

國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系
教育心理學報，2012，43 卷，4 期，833-854 頁

學校社會工作人員參與學生 輔導工作之實務策略*

胡中宜

國立臺北大學
社會工作學系

本研究目的係探討學校社會工作人員參與學生輔導工作時所運用的實務策略，以訪談方法，共訪問十二位學校社會工作人員。研究結果顯示學校社會工作人員常用的工作策略包括直接策略（教育、干預、調解）與間接策略（諮詢、合作、倡導）；工作層面包括與學生個人以及生態系統對象（家庭、學校、社區）。據此，學校社工員提供學生輔導服務以生態系統觀點作為評估架構，運用多元的工作策略，並針對學生個體與相關生態系統對象作為服務標的，而且社工服務與輔導團隊中的諮商師、教育輔導人員有所差異。最後建議應強化專業分工與合作，善用生態系統觀點與多元策略，以提供有效的專業服務。

關鍵詞：實務策略、學生輔導、學校社會工作

自 1906 年起學校社會工作人員在美國波士頓、哈特福特及紐約等地區工作開始，學校社會工作服務現今已成為公立學校中重要的一部份。近年來，學校社會工作定位於「在學校中以學童個人的考量為基礎，來倡導學童的權益」，轉變到社會工作人員從關心學童的問題，而慢慢認知到學童需要一個支持學習的環境（Skidmore, Thackery, Farley, Smith, & Boyle, 2000）。換言之，社會工作服務的目標係協調案主需求與學校目標取得平衡。至 1994 年柯林頓總統簽署了「The Improving American's Schools Act」，這個法案明確的指示學校社會工作人員在促進學生教育機會中應扮演一個更積極的角色，而且該法案特別明文規定為弱勢族群學生提供協助，諸如少數族群、英文能力較差的學童、身心障礙者、經濟貧困家庭等。同時，也提醒了社會工作人員在學校輔導團隊中與其他助人專業有關科際整合的訓練與合作效能。因此，社會工作人員扮演服務仲介者、治療者、個案管理者、系統改變者等角色，目標在促進需求與資源的最大結合，運用學生個別的輔導，或是實施團體活動、或是與社區結合，共同與校園輔導團隊中的學校教師、行政人員找出問題焦點與解決方式，進而形成政策，以有效的處理這些問題。

* 本篇通訊方式：cyhu@mail.ntpu.edu.tw

在國內，隨著社會變遷的加速，中途輟學、偏差行為等青少年議題日漸複雜。從 1995 年制定「兒童及少年性交易防治條例」、行政院教改審議委員會，以及之後發生的校園性騷擾與中輟生暴力犯罪案件的效應下，民間非營利組織及立法委員的積極倡議，各縣市政府教育主管機關與學校開始致力中輟輔導、校園霸凌與相關校園問題的防治，社會輿論紛紛呼籲學校輔導功效之強化。教育部為改善校園輔導工作，自 86 學年起在各國民中學，擇校試辦設置專任輔導人員，包括聘任社工與心理專業人員，以加強輔導行為偏差與適應不良的學生。迄今，若干縣市教育局（處）持續辦理「學校社會工作方案」已逾十年，其成效持續受到教育人員的支持與鼓勵，在具體學生輔導成果上則是有目共睹（王靜惠、林萬億，2004；古孟平，2004；林家興、洪雅琴，2002；胡中宜，2007；翁毓秀，2005）。在臺灣，學校社會工作服務的專業發展逐漸成熟，在學校行政的高度支持與第一線社工員的努力不懈下，已經累積出屬於本土的工作模式。

目前學生輔導工作中，包括導師、輔導教師、諮商心理師、臨床心理師、精神科醫師與社會工作師等人員，各類專業人員依循各自的專業訓練與技術，運用不同的專業假定、工作角度與實務策略，一同協助校園的輔導工作。然而，究竟社會工作人員在國內學生輔導團隊中扮演的角色為何？其發展的實務策略有哪些？肯定是需要進一步釐清與整理的議題。

隨著 2011 年《國民教育法》第十條的修正與未來《學生輔導法》的立法進展，加上軍教課稅回饋教育的財源基礎下，增聘校園專業輔導人力是為趨勢，未來各縣市教育行政單位如何運用社會工作專業協助學生輔導工作，社會工作人員能支援哪些層面與提供何種服務？本研究希冀透過學校社會工作人員的深度訪談，分析學校社會工作人員運用的實務策略以及在各個生態系統之間的工作策略，提供未來實務運作的參考。

文獻探討

回顧世界各國學校社會工作的服務內容，有其共通性與差異性。共通部分為因應兒童及少年的問題需求，主要在協助學生處理行為問題、情緒問題、入學出席問題、經濟需求、身心障礙者服務等；差異性則在低度發展國家會偏重學生的入學工作，而發展國家則著重兒童權利的保障與促進（林勝義，2007；Huxtable & Blyth, 2002）。再者，各國的學校社會工作人員也不是單獨工作，而是學校輔導團隊的一份子，他們與學校其他助人工作者共同協助學生的適應困擾問題。以美國為例，從事學生輔導事務的成員通常包括：學校心理學專家、學校諮商人員、學校社會工作人員，有時更需要學校護士、查勤人員的協助。這些人員在學生輔導團隊中，各具有其獨特的角色與任務。大體上，學校心理學專家負責提供學習與行為有困擾的學生進行教育測驗與心理測驗，並解釋其結果；學校諮商人員負責提供學生個別諮商與團體諮商；學校社會工作人員主要負責增強學校與家庭的溝通，結合社區資源以協助高風險學生及家庭，並且與教師及學校其他助人者合作，共同評估學生與學習需求有關的資訊，進而研討與執行解決策略（Dupper, 2003）。但是在台灣目前的實務現況，學校社會工作人員的角色經常與教育輔導或心理諮商混淆不清，以至於解決學生需求的同時，其工作策略無法有效發揮。因此，如何釐清社會工作人員在學校輔導團隊中的角色任務與實務策略有其重要性，即使共同協助同一個案，各類助人工作者亦應有其分工，學校社會工作人員以心理暨社會層面為基礎，連結家庭與社區資源為服務對象進行服務，將能使學生的議題獲得有效解決。換言之，立基於三級預防的架構下，導師、輔導教師擔任重要初級的預防教育效果，社會工作人員則側重第二、三級的學生輔導工作。

其次，學校與社區如何有效協助兒童少年的發展性問題，近年來透過生態系統觀點的討論中，我們可以理解學生的高風險行為並非單一因素，而是累進的結果，這些行為的發展源自於生態環境、時間及社會脈絡下的多元面向，諸如個人、家庭、同儕、學校、社區等 (Dryfoos, 1990)。換言之，問題的肇因源自於生態系統，以生態系統觀點的工作成爲一種有效途徑。Kirst-Ashman (2003) 依此觀點曾提出，微視系統的工作是針對個別案主，提供包含諮商、教育、協調或個案管理等策略；家庭工作則視爲介於微視與中介系統之間的工作，社會工作的目標即在幫助家庭學習或補充完整的功能，以滿足成員的成長需求並面對外在系統的危機與風險；中介系統的工作通常指的是對團體的工作，例如班級或是同儕；巨視系統的工作，通常是發生在機構或社會政策需要改變時，期待組織或社區依照社會環境的需求進行規劃與調整，常見的實務策略有社會行動、社會計畫、倡導等。因此，社會工作員實務策略是多元的，必須針對微視個體、家庭、中介群體或是巨視的組織政策進行工作，有時是單一層次；有時則是不同層次同時進行處遇。

而且，學校社會工作員爲了配合各校獨特的需要與不同校長所訂定的目標，必須運用生態系統的觀點扮演獨特的角色，擔負不同的任務。這些任務包括擔任高危機學生與其家長的「倡導者」；增強家長參與學校事務的能力；保持家庭與學校之間的溝通管道；協助家長了解學童的教育需要；與教師討論有關學生的生活環境與社區狀況的事宜；轉介個案到社區相關機構；管理與追蹤同一時間參與不同機構服務方案的不同進度；以及與社區合作，開發更多有利於高危機學生的各項公共資源。學校社會工作員以學校多元專業團隊成員的身分，參與各項活動工作，包括：參與有關學生行為、學習發展狀況的討論；與教師及校方其他專業輔導人員合作，評估學生的需要，並討論解決策略；擔任校方危機處理應變小組成員；在多重評估過程中，負責準備學生詳實完整的生活史資料及發展評估報告；以及評估可能影響學童學習與學校行為表現的習慣、文化背景與其他社會經濟方面的諸多因素，以避免學童被不適當的歸納與標籤。學校社會工作員也爲學生提供個別與小團體諮商，帶領班級性的活動，以及設計、執行與評估全校性預防方案 (Dupper, 2003)。

再者，社會工作員的工作策略取決於實務角色的設定，分析過去西方學校社會工作的文獻，社會工作員在學校輔導中的角色功能與運作策略，大致包括下列幾類：諮詢者 (consultant)、臨床干預者 (clinical interventionist)、促進者 (facilitator)、合作者 (collaborator)、教育者 (educator)、協調者 (mediator)、倡導 (advocate)、管理者 (manager)、個案管理與仲介者 (case manager and broker)、社區干預 (community intervention) 以及政策創造與發展者 (policy initiator and developer) 的角色 (Franklin, 2000; Freeman, 1998; Keys, 1994; Kirst-Ashman, 2003)。

最後，社會工作員在學校服務的歷史發展中，逐漸因爲實務工作的角度與策略，發展出不同層次與階段的實務模式 (models of practice)，包括傳統臨床模式 (traditional clinical model)、學校變遷模式 (school change model)、社區學校模式 (community school model) 與社會互動模式 (social interaction model) 等四種實務模式 (Allen-Meares, 2010)。這四種實務模式的發展，凸顯了各地區與不同階段中，學校社會工作的實務策略是有差異的，從早期學校社會工作員擔任訪問教師，提供傳統微視諮商與個案服務，至後期隨著對學生問題假定的轉變，認爲學生議題係由於學校系統或教育體制的不良產生。社會工作員在輔導團隊中被社會期待的角色，除了臨床微視的功能外，更需透過社會行動策略成爲一個改變媒介 (change agency)。

相對這些西方相關的研究與文獻趨勢，國內對於學校社會工作實務策略的討論除了黃韻如 (2006) 針對中輟高風險學生的社會工作服務研究外，此類實務策略的實證研究闕如。另外，西方強調社會工作者在教育體系的倡導策略與角色發揮，是否在華人社會中容易實踐與體現？在台灣校園內現有的學生輔導團隊中的心理輔導人員與社會工作者的實務策略有何異同？生態系統的

概念如何操作在實務策略之中？學校社會工作的實務策略相較國外的實務模式發展之程度為何？都是本研究進一步嘗試探究與討論的命題。

方法

本研究以訪談方式進行資料收集，邀請十二位學校社會工作人員參與研究，並將訪談錄音謄寫為逐字稿後，歷經資料編碼歸檔、類別分析、命名等步驟，再透過各項信、效度檢測，以確認類別發展的密度與精確性。

一、研究對象

本研究的受訪者為服務於教育局以及各級學校的學校社會工作人員，選取二年以上年資為標準，共十二位受訪者，研究對象來自於台北市、台北縣與新竹市。為求保護隱私，受訪者隨機編碼為 A 至 L。基本資料部份：女生 10 位、男生 2 位；巡迴社工員 6 位、駐校社工員 6 位；社工督導員 2 位、社工員 10 位；服務年資介於 2 至 8 年。

二、研究程序

本研究之實施過程、訪談方式與訪談大綱、資料分析方法與信度、效度檢測，分述如下。

（一）研究過程

依據研究目的，首先電話邀請學校社會工作人員參與訪談，先澄清研究進程序，徵求參與研究意願後，並事前附上訪談大綱提供參考。訪談者由研究者親自擔任，訪談時間每位受訪者進行一次，每次約二至三小時，錄音謄稿工作則委由三位具質性研究謄稿經驗的工讀生擔任。

（二）訪談大綱

訪談大綱主要內容如下：1. 您在目前所屬縣市服務模式下的工作現況為何？2. 您提供服務時，主要運用的實務策略有哪些？可以實際以一些工作的例子說明。3. 在你的工作業務中，除了學生個別的工作外，還有哪些相關系統層面的工作？

（三）資料分析

在資料分析之前研究助理將所有訪談錄音內容轉謄寫為逐字稿後，研究者親自逐一聽取訪談錄音與逐字稿內容的一致性，發現缺漏或誤植部分，再一次修正之。

表 1 資料類屬分析列表

訪談文本	概念化	命名範疇
我們開始利用導師會議、朝會，利用宣導教育或是單張，教導老師辨識兒虐的指標。	教育學校老師 兒虐案件的法定程序	直接策略－生態系統對象 ①教育－學校
阿嬤年紀也大了，也不知道要用什麼方法教他，他後來不來學校就跑網咖，阿嬤只會用罵的，我想到跟阿嬤討論一些的教養方法。	教育學生家長 親職技巧	②教育－家庭
學生會來問一些藥物的資訊，MDMA、搖頭丸、強姦藥片，通常都會說幫別人問的（哈！），現在這些藥物的取得管道很容易，我很擔心，我會回答他們使用的戒斷現象是什麼？	針對 <u>學生</u> 的藥物使用議題提供 <u>諮詢</u>	間接策略－學生個人 ③諮詢－個人

首先，研究者親自進行開放性編碼與歸檔，並將指同一現象的敘述語句歸類命名，形成範疇。在進行開放性編碼的同時，關注的重點在建立類別與其屬性的正確性，並將前述形成的範疇組織起來試圖呈現出現象（表 1）。為求資料的理論飽和，研究者採取資料收集與資料分析同時進行，持續收集訪談資料直到每項類別都達到飽和。經過連續的資料檢視後，確認研究結果中的「工作策略」與「工作層面」二項類別已達到飽和。換言之，在上述二個類別中已無新資料顯現，而且這二項類別的屬性與面向所呈現出來的變異情形，已充分發展，足見此二項類別發展的密度與精確性。

另外，為了進行資料分析的信度與效度檢測，本研究使用「反饋法」與「參與者檢驗法」二種方法（陳向明，2004）。首先，研究者經資料分析後所得之初步結論與從事學生輔導研究的同事討論，參酌其分析上的建議。另外，研究者亦將初步分析結果與二位受訪者討論，以茲檢驗類屬與內容的正確性與資料分析之一致性，其中發現受訪者對研究初步結果有不同意見，作者經陳述看法後取得一致的結論。研究過程中持續討論主軸編碼的結果，反覆與助理回到原始資料中，進行比對、討論、修正編碼結果，檢核資料的意義與資料之間的關連性。

結果

社會工作員強調「人在環境中」（person in environment），重視生態系統對個體的影響，善用改變個體的微視臨床技術，也認同改變系統環境以利個體適應的巨視作為。因此，從受訪者的實務經驗中可以發現學校社會工作者的工作層面包括對學生個案工作以及對生態系統對象（家庭、學校、社區）工作，而其主要工作策略包括直接策略（教育、干預、調解）與間接策略（諮詢、合作、倡導）二大類（詳見表 2）。

表 2 學校社會工作之實務策略分析

實務策略	工作層面					
	個體		生態系統對象			
	學生	家庭	學校	社區		
工作策略	直接	教育	對學生教育	對家庭教育	對學校教育	對社區教育
		干預	對學生干預	對家庭干預	對學校干預	對社區干預
		調解	對學生調解	對家庭調解	對學校調解	對社區調解
	間接	諮詢	對學生諮詢	對家庭諮詢	對學校諮詢	對社區諮詢
		合作	對學生合作	對家庭合作	對學校合作	對社區合作
		倡導	對學生倡導	對家庭倡導	對學校倡導	對社區倡導

一、直接策略 (direct strategies)

從受訪者的訪談資料分析，結果發現學校社會工作者運用的直接工作策略包括「教育」、「干預」與「調解」等三種。

(一) 教育 (education)

學校基本上是教育機構，也是學生社會化的核心單位。學生輔導團隊中的各項人員均本著所屬專業知識與職責，將其知識傳遞給學生。學校社會工作人員進入校園亦發揮其專業素養，協助重點是提供相關社會福利的資訊、知識、技巧與方案給學生或家長，運用教育與訓練的策略，提供服務對象所需知識的一種策略，例如提供社會技巧給人際適應困擾的學生、辦理父母效能訓練團體等。當然，除了學生之外，學校社會工作人員也會針對特殊議題，包括兒童少年保護知識、家庭暴力防治、家暴目睹兒童校園宣導、藥物濫用、社會福利法規等知識，傳遞給學生輔導團隊的其他人員，提供實務工作上的運用與專業能力的提升。

1. 與學生個案工作

面對人際互動困難的學生或是自閉症、注意力缺損過動症的個案，基本上社會工作人員會協助透過個別或是團體的方式，把社會技巧透過認知行為的教導，引導個案在特定的情境下，完成預期的社會行為表現，例如教室的行為技巧、基本互動、人際相處技巧、交朋友的技巧，每項技巧經評估後，可以利用結構性的方式，引起動機、教導新技巧、透過練習以及類化方式，來完成認知行為的目標達成。或是因應校園約會強暴案件的增加，協助重點係預防性侵害事件的發生，透過小組工作方式，教導身體自主權、身體界線或是拒絕技巧等，以收預防之效。

像約會強暴的例子，最近與學生討論，老師不反對妳們交異性，是擔心身體界線的問題，若不小心，這些狀況就會發生，教導身體自主權、人際互動技巧、如何說「不」、自我保護技巧很重要，這些都需要教。【D】

社會技巧訓練很重要，那個個案，同學都說他很「白目」，可是他沒自覺，我會發現人際互動真的有困難，是因為家裡沒有人教他，自己也不知道問題在哪裡，身上會出現異味他也不知，可能是習慣了，要教他清潔習慣、社會技巧，問題才會改善。【E】

2. 與生態系統對象工作

(1) 家庭系統

由於婦女進入勞動市場，或是婚姻及產業結構的轉變，成年父母必須離開家庭照顧者的角色，加上世代的差異以及父母教養時間的壓力、能力的限制，導致親子衝突或是逃學逃家的困境。因此，社會工作人員提供多元的親職教育方案，透過團體工作、或是引進社區親職教育資源，協助重點在提升隔代教養或單親家長之教養能力，教導適當的親職態度與技巧，配合教師的教學方式，改善家庭的親子動力，讓學生在校學習的成效繼續延續至家庭之中。

我那個個案是阿嬤帶大的小孩，媽媽小時候就離開家，只剩爸爸跟阿嬤，爸爸工作很辛苦，在工地上班，阿嬤年紀也大了，也不知道要用什麼方法教他，他後來不來學校就跑網咖，阿嬤只會用罵的，我想到跟阿嬤討論一些的教養方法，教她減少嘮叨，還有負向的管教，至少個案變得比較會回家。【E】

本來學校例行都會辦理親職講座，發現成效沒有很好，需要的家長都沒來，後來經過一些聯繫，我們開了一個親職教育團體，訓練父母親的親職技巧，在團體中學會以前不會使用的方法，而且團體中的分享也讓他們感覺更有力量。【L】

(2) 學校系統

近年兒童保護觀念在台灣的落實，基層教師是社區中發現兒童虐待與疏忽最直接的人員之一，加上《兒童及少年福利與權益保障法》責任通報的法律規範，教師接觸兒保案件的頻率增加。學校社會工作人員的協助重點在針對兒虐事件的辨識、通報及輔導流程進行宣導教育。另外，在校園心理健康的議題，社會工作人員連結社區心理衛生單位協助學校辦理相關教師研習，提供心理衛生的教育訓練，提升教師的危機處理能力，目標是協助教育老師有效處理校園中的集體自傷、自殺、嚴重情緒困擾個案的處遇。

學校愈來愈多的兒童虐待或家暴案件，這些小孩很需要幫助，但是他們潛藏在班級內，若沒有班級老師發現、通報、轉介出來，這些孩子不會被發現，一樣還是在社區啊！我們開始利用導師會議、朝會，利用宣導教育或是單張，教導老師辨識兒虐的指標，有了基本的辨識能力，就能幫忙發現更多小孩。【D】

最近一些自殘的案子，就有集體擴散的效應，一班傳過一班，還好即時處置得宜，有降溫的效果，多虧先前舉辦一些教師研習，我們請了精神科醫師幫我們老師認識什麼是憂鬱症、躁鬱症、青少年自殺等議題，老師知道了這些身心表徵，在教學現場就能有能力的及早發現這些意圖自傷的學生。【G】

(3) 社區系統

社會工作人員扮演社會教育的功能，學生的問題源自於社區，影響社區人士對於學生議題的觀點往往是問題處理的關鍵，例如身心障礙學生的社區融合，通常需要社區的共識與接納，若是社區中缺乏教育性功能，則不利於推動社區融合計畫。換言之，社會工作人員會運用社區工作的技巧，協助重點在提升社區意識、透過社區關鍵人士的助益，結合社區在地人力資源，進行社會環境的改變，教育更多社區民眾關注學生的議題。

我們也嘗試想辦一些社區融合活動，將我們特教班的孩子跟社區民眾結合，透過園遊會讓家長多認識我們特教的孩子，或是讓中途班的學生進行社區服務，在一些公共區域進行清潔打掃，一方面也在教育社區民眾用不同觀點了解我們的學生並不是很壞，他們只是不愛唸書而已。【J】

方案發展到現在，比較有關注社區的議題，例如社區對於學校教育與學生權利議題的集體意識，鼓勵社區家長與民眾共同參與，透過家長會、社區宣導、志工家長、認輔，藉機會教育。【L】

(二) 干預 (intervention)

傳統歷史上，學校社會工作人員一直扮演處遇 (treatment) 與治療 (therapy) 的角色，這類直接工作策略，常見運用在適應困難的學生身上，例如中輟學生、特教學生、心理健康個案等進行直接服務，也稱為臨床干預 (clinical intervention) 的角色 (Allen-Meares, 2010)。當然，除了學生個體外，干預的對象亦擴展到家庭、社區等。換言之，傳統上干預個人外，本著「人在環境中」的觀點，干預環境的策略運用便成為改變問題情境的重要關鍵。

1. 與學生個案工作

社會工作人員的主要協助重點包括社會暨心理評估，尤其針對心理健康個案的處遇，個案的直接干預策略包括非理性信念的鬆動、認知行為的改變，以及協助個案建構校園內、外的社會支持系統，以促進生活適應。換言之，這類臨床干預的策略將直接處理個案行為問題的各項原因。或者，在校園中出現危機事件時，所導致的個人系統的創傷反應，由於影響人數可能過多，社會工作人員便可結合輔導教師進行師生的個別危機處理與哀傷輔導。

例如學校內會有一些情緒困擾個案要協助，有些憂鬱、自殘的個案發生，我們會直接介入，提供一些心理社會評估、危險評估，並且協助個案緊急危機的處理，找出壓力來源，並尋求家庭或其他支持系統來避免危險再發生。【E】

像之前那個同學的意外死亡，那個班級上幾個比較要好的同學，我們就要直接介入，他們的創傷比較深，又是突然離開，都沒準備好，課根本也沒辦法上，所以就進行個別的哀傷輔導，談談自己的想法，還有如何為死去同學紀念，讓他們快點釋懷。【H】

2. 與生態系統對象工作

(1) 家庭系統

家庭暴力、經濟貧困或是高風險家庭的學生，其家庭的需求足以影響其學習適應。學校社會工作人員主要協助重點是發現或經由輔導室通報後進行家庭訪視，收集社會史資料，分析家庭關注的問題與需求，以及家庭的優勢與能力，依處遇計畫進行家庭處遇工作。這類型干預策略主要以家庭為工作對象，直接處理家庭的核心需求，目標在提升家庭對於學生的問題解決能力、提升家庭動力，以及家庭運用資源的能力。

那個學生中輟一段時間了，他也沒亂跑，成天在家裡玩網路遊戲，家長拿他沒輒，媽媽跟我說所有辦法都用了，沒有效，幾次的家訪我評估家庭真的互動很少，家長忙著工作無暇照顧他，就隨他去，我那時的處遇目標是提升家庭動力，讓系統更加緊密，不那麼緊張，家長多挪出一些時間，確實有幫助。我跟媽媽建議把電腦拿出房間，多帶他出去，多付出一點行動，小孩會感受到。【B】

家訪之後才發現那個學生家裡的狀況真的很慘，經濟很弱勢，家裡又那麼多人，我的評估是若這個家庭狀況不處理，學生根本就不可能會短期回到學校，所以盡我所能想到的資源全用了，社會局、家扶中心，還幫他轉給就業服務站看能不能有什麼工作可以做，爸爸的動力很強。【F】

(2) 學校系統

從系統觀點的考察分析，學生的問題部份源自於個人系統與學校系統的衝突產生，這類關係失衡的現象，部分可能係因學校政策的偏頗或是個別教師的教學或訓育方式導致。因此，社會工作人員進行學校政策或是對教師工作的努力就有其重要性。主要協助重點是透過個案行為的解釋分析、彈性的處遇建議、尊重與維護多元文化以及同理教師及輔導人員的努力等，使得學校或教師在學生問題解決方式上取得共識。

我會採取直接干預方式，努力與他班導師溝通，這些年來我與老師工作的經驗中，若能直接介入老師那系統，確實能獲得不錯的效果，企圖鬆動一點老師對於這群孩子負向的想法，真的會有意想不到的改變，班導的接受度提高會影響那小孩在班級的適應。【F】

學校社工除了個案服務外，也需扮演 empower 的功能，學校體制有時比較...僵化，我們提供資源入校，讓學校輔導資源可以補充，協助老師從另一個角度看待學生的行為問題，我的經驗是有效的，老師是聽的進去！這些都是社會工作進入干預的作用。【K】

(3) 社區系統

運用生態架構，不僅要注意個案的個人需求，亦需關注環境對人的影響。這些物理與人文環境如何影響學生的學習活動，都是社會工作人員關心的主題，社會工作人員會直接與社區工作，協助目標係達到環境干預的效果，尋找社區守門人的共同合作，例如學生聚集廟宇的負責人、鄰里長、社區發展協會，或是進行社區人文地圖的繪製等策略，協助個案進一步理解所屬社區的危險區域，提升社區人士對於學生議題的關注。

早年針對○○區進行的社區地圖繪製，就是以在地的社區為主，進行社區資料的收集，配合社區的特色，這樣可以讓學生了解自己所在的社區環境，對當地文化或是危險的環境更多認識，一方面也告訴警察針對這些危險區域加強巡邏...，達到犯罪預防與社區環境干預的效果。【G】

那一群中輟生有加入社區中的廟會，他們有一個陣頭，會跳八家將或是官將首，其實那間廟的宮主是個不錯的人...，像這樣的個案工作的經驗中，我發現干預社區的重要人士很有用，取得宮主的信任與支持，透過干預重要他人來轉變個案...，個案很信服他，由他來約束團體的行為，效果極佳。【K】

(三) 調解 (mediation)

學生所面臨的學習問題往往是系統間資源使用障礙造成，學校社會工作人員居間於各系統間，擔任聯絡者的角色外，一方面透過家庭訪視了解家長對學校的期待，作為學生輔導的依據，另一方面利用機會向家長說明學校的輔導策略與教育政策，尋求個案與家長的配合。換言之，在各系統的流動衝突中，社會工作人員運用調解的策略，讓各系統間達到共識，並能交換所屬資源，整合系統運作達到最大效益，讓學生的學習與適應問題獲得改善。

1. 與學生個案工作

學校社會工作人員在面對個案的人際衝突問題，主要協助重點是善用與個案長期建立的信任關係，釐清與設定調解架構，針對衝突雙方探究爭議原委與需求，並透過協助宣洩因衝突產生的情緒，基於維持公平正義的原則下，促進衝突雙方理解與溝通，減少彼此的差異，調解個人與生態環境系統的平衡。

過動症影響他在班上與同學互動，常常會和同學發生衝突，因為疾病的關係，情緒不容易控制，我一方面拜託導師跟其他同學談一下，每個人都會生病，要有同理心，跟案主討論到如何練習覺察自己的情緒，正向表達方式，二邊都要處理調解，不能要單方面改變。【D】

這個里長很好喔！學生在校外聚眾他會通報，因為學生跟我很熟，我知道二邊學生的糾紛是什麼？我上次處理過一次，先請他們把危險的東西放下，因為他們信任我，衝突很快的調解，平時的關係建立很重要。【G】

2. 與生態系統對象工作

(1) 家庭系統

中輟復學個案的輔導實務中，經常會發現由於家庭照顧者的教養觀念不一致，或是對子女有過高之期待，導致親子之間發生嚴重衝突，導致離家後即未到校就學。因此，學校社會工作人員主

要協助重點是家庭訪視時，透過評估家庭動力的運作以及家庭權力結構形式，家庭工作聚焦於家庭動力的改變，運用合作式的家庭協談技巧，降低家庭成員間的期待差異、或是協助父母覺察夫妻衝突對子女的負向影響等策略，扮演家庭成員之間的調解者角色。

父母都為了自己的想法，害得小孩……，學生當然不想待在家裡面，學校又沒有興趣，當然不來了，問題還是在家長！家長不處理一切沒用，我就跟父母談，如何退讓一步，共同為了自己的孩子負責，案父母慢慢感受到爭吵對他的不良影響，我就在家庭系統間扮演調解潤滑的功用。【E】

就是雙方的期待差異太大，才會跑掉，家長都是「高社經」，老大讀第一志願，媽媽就理所當然期待二個人一樣發展，但這小孩也不是不聰明，但他自己沒那麼大興趣，案主比較希望多一些自由，他跟我說要自主，我必須讓親子之間看見彼此的角色期待差異，雙方都必須妥協，請媽媽更現實的看見孩子的差異，也請案主多體諒媽媽在大家庭下的傳統角色壓力……我的角色就是居中調解，最近親子關係變得沒那麼緊張了。【L】

(2) 學校系統

由於教師與家長之間的期待與角色認知差異，往往造成家庭與學校系統之間的衝突。學校老師希望家長多配合教學政策，多撥些時間照顧其子女；家長希望老師善盡教師的教育責任，並為學生的表現負責。這種角色認知的緊張關係，有時需要透過學校社會工作員居間協調，主要協助重點是釐清雙方歧異的誤解，擔任潤滑者的角色，透過讓學校老師與家長看見彼此的努力以及協調學校與中輟學園對於成績之認知差異等調解策略，促使雙方達成妥協並取得共識。

當案家因孩子就學不穩定就和學校發生衝突，雙方都不讓步，堅持自己的意見，雙方互相指責對方的不是，關係變得緊張，學校社工夾在中間，聽雙方的抱怨，雙方也都希望社工能站在他們那一邊，我負責雙方衝突的調解角色，讓對方看見對方的努力。【I】

有些中輟個案復學時常常學區內的學校都可以回去，最麻煩的還是二個學校推來推去，二個都不希望學生回到自己的學校，他們會有利益衝突，老師最後就會希望我們（社工）站在學生最佳利益的角度判斷學生去哪裡比較好，我就在做這種中立協調的工作。【C】

(3) 社區系統

學生生活於社區之中，學習活動與當地社區息息相關。然而，有時個案的權益可能與社區利益衝突，例如中輟學生對於社區的干擾、破壞公物、製造垃圾、妨礙安寧以及與社區居民的衝突。再者，導師與社區中輟學園在成績評比上的衝突，公平為何？公平是上課天數達到一定程度，且不低於原校學生之標準？亦或依照個案的成長與改變的速率有個別化的要求？學校社會工作員主要協助重點在居間協調與調解學生問題的衝突，透過提供專業意見，以利衝突雙方系統進行決策上的參考；鼓勵學生投入社區服務工作，改善社區緊張關係等策略，達到符合案主最佳利益的目標。

上次參加會議時，那個導師一直堅持「公平性」，不太同意（中輟）學園的成績計算，學園社工與導師意見分歧，導師抓住出席率太低，社工強調學生在學園的正向表現，結果會決定學生畢業與否，我就必須跳出來協調雙方的意見。【J】

學生跟社區民眾會有衝突，亂丟垃圾啊！或是大聲喧嘩！尤其在住宅區內。我在想有什麼方案可以調解彼此學校與社區的緊張關係，我有想到志願服務方案，固定請銷過學生到社區打掃，或許可以減少衝突，也能提高學生的社區意識。【K】

二、間接策略 (indirect strategies)

從受訪者的訪談資料分析，結果發現學校社會工作者運用的間接工作策略包括「諮詢」、「合作」與「倡導」等三種。

(一) 諮詢 (consultation)

諮詢是專業之間的一種工作方法，透過意見交流或是經驗分享，以解決實務工作上的問題。在校園輔導團隊中，各類專業人員彼此分享專業意見，相互諮詢是常見的狀況。學校社會工作員通常運用諮詢的策略，分享社會福利資訊與資源，並協助受諮詢者發展相關行動計畫，這些計畫可能是針對學生個人、家庭、班級，甚至於學校政策或是相關的校園服務方案。

1. 與學生個案工作

由於校園的性別議題在友善校園的政策推動下逐漸受到重視，社會工作員主要協助重點是針對同志學生個案提供個案諮詢，協助增進校園同志議題的認識，並傳達多元文化的認識與尊重，在輔導室內提供一個諮詢與聆聽的空間，協助個案自我認識與認同的形成。再者，社會工作員亦經常提供高危機學生的藥物諮詢，這類學生通常已是毒品接觸的高風險群體，因擔心違犯校規與法律懲戒，但恐懼毒品帶來危害，轉而尋求關係較密切的社會工作員，此時多半提供毒品認識、藥物危害以及相關法律之諮詢，提供個案作決定的參考。唯，此類個案提供諮詢之時，社會工作員通常會面臨守密與通報之倫理困境。

工作久了，跟學生的關係變好後，就會發現同學會跑來輔導室找我諮詢，討論同性戀的議題，他們有認同的困擾。有些同志學生過得很辛苦，他們就會來找我談談，可以看哪些書？有沒有什麼資源可以幫助他們。【J】

學生會來問一些藥物的資訊，MDMA、搖頭丸、強姦藥片，通常都會說幫別人問的（哈！），現在這些藥物的取得管道很容易，我很擔心，我會回答他們使用的戒斷現象是什麼？有什麼生理、心理反應？【D】

2. 與生態系統對象工作

(1) 家庭系統

學生的學習適應問題與家庭需求息息相關，在家庭訪視的同時，家庭評估福利需求的結果往往與經濟扶助、托育照顧、職業工作、親職管教或教育轉銜問題有關。社會工作員主要協助重點是提升家庭照顧功能的發揮，諸如解決家庭經濟、健康保險的問題，以及增進特教生家長對教育轉銜資訊的理解，善用對社區資源熟悉的職業特性，提供家庭相關福利訊息的諮詢策略，相較教師進行家庭訪視，往往容易受到家長的接納。

老師家訪每次都被拒絕，我那次去家長就問我哪裡有錢？就是經濟扶助申請的問題，平時我們就在整合社區內的福利資源，包括公家、民間的資源，我跟她說明了健保卡鎖卡如何處理，他們根本繳不出健保費啊！我會告訴案家哪些可能的辦法...，諮詢是個策略，利用諮詢與非志願案家建立關係，進而發現其他需求。【G】

特教生的家庭會詢問國中畢業後的轉銜，有哪些機構？有哪些資源？進入機構補助會不會停止？我們會將這些資訊讓案家知道。【A】

(2) 學校系統

當學校發生家庭暴力、性侵害、性交易等案件時，依法個案會進入司法處理流程，當學生進入家外安置體系（寄養家庭或安置教養機構）後，學校社會工作員主要協助重點是依法提供家長、老師、主任、校長有關家暴、性侵害或性交易的法定處理流程與作法，並與社會局（處）社工員

接觸，了解案件進度與處理原則，提供案童返校時的適應協助。或是針對過動症、憂鬱症、躁鬱、邊緣性人格、早發性精神病、自閉症等類型個案，提供學校教師相關福利與治療性資源之諮詢，透過主動諮詢協助老師釐清相關保護性案件的擔心與誤解，並援引社區資源進入學校共同協助後續輔導工作。

我自己遇到的類型，比較是跟學校老師討論中得知的，像過動症（ADD/ADHD）、憂鬱症、躁鬱、邊緣性人格、早發精神病、自閉症等等，這些孩子的就學適應比一般的孩子要有更多不同的策略，常常帶給學校老師很大的挑戰，有時連父母都是精神疾患！老師多半不知道怎麼處理，他們最想問的就是哪裡有資源可以用。【B】

兒虐個案通報後，老師比較關心學生會不會回家？安置在哪裡？老師的後續責任是什麼？通報後加害人會不會來學校吵？個案返校後老師要做些什麼準備？我就會把老師擔心的跟他們說明清楚，透過這些諮詢讓他們安心。【C】

（3）社區系統

當學生個案尋求社區資源協助的過程中，學校社會工作在陪同服務與資源連結時往往扮演「連結者」的角色，當社區內的專業人員在評估與診斷問題時，亦需要學生的家庭與學校系統的資料，社會工作人員主要協助重點是促進社區相關人士對於學生多元議題的理解，進而爭取他們的正向支持。透過提供這些與適應問題相關的訊息的告知、說明等諮詢策略，例如與精神科醫師或是社區中輟學園合作時，社會工作人員即扮演著「諮詢者」的角色，除了提供訊息外，亦可向社區說明學校相關教育政策。

我們帶個案去看精神科時，醫師就會諮詢我們個案在校的一些心理、行為狀況，或是家庭的資訊，提供他們診斷的依據，還有少服中心社工也會聯絡我詢問學生狀況，幫忙協調學校的事情。

【I】

學校內有些是安置機構或寄養的個案，機構或寄養的社工員會問我們個案在學校的狀況，或是請安排與學生或老師會面，個案在學校的情況我也可以跟他討論，或是他們希望學校這邊能夠支援的，我比較做的是一個諮詢的工作。【J】

（二）合作（cooperation）

在學生輔導團隊中，學校社會工作人員經常需要與教師、輔導教師、學校護理師以及其他行政人員合作，共同為學生及其家長提供服務。此時，學校社會工作人員運用合作策略，主要工作重點係主動與其他相關人員達到問題處遇的共識，相互交換訊息與資源連結，促進問題解決的成效。當然，除了學校系統內的人員合作外，在服務過程中，亦須取得校外專業人士的合作，包括教育局諮商中心或學生輔導中心的諮商心理師、社區社會福利機構社工員、中輟學園老師與社工員、精神科醫師、觀護人、鄰里長、中輟替代役男、商家等，協調提供各自的資源，滿足學生個案與家庭的福利需求。

1. 與學生個案工作

面對中輟學生的學習適應議題時，學校社會工作人員的服務目標在於如何協助中輟生回到學校，工作重點是注重教師與家人力量的合作、增強動機、穩定生活等，並與個案的目標達成一致。另外，與中輟個案討論返校的適應問題，設置中輟個案復學的穩定措施，策略在與其討論學習計畫，協調案主與老師進班適應的調整工作。

中輟處理久了會發現有時單方面改變沒有用，學生要學會負責，社工必須跟個案合作，對於目標必須達成一致，他願意改變或是犧牲一些欲求，我會用一些鼓勵、增強來達到復學的目標，生活作息正常了，復學就會穩定。【H】

剛回來時，暫時在班級內待不住，權宜措施就是在輔導室，主任、組長、社工輪流跟他談，後來就在想可以做些什麼？除了行政協助外，他終究需要的學習。合作的過程妥協很重要！和他討論進班的事情，需要他合作配合哪些事？我們也需要跟老師個人談合作，每個人都有共識後，事情就好處理。【F】

2. 與生態系統對象工作

(1) 家庭系統

社會工作員與家庭系統工作時，主要協助重點在提高非志願性家庭對於學生關注的投入與問題改善的意願。提供非自願性家庭的服務，較常使用合作式家庭工作的手法。有效能的技巧與策略包括問題調查、問題排序、問題探索、設定目標、訂定合約、擬定策略與持續檢視結果（Trotter, 2006/2008）。受訪者提到招募志工家長入校協助，目的是增加家長的親職能力；或是設計一些教育性活動，例如舉辦「多元文化週」，讓外籍配偶家長入校介紹母國文化給師生認識，有效協助子女認同母國文化與提升自我價值。

就請安親媽媽來班級幫忙帶班級學生，透過介紹兒童繪本，幫助小孩做些品德教育的東西，但主要的還是跟父母親合作，做些親職教育，將家庭的正向力量帶進學校裡面來。【I】

這學期的多元文化週，嘗試找這群剛剛說的（外籍）媽媽來參加，藉由他們的文化，以前我們都自己來，這次我們找他們一起合作，他們也很喜歡把他們家鄉的東西介紹給我們，像是一些風土民俗、服裝阿，還是一些小吃，學生反應熱烈，也促進了學生對東南亞文化的認識，對他們的小孩也有幫助，不那麼排斥他們的媽媽那邊的文化，一舉多得。【K】

(2) 學校系統

面對多元的學生議題，學校輔導工作單靠現有老師、輔導教師的人員編制已無法有效解決現有的複雜問題。學校開始援引專業輔導人員入校，社會工作員進入學校後，逐步連結相關的輔導人力，例如認輔教師、認輔志工、中輟替代役男等等，社會工作員主要工作重點是與上述專業人員合作中輟輔導方案、中介教育方案，透過方案設計與執行、擔任教育役男的督導工作等策略，為學校挹注更多的輔導資源，共同協助與滿足學生的多元學習需求。

我們看到學校輔導人力真的不足，開始和幾個區內學校構思合作開辦學校認輔計畫，鼓勵老師擔任認輔教師，或是由我們來規劃訓練，或是招募一些家長志工來幫忙，幫助一些危機個案或是中輟個案的輔導，輔導人力不足的問題就可藉由這個方案來幫忙。【B】

個案平常生活作息顛倒，中輟役男很積極關心學生的生活，都會提醒學生一些學校的重要事情，跟他的關係很好，我們請役男一起來合作扮演支持者的角色，役男像是在旁邊靜靜的守護他，讓孩子知道學校仍是歡迎他的地方。【C】

(3) 社區系統

社會工作員認為學校是社區變遷的媒介，學校社工員不在強調有多少能力改善社區實質問題，重點是在推動社區內的居民參與，建立居民組織、培育社區領袖與發掘人力資源，學校是社區的一環，沒有社區居民的參與，就失去社區工作的精神，學生的問題也沒法受到重視（甘炳光、胡文龍、馮國堅、梁祖彬，1997）。因此，學校社會工作員主要協助重點是促進社區參與共同關注學生議題，可以透過參與會議、善用社區人力與物資資源、動員社區領袖、發展行動方案等策略達成目標，例如受訪者提到的法務部「社區生活營」方案、青輔會社區職場體驗活動等合作性方案，進而達到社區互助合作目標，促成社區變遷。

目前我們有跟○○地檢署合作運用緩起訴金來推動高關懷社區生活營，這個方式的經費沒問題，我們積極告訴學校可以與社區合作的方案，學校社工扮演一個學校與社區合作的連結角色，協助設計服務方案，一起規劃方案，在中輟輔導上可以提供學校較多的資源。【A】

我們的中途班的學生，真的需要技職教育，除了借重高中部的師資設備外，我們會積極找一些學區內的商家，有自行車修理、機車行、飲料店、餐飲店、西點烘焙合作，讓我們學生有機會去那邊實習工讀，雖然過程辛苦，但對學生真的有幫助。【C】

（三）倡導（advocacy）

社會工作本質中，注重社會正義、社會公平等概念，強調弱勢族群權益的倡導。在學校社會工作實務中，針對校園族群、性別、階級議題的關注，例如少數族群、新移民家庭、未婚懷孕的學生、經濟弱勢學生家長、中途輟學學生，這些群族的基本權利常被疏忽或是剝削，因為他們缺乏能力為自己的權利進行辯護。因此，學校社會工作人員協助重點在於為學生案主進行代言，運用充權（empower）與倡導的策略，以維護案主的基本權利（Franklin, 2000）。

根據社會工作辭典的定義，社會工作者從事倡導工作主要目的是保護服務使用者的權益，使服務輸送體系更能回應服務使用者之需求。倡導須兼具個案、組織與政策不同層面。個案層面，社會工作者應確保服務使用者獲得資源的權利，將當事人視為受保護對象，而非待解決的問題；組織層面，應了解組織運作的正式與非正式規章及程序，方能改善服務輸送體系的障礙；政策層面，可運用聯盟、遊說、競選、政策研究及草擬法案等方式，來影響政策立法與政府決策（張英陣、秦文力，2000）。

1. 與學生個案工作

倡導是社會工作人員為案主爭取最佳利益，其中一種方式即個案倡導（case advocate）。例如在學校中特別針對學生個案人權議題，例如經濟弱勢、精神障礙學生、體罰、霸凌受凌者、特殊教育學生的權益維護。社會工作運用個案倡導的策略，主要目標係針對權益受損之個別案主，協助個案主張與倡導特定學生基本學習權利的維護，以保障弱勢學生的教育權與公民權。

上次新聞那個營養午餐事件，學生繳不出錢，老師竟然叫他們中午先掃地，有點像用勞務換取午餐，這真的不是好的處理，這些貧困家庭的孩子已經很慘了，教育權我們都沒有幫他們維護。所以學校有這群學生，我們都比較會先捍衛他們的上學權利，設法找到資源先解決這個經濟問題，社工不是就應該倡導案主權益嗎？【L】

精障學生的權利在哪裡？生病並非他們願意，學生在學校很弱勢，學校有時會認為他們是不穩定的炸彈，學校也沒有配套，後來我和輔導室老師積極幫他想辦法就醫，找些支持家屬穩定協助他服藥，讓他多一些時間能回來學校，學校總比家裡的學習會多一些，但需要跟其他老師多一點說明與倡導，孩子也能多些支持。【B】

2. 與生態系統對象工作

（1）家庭系統

弱勢學生來自多元型態的家庭，當這些家庭因為種族、階級、性別、宗教或其他文化因素被歧視時，學生就無法有效地獲得自身利益。基本上，社會工作倡導策略透過鼓勵案家爭取自己的權益，希望能充權家庭爭取自己的利益，例如鼓勵多元文化家庭與社會福利團體連結進行倡導，除了獲得經濟與福利支援外，進一步的工作目標在影響立法者改變規則和法律。另外，社會工作人員促使案主「能夠」且「擁有」獲得公平和適當的服務機會，例如反應學校政策在多元文化上的落實，培養各類家庭型態的多元文化能被尊重，也運用自我覺察與充權技術，協助學生家長理解自己的法定權利，以及培養問題解決的能力。

在友善校園的工作中，我們一直發現有些孩子不這麼認同他們自己的文化，例如外籍配偶的子女，有些很難啟齒他母親的國籍，羞於告訴別人，我覺得那跟社會的壓力有關，社會歧視這群媽媽，小孩就有樣學樣，我要先讓外籍媽媽先對自己有信心，才有讓他們產生力量，也才有能力

照顧他們的孩子，在學校透過多元文化教育的陶冶，讓他們的孩子也能對自己文化有認識，他們一樣是台灣之子，需要倡導他們的基本社會權。【A】

像有些經濟貧困的家庭，我在想為何他們要受到這樣的待遇，這不是國家應該負擔的責任，難道弱勢家庭的生存權利就該被剝奪，像這類的個案家庭，我會想如何幫這個家庭開拓資源，經濟補助的、學校的仁愛基金，或是其他民間單位的經扶等等，讓這些問題不會影響他們上學，才符合社會工作所講的社會正義與倡導辯護。【F】

(2) 學校系統

學校環境與政策基本上對於學生的學習需求滿足應是友善且充足的。然而，實際上學校政策的盲點有時顯示在零體罰、中輟生復學的無形阻礙、課後照顧資源缺乏，或是對於多元文化缺乏認識與尊重等議題上，這些體制或制度設計的戕害，有時反而會削減學生的自我價值感。因此，社會工作人員主要工作重點係有責任協助學校檢視教育政策是否符合非歧視、資源公平分配的原則，並運用「政策倡導」的策略，動員教育與學校行政主管、政策相關人員透過個案研討、學校會議共同討論行動改善計畫，連結學校改變所需的資源，達到學校與學生雙贏的目標。

雖然我們這裡資源已經很多，但還是會有家庭弱勢的孩子，沒有任何課後照顧可以上，下了課在社區遊蕩，很可憐，因人數少學校也沒辦理其他課後托育方案，我們也請老師在一些會議向學校或是教育局倡導這個議題，像教育部的「夜光天使計畫」，希望學校能夠結合社區資源辦理。

【I】

早期中輟生復學確實不容易，尤其時間一久，要回學校多半會受到刁難，我的角色也很尷尬，但這是學生和家長的基本權益，而且本來就是零拒絕，「教、訓、輔」都不想先蓋章，推來推去，後來還是回到局裏面處理這問題，後來把它制度化、明文化，就比較沒有這個問題，體制內倡導確實比較快，基層社工比較好處理。【H】

(3) 社區系統

建立關係是進入社區工作重要的關鍵，社會工作人員主要透過拜訪社區重要人士外，參與地方的活動，例如里民大會、運動會、節慶等社區集會，向里民與學區家長宣達學校政策與理念。協助重點是善用媒體工具，進行權益與議題的倡導工作，不僅讓校園友善，同時讓社區更加融合。並且，積極為弱勢學生，開發公共資源，向社區商家倡導中介教育理念，媒合職業試探機會，讓社區願意提供弱勢學生更多的學習選擇與機會。

我覺得學生的問題不只是學校的問題，也是社區的問題。社工必須扮演倡導弱勢學生權利的角色，弱勢學生會受到社會的排除，新移民家庭受到的偏見，會影響這些家庭的學生，社工有責任幫助社區認識多元文化，教導新移民父母的親職技巧，...並利用各種社區會議場合為他們發聲。

【H】

資源式中途班的學生老實說，復學後也不喜歡念書，什麼對他最有意義這是我一直在思考的問題，職業探索與嘗試他們的需要，可能是現階段的興趣，他們還是比較想去學校外面看看，我們主任就跟我到處拜訪社區可能可以教我們學生的商家，或是可以提供工讀機會的店，我們都積極開發，老闆都能認同學校的理念，有願意提供一些機會，像是飲料店、西點烘焙、自行車店等，我覺得這群學生的權益還是可以用這些方式來向社區倡導。【A】

討論與建議

一、討論

從研究結果顯示學校社會工作員常用的工作策略包括直接策略（教育、干預、調解）與間接策略（諮詢、合作、倡導）；工作的層面包括與學生個人以及生態系統對象（家庭、學校、社區）。由此發現，學校社工員提供學生輔導服務時主要以生態系統觀點作為評估架構，運用多元的工作策略，並針對學生個體與相關生態系統對象作為服務標的。因此，這樣的實務策略與輔導團隊中的諮商師、教育輔導人員有所差異。以下從三個方向進行討論，分別就工作層面的生態性、工作策略的多元性，以及實務策略的獨特性，來說明學生輔導工作中社會工作者的工作特色與重點。

（一）工作層面的生態性：兼顧個體與生態系統的工作

首先，就學校社會工作員的工作層面而言，本研究發現社工有兩大項工作層面，包括「對案主個人的工作」以及「對生態系統對象的工作」，其中生態系統包括家庭、學校與社區等。這樣的工作觀點與國內學校諮商近年發展的實務趨勢有異曲同工之處，均強調「人在環境中」的觀點，並認同對個人與系統工作的重要性。例如王麗斐、杜淑芬與趙曉美（2008）以「台北市諮商心理師國小校園駐校服務方案」之駐校諮商師的訪談為研究主軸，並以其受輔案例作為輔助性說明，結果亦同樣發現國小駐校諮商師的有效策略區分為二大部分，一是與兒童的有效策略，另一個則是與兒童生態系統對象工作的有效策略。

因此，以生態系統觀點（ecological perspective）塑造出學校社會工作員的工作重點，學校社會工作員的目標不再只是集中在學生的心理缺陷，也必須與學生以及老師、家庭、學校、職員等次系統一起工作，而且必須面對外在環境的改變。回顧 Bye 與 Alvarez（2006）的論述亦曾提及建議學校社會工作員可以使用一些方法協助學校和社區次系統的結合，包括集合民眾討論需求，改善學生成績；與民間社區組織合作，發展課後團體、職涯發展課程或心理健康服務；或是幫助社區團體組成一個目標取向的聯盟，促使社區產生更大的改變等。

從上述的結果發現，以生態系統觀的學校社會工作實務策略是重要且不可獲缺的。Greene（2000）提出的論點同樣支持這樣的假定，其在研究中更進一步建議幾項策略可以有效達到生態系統視角的處遇目標，包括：1. 運用「人在環境中」的觀點，選擇合適案主特殊環境脈絡的問題解決策略；2. 直接干預中介系統；3. 強調社會支持；4. 處遇策略立基於案主的優勢（strength）；5. 提升案主的自我價值；6. 增強因應技巧提升適應能力；7. 透過正向關係與生活經驗提昇勝任能力；8. 調整個人感知與社區空間；9. 調整時間、速度、持續時間等。上述這些做法與工作層面，也在本研究中所歸納的實務策略中得到呼應。

（二）工作策略的多元性：綜融直接與間接的工作策略

其次，學校社會工作員進入學校如何協助學生輔導工作？運用哪些工作策略？從本研究結果顯示在台灣，學校社會工作的工作策略主要有直接與間接策略包含教育、干預與調解；以及諮詢、合作與倡導等。這二大類六種策略與國外學者 Kirst-Ashman（2003）以及 Franklin（2000）的結果相符。換言之，在工作光譜上，從「直接服務策略」的預防性、教育性、復原性、干預性與調解性的工作策略移動至「間接服務策略」的諮詢、合作與倡導取向的改變性作法。這樣的結果突顯社會工作強調的綜融性方法中，認為提升個體適應能力與改造環境等同重要。從國外的實踐經驗

來看亦有同樣的軌跡，在美國不同的州和地區，學校社會工作人員的角色和工作重點略有不同，在部分學區中，社會工作人員負責評估工作，並滿足學生使用特殊教育服務的需要，他們的工作主要是確保學生在「最少限制的環境」（least restrictive environment）中獲得適當的教育服務。在其他學區中，則關注在提供一般教育體系學生的個別與團體諮商，或是家庭諮商。在某些學校，學校社會工作人員是跨專業學生服務團隊的一分子，學生會被轉介到這個團隊中接受服務，輔導團隊的功能係進行持續的評估，包括社會、情緒和生理需求，學校社工幫助學生以他們的優勢長處滿足其需求，同時也協助他們獲取學校與社區資源（Segal, Gerdes, & Steiner, 2010）。

同樣地，本研究結果中此類直接與間接服務策略的交互運用，在 Dorfman（1996）的研究中也發現服務於國小與國中的社會工作人員，常需要提供大量的臨床干預，但其服務對象已經由專注於個別學生，逐漸擴展到學生家庭、學生團體，而服務的內涵不但側重於心理暨社會的治療外，也兼顧到社會環境的改善。換句話說，學校社工員工作策略的轉變趨勢也從本研究結果中得到支持，也就是社會工作人員從「人在環境中」的觀點，除運用微視治療外，亦須發展巨視環境的改變策略，兼具雙重任務，不但要與個別學生工作，亦須要與個案所處身的生態環境進行工作。

至於，學校社會工作者所實施的工作策略與國外發展的實務策略有何關聯，結果顯示國內社工對學生個體的直接工作策略，包括教育、干預與調解策略，近乎 Allen-Meaers（2010）提出的「傳統臨床模式」；另外，受訪者提到社工對學校進行的各項倡導策略也相對於「系統變遷模式」，對社區所推動的合作策略亦貼近於「社區學校模式」。由此可知，Allen-Meaers 分析美國學校社會工作的實務模式發展歷史，工作策略從「傳統臨床」轉變至「學校變遷」、「社區學校」模式，特別指出在學校變遷模式下假定教育政策對學生的壓迫，強調社會工作人員的系統改變的角色，除了在案主系統的個體改變外，更強調家庭系統、學校系統、社區系統的改變與合作，我國的實務工作亦有相似之發展脈絡。

另外，受訪者包括了駐校與巡迴二者工作型態，進一步考察二類社會工作人員的工作策略有何異同，結果顯示駐校社工師在其駐點服務學校的服務年資若比較資深，社工就愈能了解學校生態環境的脈絡，從中探析權力結構之縱橫，就愈能進行生態系統的改變，並運用間接策略，例如諮詢、合作、倡導等方式進行學校或社區環境改變；而巡迴社工師的工作策略則較多被動接受學校轉介之輔導個案，工作初步階段較以直接工作策略為主，例如教育、干預與調解等，上述現象與胡中宜（2007）的研究顯示不同實務型態的學校社會工作者所展現的工作成效確實呈現不同的樣貌，有相同的結論。

（三）實務策略的獨特性：社工與其他輔導人員的分工

最後，在學生輔導團隊中，社會工作者的實務策略與其他專業人員有何不同？社會工作者與其他專業人員之間的分工與國外專業團隊有何差異？從本研究結果顯示學生輔導團隊中的社工員，主要認為學生的適應議題與行為主要來自於「人在環境中所產生的不適應」，可能與學生個體的認知、情緒、適應能力不足有關，亦可能是不利環境所造成的影響。因此，工作層面既強調「賦權個體」，也應側重「改善環境」，在工作策略上就會形成「直接策略」與「間接策略」二種方式。尤其「諮商」強調改善案主適應能力，「社工」則關注不利環境對學生所造成的壓迫影響與社會正義議題。換言之，各種專業人員在學生輔導團隊應有其不同任務、工作策略與工作向度，例如輔導教師任務在於教學與輔導，主要對象在學生；諮商員強調問題解決，對象包含個案與小團體；社工員側重發展社會功能，對象包含學生、家庭、學校與社區等（林勝義，2007）。

進一步考察，學校社工員相較於學校諮商員的主要實務策略為何？依據 Schmidt（2003）指出學校諮商員多以個別諮商、團體諮商、父母諮商、危機諮商、協同合作與諮詢、學生衡鑑、教育

計畫與生涯發展等方法為主，服務對象偏重於學生、班級以及家長。因此，學校社會工作者與前述學校諮商員強調微視工作的取向明顯不同，在本研究結果中學校社會工作除直接策略，如教育、干預、調解等，另外更會運用間接策略如諮詢、合作與倡導，尤其是社會倡導與環境改變工作，此類強調人在環境中的觀點，整合社會資源、改善環境系統與社會倡導的工作任務，此即社會工作者與學校諮商員重要的專業區隔。換言之，社會工作人員與學校輔導或是諮商心理專業的工作差異在於其更重視生態系統、社會環境對個體產生的影響，因此工作的層面更應超越個人的系統（Allen-Meaers, 2010）。

從西方文獻中發現社工與輔導團隊中的其他成員角色分工是鮮明清楚的（Dupper, 2003）。而且依據《學生輔導法》草案第五條有關學生輔導工作內容與方法指出，「發展性輔導」以全校或班級學生為單位，擬訂學校輔導工作計畫，實施輔導相關課程、心理測驗與評量、或辦理輔導相關活動，提供學生有關心理發展、自我統整、學業學習、生涯發展及社會適應等方面成長發展所需之資訊、知識及技能。「介入性輔導」以個別或小團體學生為單位，針對學生心理發展、自我統整、學業學習、生涯發展及社會適應等之特別需求，擬定個別或小團體輔導方案或計畫，實施心理輔導、諮詢、諮商、資源整合、危機處理等，並提供家長及教師之諮詢服務，以協助學生解決認知、情緒或行為問題。「處遇性輔導」係針對嚴重適應困難或行為偏差學生，經審慎評估須轉介至其他專業機構接受各類專業服務者，積極整合各類專業資源，並配合個案管理與延續輔導，以提供學生有效之身心復健（張德聰、吳芝儀，2009），三個層級的學生輔導工作，各專業人員各司其職，相輔相成。但是本研究則顯示國內的學校社會工作者在學生輔導團隊中的角色相較模糊，尤其是部分駐校模式的學校社工員會受限於駐站學校行政主管無法清楚地理解社會工作的服務方法與專業特性，使其工作內容多以擔負學校「發展性」與「介入性」輔導為主，而限縮了對生態系統對象的工作時間，間接影響社工員可以發揮專業功能的「處遇性」輔導卻無法盡全功，甚至越俎代庖校內輔導教師應作為之角色任務，實屬可惜。

另外，與國外實務較大之差異，則是在倡導策略實踐上明顯較為欲振乏力。倡導的工作富涵的社會正義精神的確是學校社會工作的特色之一。倡導是社會工作方法之一，它是一個與案主共同工作或代表案主提供服務工作的過程，目的是協助案主取得其他管道無法獲得的服務或資源；協助相同之個案族群修正當前不利案主的法令、政策、行政程序或措施；提倡催生新服務措施、政策或法案，以促成個案所需的資源或服務連結與發展（謝秀芬，2002）。這種實務策略顯示學校社會工作人員發現政府原有資源的不足，其任務上應協助案主及其家庭向社會尋求資源及服務，成為一位改變媒介（becoming a change agency），倡導學生基本權益，平衡學校政策與學生權益（Segal et al., 2010）。在美國，學校聘任社會工作者的社會認知是清楚的，社區認為社會工作者除了關心學童的學習適應問題，更要他們去協助學校建構一個支持學習的環境（Skidmore et al., 2000），再加上「The Improving American's Schools Act」法案明訂學校社會工作人員在改進學生教育以及為弱勢族群學生提供協助的專業角色。因為這樣的社會氛圍也促使社會工作者在運用倡導策略上更加具有力量，反觀，國內的受訪者表示在進行學校改變與社會倡導的同時，常礙於系統內的結構壓力而面臨若干困境。因此，強化校園三級個案的輔導分工，以及協助教育人員認識學校社會工作之功能與任務將是未來需要努力的課題。

二、建議

回顧上述的發現與討論，本文提出以下三項建議。

(一) 以生態系統觀點的實務架構

學校社會工作服務應以生態觀點的評估架構為本，工作層面除學生個體外，應擴及家庭、學校與社區等次系統，方能進行全面性（holistic）的系統改變，積極促進學生的學習與生活適應。

(二) 兼顧直接與間接的工作策略

學校社會工作人員的工作策略，除傳統臨床微觀取向的教育、諮商、訪視、會談、資源連結與個案管理等外，更應主動提供諮詢、合作等間接策略，乃至於為個案權益發聲的倡導工作，如此一來更能發揮學校社會工作人員的核心角色任務與實踐社會正義的專業精神。

(三) 強化輔導團隊的合作與分工

過去各級學校聘任輔導教師、心理師以及社工師，彼此合作已有一段歷史，未來如何更加強化各項專業人員的分工與合作，各司其職。讓導師主責「發展性」輔導、輔導教師主責「介入性」輔導、專業輔導人員（社工師、心理師）主責「處遇性」輔導，三類服務之間彼此提供相互支援、諮詢與整合，如此一來確實回應《國民教育法》以及《學生輔導法》草案的共識，專業之間的區隔性與合作性將會大幅提升，校園的輔導能量亦會隨之增加。

參考文獻

- 王靜惠、林萬億（2004）：社會工作進入校園。載於林萬億、黃韻如（主編）：學校輔導團隊工作（69-100）。台北：五南。
- 王麗斐、杜淑芬、趙曉美（2008）：國小駐校諮商心理師有效諮商策略之探索性研究。教育心理學報，39（3），413-434。
- 古孟平（2004）：以 CIPP 模式評估新竹市學校社會工作人員輔導方案。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 甘炳光、胡文龍、馮國堅、梁祖彬主編（1997）：社區工作技巧。香港：中文大學。
- 林家興、洪雅琴（2002）：專業輔導人員參與國中輔導工作的概況與成效。教育心理學報，34（1），83-102。
- 林勝義（2007）：學校社會工作服務。台北：學富。
- 胡中宜（2007）：學校社會工作人員參與各級學校輔導工作之實施型態與成效分析。教育心理學報，39（2），149-171。
- 翁毓秀（2005）：學校社會工作的實施模式與角色困境。社區發展季刊，112，86-103。
- 張英陣、秦文力（2000）：倡導。載於蔡漢賢（主編），社會工作辭典（473）。台北：內政部。

- 張德聰、吳芝儀 (2009)：教育部委託辦理學生輔導法草案公聽會計畫成果報告。台北：台灣輔導與諮商學會。
- 陳向明 (2004)：社會科學質的研究。台北：五南。
- 黃韻如 (2006)：台灣中輟高風險學生社會工作干預之研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士論文。
- 謝秀芬 (2002)：社會個案工作：理論與技巧。台北：雙葉。
- 朱惠英、郭凡琦譯 (2008)：如何與非自願個案合作。台北：張老師。Trotter, C. (2006). *Working with involuntary clients: A guide to practice*. Crows Nest, NSW: Allen & Unwin.
- Allen-Meares, P. (2010). *Social work services in schools*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Bye, L., & Alvarez, M. (2006). *School social work: Theory to practice*. Belmont, CA: Thompson Brooks/Cole.
- Dorfman, R. A. (1996). *Clinical social work: Definition, practice and vision*. New York, NY: Brunner/Mazel.
- Dryfoos, G. D. (1990). *Adolescents at risk: Prevalence and prevention*. New York, NY: Oxford.
- Dupper, D. R. (2003). *School social work: Skills and interventions for effective practice*. Hoboken, NJ: John Wiley and Sons.
- Franklin, C. (2000). The delivery of school social work services. In P. Allen-Meares, R. O. Washington, & B. L. Welsh (Eds.), *Social work service in schools* (pp. 273-298). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Freeman, E. (1998). *School social work practice*. Washington, DC : National Association of Social Workers Press.
- Greene, R. R. (2000). Ecological perspective- an eclectic theoretical framework for social work practice. In R. R. Greene (Ed.), *Human behavior theory and social work practice* (pp. 262-263). New York, NY: Aldine de Gruyter.
- Huxtable, M., & Blyth, E. (2002). *School social work worldwide*. Washington, DC: National Association of Social Workers Press.
- Keys, P. (1994). *School social workers in multicultural environment: New role, responsibilities, and educational enrichment*. New York, NY: Haworth Press.
- Kirst-Ashman, K. (2003). *Introduction to social work and social welfare: Critical thinking perspectives*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Schmidt, J. (2003). *Counseling in schools: Essential services and comprehensive programs*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Segal, E., Gerdes, K., & Steiner, S. (2010). *An introduction to the profession of social work: Becoming a change agent*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Skidmore, R. A., Thackery, M. G., Farley, O. W., Smith, L. L., & Boyle, S. W. (2000). *Introduction to social work*. Boston, MA: Allyn & Bacon.

收稿日期：2010年08月11日

一稿修訂日期：2011年01月05日

二稿修訂日期：2011年03月14日

三稿修訂日期：2011年03月29日

接受刊登日期：2011年04月12日

Bulletin of Educational Psychology, 2012, 43(4), 833-854

National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan, R.O.C.

Practical Strategies of Social Workers as Student Guidance in Secondary Schools

Chung-Yi Hu

Department of Social Work

National Taipei University

The purpose of this study was to explore practical strategies that social workers used in student guidance in secondary school. In-depth interviews were conducted to collect data from 12 school social workers. Two types of strategies were found: Direct strategies (education, intervention, and mediation) and indirect strategies (consultation, cooperation, and advocacy). And two targets of treatment were found: the individuals and their ecological systems (family, school, and community). Thus, school social workers provided professional service with both individual and ecological targets, and also used several strategies which were different from counseling and education. Lastly, several suggestions were recommended for future practice: (1) division and cooperation of multi-professional practitioners; (2) working from an ecological system perspective with multi-strategies.

KEY WORDS : practical strategies, school social work, student guidance.