行介入輔導及觀察，普通班老師也需紀錄上課、輔導過程中的觀察結果，以利轉介必要安置時的依據。輔導有效則回原班繼續追蹤觀察；輔導無效者則召開個案會議進行再評估。(教室觀察紀錄詳見附錄三)

(三)輔導介入：

認輔老師：針對各班提出之特殊兒童問題較不嚴重者，由本校老師及愛心媽媽負責認輔這些學生，時常進行晤談以關心其最近生活與課業狀況，並隨時加以紀錄。

小團體輔導：針對行為問題的小朋友，利用每週五的晨光時間進小團體輔導。

個案每週四晨光時間固定與認輔老師晤談，而每週五的晨光時間則參加小團體輔導。

階段三(三級預防)

紅燈號

四、個案介入：

(一)行為問題分析：

行為問題描述：

- * 暴力行為：會向人吐口水，尖叫亂吼還會咬人，拿東西打人或和打架同學，喜歡親或抱女同學，作弄男同學。
- * 反社會行為：常罵髒話，上課時隨興到處走動，反紀律反約束，躺在地上打滾，自言自語，唱怪異的歌曲

* 學習狀況：上課常傻笑、不專心，作業需要多次提醒才會繳交，發表時常會離題侃侃而談

* 即使吃藥也無法完全掌控自己的情緒和行為

個案狀況分析：

* ADHD

* 希望有玩伴，但不知如何和同伴相處

* 學習能力不錯(雖然 CPM 的百分等級屬於中下)

* 家庭因素(媽媽對於在家狀況多所隱瞞)

(二)特教介入：

提報鑑輔會：符合相關法令規定的個案若尚未入班則依規定提報鑑輔會。

本個案已於九十三年通過鑑輔會鑑定為有情緒障礙的學生。

實施資源方案：通過鑑輔會審核的個案，則安排在資源班進行資源方案計畫。

(三)擬定行為問題介入計畫：

教育目標

短期：(1)可以不打人、吐口水、唱歌吼叫

(2)能不再自言自語、不自主傻笑

中期：(1)能專心聽講、學習

(2)可以按時交作業

長期：(1)能和同學和平相處

(2)可以不隨便打滾、抱女生

教育策略

短期：教導自我控制的能力(深呼吸、數數、看故事書)

中期：注意力訓練(紅綠燈、提醒牌)

遵守教室常規訓練(座位地板貼有色膠帶、同儕提醒)

長期：社交技巧訓練(能遵守同儕的遊戲規則)

行為處理策略：

- * 讓同學接納、協助提醒他
- * 提醒按時服藥
- * 愛心媽媽協助安撫
- * 終極保鏢隨身戒護
- * 請家長隨班上課隨身督導
- * 調整適當座位
- * 請實習老師隨身督導
- * 愛心小幫手協助提醒勸告
- * 訂立行為契約(好行為表現)(詳見附錄四)
- * 資源班入班協同教學(同儕介入課程)(詳見附錄五，本課程改編自黃慈愛老師設計的同儕介入課程)
- * 讚美其優點，增強正向的自我肯定，建立其自信心
- * 鼓勵他做適當的運動或正當的休閒活動

處理結果與檢討：

- * 每當問題行為發生時即進行相關的處理程序，但效果總是不穩定。
- * 若每次只針對一個問題行為進行輔導，成效將可持續較久的時間。
- * 同學的接納與協助有助於其行為的正向發展，利用班級團體輔導課程，讓班上小朋友增加更多【愛的力量】。
- * 資源班老師的協助及特教相關諮詢的幫忙，讓導師不再疲於奔命，建立有效的全校性介入支援系統更有其必要。

個案管理員追蹤

- * 個案管理員要定期統籌諮詢輔導組長、特教組長、導師、資源班老師是否做好電話訪談、教室觀察、個別晤談等追蹤紀錄。

(四)處理前後成效之比較：

	處理前	處理後
1.個案	個案的行為常造成同學 老師許多困擾	學會較多人際互動的技巧,學習狀況也漸有改善,但仍需要經常提醒他許多該做的事
2.個案家長	家長多所隱瞞,恐怕他人不接受她的小孩,甚至不讓個案吃藥,深怕得腎臟病	在學習與作業的繳交上會和學校老師配合,但對於個案是否吃藥的疑慮仍多所隱瞞
3.同儕	因不了解而常和個案發生爭執或被個案欺負	經協同教學課程後,同學們漸漸知道如何去和個案相處,紛爭自然就減少許多
4.同儕家長	深怕自己小孩的受教權受到影響而紛紛提出質疑與抗議	漸能接受個案並進而協助老師擔任看護個案的工作
5.導師	陷入一陣混亂中,常因個案發生的問題無法處理而情緒不佳	在尋求改善的逐步計畫中,班級經營的成效也漸入佳境
6.行政支援	尚未整合而顯得零散且緩不濟急	由於適度整合而使得支援系統的功能漸能發揮其作用

五、行為問題全校性介入執行之心得與建議：

(一)簡化流程減輕導師負擔：

在處理學生的行為問題時,導師們總希望相關的支援系統能即時提供必要的協助或諮詢,也能儘快將個案做適當的安置,讓導師能早日專心於班級經營而不再為個案的轉介流程繁複而疲於奔命。所以簡化轉介的流程及提供專業的諮詢服務是讓導師願意請求支援的重要關鍵,班上有行為問題學生已經讓導師相當棘手了,我們希望能站在協助老師的立場提供必要的服務,而不是再造成導師相對的負擔。

(二)整合必要表格減少資源浪費：

在個案的轉介過程中經常需要填寫許多必要的相關表格,然而行政單位若未經過協商整合將會讓個案的資料一再重複被填寫而造成資源與時間的浪費,也影響導師們將有需要協助的個案轉介出來的意願。經過輔導處的行政會議溝通後,本校的相關轉介表格由輔導組長、特教組長、資料組長協商整合,將必要填寫的表格減至最少,因此讓許多老師較願意提出轉介個案。

(三)凡走過必留下痕跡：

個案雖然曾經帶給我們若干的麻煩與困擾，但在紀錄陪個案走過的資料中，也時時呈現真情互動所留下深刻的印象，這些將幫我們更有勇氣去面對今後仍不時會出現的相關考驗與挑戰。

(四)協同教學之可行：

協同教學的成功與否，取決於是否「有心」和「相互配合」，在資源班老師和導師的全力配合協調下，「同儕介入課程」的實施也逐漸出現效果，對行為問題的個案有助益，值得繼續執行與努力增刪有效用的課程內容。

(五)善用周邊各項資源：

每個學校的設備與生態環境不同，甚至每個班級所能運用的資源也不一樣，只有能善用周邊的相關資源才能讓個案介入的效果日有精進，而且因為大家的努力無形中資源將會越來越多，讓我們更有力量把來自不同環境的小孩帶向屬於他自己的那片天空。

後記：

以一位普通班老師的身分，走過一年多由剛開始孤立無援、徬徨不知所措到愈來愈能了解並處理解決嚴重情緒障礙學生的種種疑難雜症，要感謝學校許多同事的支持與鼓勵，也慶幸行政組織系統的支援能漸漸發揮它的功能。但整個規劃執行模式因尚在實驗修正階段，還未正式經校務會議通過形成真正的法治化，恐今後是否會因組織結構的變遷而讓此一努力了許久才產生的可行規劃模式又淪為徒具形式的「紙本資料」，懇切希望相關行政組織系統能大力推動、支持此規劃模式流程的運作，讓它可以「永續經營」下去，為更多有行為問題的學生服務。謹以政大教授邵世銘博士對筆者的勉勵獻給許多為特教付出心力的人。

同理而建議 孩子才能接受

關愛而不放棄 孩子才能自信

平等而尊重 才能進入孩子的心

附錄一

高雄市忠孝國小行為問題全校性介入計畫

本計畫經 93.10 行政會議第一次通過

一、依據：

- (一)特殊教育法第三條、第十五條、第二十一條、第二十三條
- (二)特殊教育法施行細則第十三條、第十八條
- (三)身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法第二條、第三條
- (四)高雄市忠孝國小特殊教育推行委員會實施辦法
- (五)高雄市忠孝國小「建立學生輔導新體制-教訓輔三合一整合實驗方案」執行計劃
- (六)高雄市忠孝國小校園危機處理小組工作方案

二、目標：

- (一)結合輔導與特教資源，整合教訓輔三合一機制，以建立有效的全校性處理問題行為支援系統
- (二)落實三級輔導預防措施，促進行政與教師間的合作，以增進輔導學生之成效
- (三)強調輔導與特教專業合作的重要，讓學有專精的教師提供有效的策略，以減少一般老師重新摸索的時間
- (四)發展出具學校本位特色的介入模式，讓行為問題的處理真正融入學校的組織運作中

三、參與人員：

- (一)學校行政人員
- (二)資源班教師
- (三)普通班教師

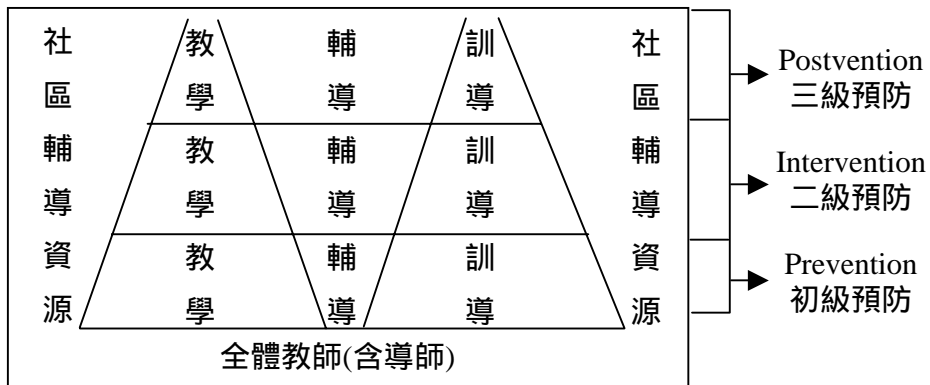
(四)學生家長

四、服務對象：

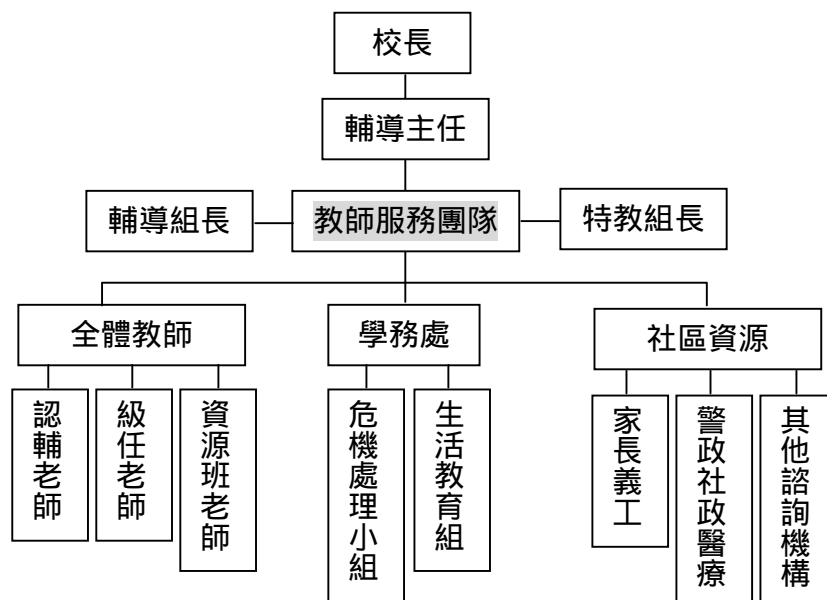
- (一)初級預防乃針對一般學生及適應困難學生進行一般輔導。
- (二)二級預防乃針對瀕臨偏差行為邊緣之學生進行較為專業之輔導諮商。
- (三)三級預防乃針對偏差行為及嚴重適應困難學生進行專業之矯治諮商及身心復建。

五、規劃前執行模式：

配合本校教學、訓導、輔導人員最佳互動模式與內涵：



六、教師服務團隊的成立與組織：



七、工作細項及運作流程：

(一)工作細項：

步驟	工作流程	工作內容	參與人員	備註
1	成立教師服務團隊	擬定服務團隊運作模式 規劃行為問題全校性介入方案	輔導主任、輔導組長、特教組長、導師及資源班老師	
2	校內宣導推廣	宣導輔導理念 舉辦班親會 出版校內刊物【愛心園】 加強親師溝通 融入綜合活動課程中 結合校園網路推廣輔導知能	輔導組長、特教組長、班級老師、資料組長	
3	發現個案	由教師或家長發現疑似個案 檢附個案轉介申請表	輔導組長、特教組長、班級老師、資料組長	

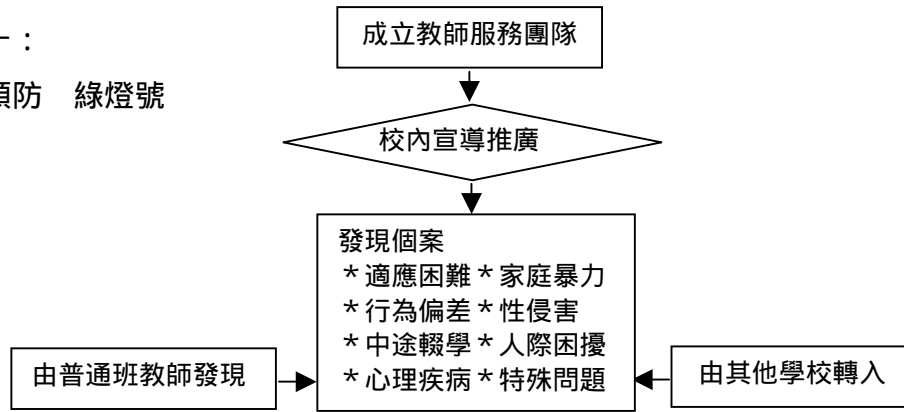


		填寫個案基本資料 特殊需求轉介資料表 教室觀察紀錄		
4	教師服務團隊初評	檢核及彙整資料 初步分案、提供輔導策略	教師服務團隊	
5	轉介前介入	訪談、教室觀察、電話聯絡 評估介入成效	教師服務團隊、 家長	
6	教師服務團隊再評	確認主要問題 行為問題功能分析 符合特殊教育資格者,入資源班	教師服務團隊、 家長、同儕	
7	個案會議	個案討論 擬定介入處理策略 研議是否需要申請專業服務團隊或提報鑑輔會	校長、教師服務 團隊、家長、認 輔老師	
8	認輔	依輔導專長分配認輔學生 建立認輔學生檔案 個案輔導追蹤	認輔老師、級任 老師、輔導組長	
9	追蹤	電話訪談 教室觀察 晤談	輔導組長、特教 組長、導師、資 源班老師	
10	危機處理	監督校園安全 結合警政、社政、醫療服務 體系	危機處理小組	

(二)運作流程：

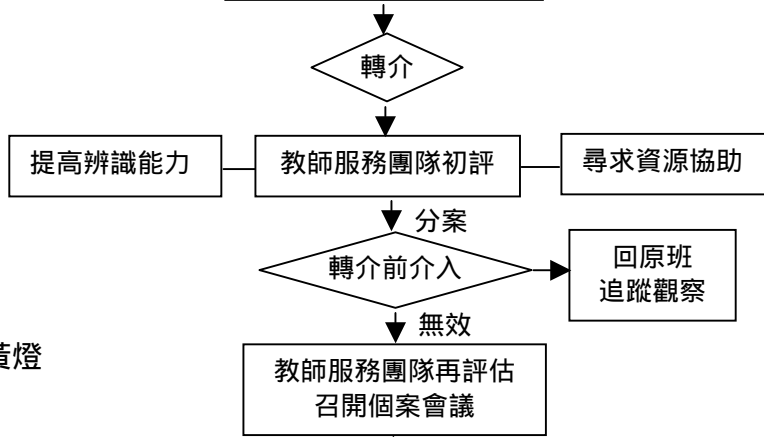
階段一：

初級預防 綠燈號



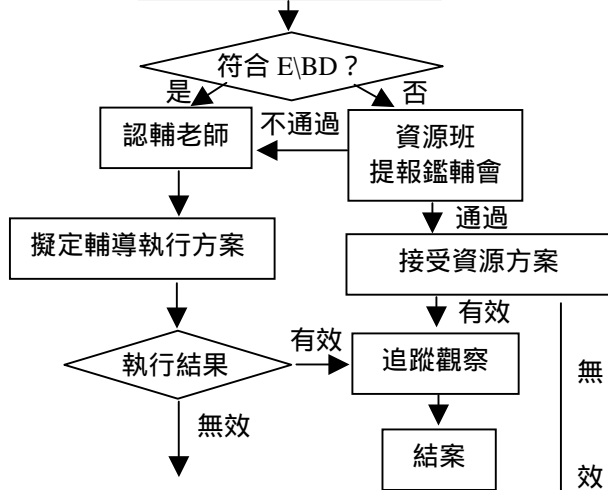
階段二：

次級預防 黃燈



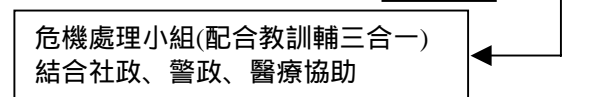
階段三：

三級預防 紅燈號



階段四：

緊急處置 緊急燈號





八、職責分工：

階段 人員 及分工	第一階段 【初級預防】 綠燈號	第二階段 【二級預防】 黃燈號	第三階段 【三級預防】 紅燈號	第四階段 【危機處理】 緊急燈號
校長	1.組織成立教師服務團隊		1.主持個案會議	
輔導主任	1.辦理親職教育活動 2.朝會各項宣導 3.規劃全校性輔導工作	1.召開教師服務團隊會議 2.建構輔導資源網路 3.聘任認輔教師	1.召開個案會議個案管理員負責 2.管理追蹤個案輔導情況	
輔導組長	1.輔導專欄 2.舉辦輔導專業知能研習	1.行為偏差之個案建立、諮商及輔導 2.中輟生之追蹤輔導 3.個案的家訪與約談 4.參與個案會議，擬定個案輔導策略 5.安排認輔教師 6.實施小團體輔導	1.個案轉介 2.心理復健及團體輔導 3.聯絡家長進行協談	1.配合危機處理小組各項策略之實施
特教組長	1.特教宣導 2.排定各項心理測驗工作表	1.參與個案會議 2.接受個案轉介 3.提供同儕融入課程	1.提報鑑輔會 2.申請鑑定安置 3.安排協同教學(普資之間) 4.協助個案轉介適當機構	
學務主任	1.實施訓育及生活輔導，培養學生正確價值觀與人生觀 2.建立學生申訴系統	1.與輔導處透過個案會議協商共同擬定個案輔導策略 2.接受並處理學生申訴事件		1.啟動校園危機處理機制 2.建立班級危機處理通報系統
生教組長	1.從事安全防護、人際關係、法律常識等教育宣導與活動	1.配合辦理中輟生通報及輔導 2.協助家庭訪問	1.嚴重行為問題學生之轉介，並配合輔導與追蹤 2.違法行為立即送	1.協助校園危機處理機制

	2.培養正當休閒觀念		警法辦	
導師	1.蒐集並建立學生基本資料 2.了解學生的生活狀況、學習情形及行為表現並記錄 3.定期或不定期與家長聯繫 4.進行初級輔導工作 5.辦理家長座談會建立親師共識	1.輔導適應不良之學生 2.配合參與個案輔導工作與會議 3.行為偏差或適應不良學生轉介資源班 4.與家長聯繫與會談	1.進行班級輔導活動 2.提供個案各項輔導結果之資料 3.填寫轉介表	1.通報學務處校園危機處理小組
資源教師	1.提供特教相關資料及諮詢服務 2.實施各項心理測驗	1.提供家長特教資訊、諮詢與服務 2.參與個案輔導工作 3.個案的家訪與約談	1.申請專業團隊到校服務 2.實施個別化教育計劃 3.辦理鑑輔工作	1.個案追蹤輔導

九、相關獎勵規定：

- (一)參與教師服務團隊人員依實際參與之情況，每人每學年嘉獎乙次或二次
- (二)辦理、參與各項輔導活動表現盡心盡力之教師，得由學校推薦參加從事輔導工作有功人士之遴選
- (三)輔導個案認真的老師給予獎狀乙只或嘉獎乙次，並公開表揚或給教師公假但課務須自理。
- (四)以上獎勵需依相關法令規定辦理之。

十、本要點經校務會議通過後實施，修正時亦同

校	學	輔	人	輔	特	承
長	務	導	事	導	教	辦
	主	主	主	組	組	人
	任	任	任	長	長	

附錄二

高雄市忠孝國小輔導訪談紀錄表

訪談日期	93.03.01	級任教師	曾琬淑
班級	四年四班	學生姓名	朱xx
訪談時間		訪談對象	媽媽
重要事項	在家狀況 人際關係 突發事件	用藥情形 轉達在校狀況 其他	學習現況 行為表現
<p>訪談內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> * 早上到校後狀況便十分不穩定，是否忘記吃藥？ * 上課中常未經許可便大聲發言，且常答非所問 * 上課若未常提醒他，則會跟不上老師上課的進度 * 在家媽媽生意忙，常無暇照顧，但晚上會帶他去道場打坐或唸佛經，所以他經常在肢體上表現出模仿八家將的舉動 * 功課沒有完成的部分，媽媽會強迫他在家完成後交回 			

附錄三

高雄市忠孝國小教室觀察紀錄表

觀察日期	93.04.15	任課教師	曾琬淑
班級	四年四班	觀察學生	朱xx
觀察時間	30 分鐘	觀察者	徐蕾娜
行為表現	頂撞老師 隨意走動 隨意發言	在地上打滾 故意干擾同學 發脾氣	自我傷害 動手打人
<p>觀察內容：</p> <p>一直玩著手中的鉛筆盒，老師多次提醒但仍未將所需的學用品拿出 椅子坐得歪七扭八，許多課本、水壺、學習單散落一地 隨著老師所問的話會隨意提出答飛所問的內容來 東西掉了會用很慢的速度或用爬滾的方式去撿回來 常和鄰排的同學講話，即使別人不願意和他說話，他也會干擾別人</p>			

附錄五

高雄市忠孝國小同儕介入課程計畫

一、課程內容

單元名稱	單元教學目標	具體目標
第一單元： 認識自己	(一)能知道自己和同學的特色。	1.能畫出自己的特色。 2.能寫出自己的優缺點。 3.能寫出自己喜歡與不喜歡的人、事、物。 4.能依據同學的自畫像、優缺點及好惡找出該位同學。
	(二)能知道自己和同學相同和相異處。	1.能寫出自己特殊的特質。 2.能看出自己和同學相同處。 3.能看出自己和同學相異處。
	(三)能知道人的特質沒有絕對的優缺點。	1.說出各種天生特色的好處及壞處。 2.能說出小組中每一位同學一項特色的好處。
	(四)能欣賞每個人不同的特質。	1.能說出班上同學的優點。
第二單元： 障礙體驗	(一)欣賞大愛全紀錄影片後能說出自己的感受。	1.能說出故事中主角在學校情境中面臨的問題。 2.能說出故事中主角面臨問題時的感受。 3.能說出自己扮演故事中的主角對問題的感受。
	(二)能說出障礙者在各種情境下的感受。	1.能說出殘障者在面對學校問題時可能的感受。
	(三)能了解殘障者可能遭遇到的誤會。	1.能說出殘障者在學校可能被誤會的情境。
	(四)能了解殘障者在遭遇到誤會時可能的感受。	1.能說出殘障者被誤會時可能的感受。
第三單元： 當我們同在一起	(一)能知道身心障礙的同儕在學校可能遭遇問題的原因。	1.能說出身心障礙同儕在學校可能遭遇到的問題。

	(二)能幫助身心障礙同儕解決問題。	1.能寫出幫助身心障礙同儕解決問題的方法。
第四單元： 想個好辦法	(一)能寫出注意力缺陷過動症同學在學校可能有的衝突。	1.能列出班上注意力缺陷過動症同學在學校生活中的問題 2.能說出自己對這些問題的感受。
	(二)能了解班上注意力缺陷過動症同儕衝突時可能的原因。	1.能找出班上注意力缺陷過動症同儕發生問題的原因。
	(三)能想出正向解決問題的方法。	1.能小組討論出正向的解決問題方法。
	(四)能用正向方式解決問題	1.能以正向方式解決身心障礙同學所發生的問題。
第五單元： 我會幫助別人	(一)能找出班上同學需要被協助的情境。	1.能找出班上那些時候同學需要被幫忙。
	(二)能想出協助同學的方法。	1.能想出幫忙同學的方法。
	(三)能小組合作協助有困難的同學。	1.能協助同組同學。
	(四)能在日常生活中隨時協助他人。	1.能協助周遭的人。

(改編自黃慈愛老師的教材)

二、活動成果

單元名稱	感想與回饋
第一單元：認識自己	因班上有二個過動症小朋友，加上尚有幾個好動且行為有偏差的孩子，所以心情十分容易躁動，上起課來會感到較無法掌握秩序。上課時採取分組比賽方式，而個案常因不守規則使得該組被扣分，因此會遭到同組同學排擠。需要時提醒個案控制自己並與個案事前約定，如有良好表現會有增強物(如：到資源班打電腦或得到獎品)。
第二單元：障礙體驗	上了幾節課覺得漸入佳境，個案也能投入參與課程活動並為同組爭取榮譽，同組同學不再排斥而能接納個案。大家都能踴躍發表，且能靜下心聆聽他人意見，做學習單也能認真寫完，還會懂得為學習單裝扮喔！真是越來越感受到該班孩子的可愛與成長。

