

臺南市政府教育局所屬國民小學  
無專任輔導教師學校輔導人力到校座談

# 輔導技術及經驗分享

臺南市政府教育局  
學生輔導諮商中心

# 座談流程

壹、本學期輔諮中心研習訊息

貳、專題講座

一、和學生晤談的輔導技巧

二、從學校到案家-淺談訪談技巧與注意事項

參、綜合座談

# 壹、本學期輔諮中心研習訊息

- ✓ 藝術治療應用於家庭議題5/13- 5/14
- ✓ 少事法修法後的因應作為5/26
- ✓ 創傷知情工作坊6/02- 6/03溪北場
- ✓ 創傷知情工作坊6/23- 6/24溪南場
- ✓ 教學現場常見輔導議題演練工作坊7/12
- ✓ 多元專業合作研討會演練工作坊7/13

(以上為規畫期程，實際辦理日期以公告為準)



貳、專題講座

一、和學生晤談的輔導技巧

二、從學校到案家 -

淺談訪談技巧與注意事項

臺南市政府教育局所屬國民小學  
無專任輔導教師學校輔導人力到校座談

## 專題講座一

# 和學生晤談的輔導技巧

2021臺南市學生輔導諮商中心學校心理師



# 進行方式

- 心理師說明技巧使用時機及方式，並邀請成員演練錯誤及正確的技巧使用方式。
- 分三人一組演練。輪流扮演老師、學生及觀察員。
- 老師及學生演練之後，由觀察員回饋過程中：老師角色的用字遣詞、態度、眼神、語氣。
- 學生角色回饋過程中的感受，使否感受到關懷、接納、同理、被理解等。

# 常用的晤談技巧們

反映情緒

簡述語意

同理心

# 反映情緒

1、使用時機

2、情緒有哪些？

欽佩、崇拜、欣賞、娛樂、憤怒、焦慮、敬畏、  
尷尬、無聊、冷靜、困惑、鄙視、渴望、失望、  
厭惡、移情、興奮、妒忌、刺激、恐懼、內疚、  
驚慄、興趣、快樂、懷舊、驕傲、解脫、浪漫、  
悲傷、滿足、慾望、驚喜、同情、勝利



# 反映情緒

- 可使用的技巧：例如情緒卡、情緒溫度計、顏色表達

師：你現在的心情如何？可以選一些代表你心情的卡片（情緒卡）。

生：我現在覺得生氣(選擇生氣卡)。

師：那麼可以幫助我了解，你的生氣有幾分嗎？(情緒溫度計)

生：大概有8分。

師：哇，你真的很生氣，手都在握拳發抖了。可以多說一點哪個部分讓你最生氣嗎？(澄清探問、反映肢體語言)

生：他瞪我，還有...

師：恩，那種感覺真的很不好受。如果生氣有顏色的話，會是甚麼顏色？(同理、顏色表達)

生：紅色。像火在燒一樣。

師：你的心裡像火在燒一樣那樣生氣，又燙又痛的。(同理)

生：對，又生氣又難過。

# 簡述語意

- 1、簡述語意之意即教師在聽過學生的陳述後，用自己的話精簡的陳述給學生聽。盡量避免冗詞贅字，並且不自行增加個人意見。
- 2、用來確認彼此的理解相同、有共識。

生：我們本來是很好的朋友，但是最近不知道怎麼搞得，他不跟我說話，打招呼也不理我，我很難過，不知道該怎麼辦才好。

師：你的朋友最近不知道甚麼原因，不太理你了，讓你很疑惑，不知道自己是不是做錯事情了？ (簡述語意、同理)

# 同理心

## 什麼是同理心？

- 鄧惠文-心內話 最重要的同理心、傾聽、陪伴與了解 (04:15)

# 同理心

- 1、設身處地，理解他人的感受。先傾聽，勿太快給建議。
- 2、練習設身處地：用不同的角度來練習同理

# 同理心

小亦、小欣兩個是很要好的同班同學，經常玩在一起。  
有一天，小亦跟班上同學開玩笑說小欣很胖，大家笑成一團，結果被小欣聽到了，非常生氣。從此開始聯合一些同學捉弄小亦。

如果是我是**00**，我會怎麼想？

如果我是小亦

- \*我是不是對不起小欣
- \*我只是開玩笑幹嘛要這樣
- \*我不想去上學了
- \*好想有人可以幫我

如果我是小欣

- \*太過分了，我要給他好看
- \*他就是看不起我
- \*他那樣說我，我很難過

# 同理心

小亦、小欣兩個是很要好的同班同學，經常玩在一起。  
有一天，小亦跟班上同學開玩笑說小欣很胖，大家笑成一團，結果被小欣聽到了，非常生氣。從此開始聯合一些同學捉弄小亦。

如果是我是**00**，我可能會做什麼？

如果我是小亦

- \*不想上學
- \*偷偷哭泣
- \*開始亂生氣

如果我是小欣

- \*繼續欺負小亦
- \*叫大家不要理小亦

# 同理心

小亦、小欣兩個是很要好的同班同學，經常玩在一起。有一天，小亦跟班上同學開玩笑說小欣很胖，大家笑成一團，結果被小欣聽到了，非常生氣。從此開始聯合一些同學捉弄小亦。

如果是我是**00**，我可能會有什麼感覺？

如果我是小亦

- \*擔心害怕
- \*覺得孤單
- \*覺得無助

如果我是小欣

- \*覺得生氣
- \*覺得尷尬
- \*覺得難過

# 同理心練習

- **初層次同理心 = 簡述語意 + 情感反映：**
  - 生：「老師老愛盯我，真是氣死人」；
  - 師：「老師對你太嚴格的作法，讓你覺得很生氣」
- **高層次同理心 = 情感反映 + 因為你覺得：**
  - 生：「老師老愛罵我，我還是很不舒服」；
  - 師：「你感到沮喪，因為你不知道如何達到老師要求的標準」
- **行動計畫 = 你覺得你可以怎麼做，讓你可以改善這個情形**



# 練習同理心

小亦：老師他們一直欺負我，昨天還踢我的桌子。

- 師：你有吃早餐嗎？(X)
- 師：你活該，誰叫你笑他，之前就跟你說過了。(X)
- 師：你一定覺得很害怕。(0)
- 師：你一定覺得很害怕，覺得學校很不安全，不知道什麼時候又會發生什麼事情。(0)

17

小欣：是他先笑我的！

- 師：天氣好心情好。(X)
- 師：開個玩笑而已，你很小氣ㄟ。(X)
- 師：你覺得他看不起你。(0)
- 師：你覺得他背叛你們的友情，特別是你很珍惜他，你覺得失望難過。(0)

# 總結晤談的小技巧們

反映情緒

簡述語意

同理心

臺南市政府教育局所屬國民小學  
無專任輔導教師學校輔導人力到校座談

## 專題講座二

# 從學校到案家 - 淺談訪談技巧與注意事項

2021臺南市學生輔導諮商中心學校社工師

# 前言

- 家庭是人生學習的起點，亦是終身學習的場所。
- 走入家庭了解孩子的背景及成長環境。

# 兒少權益保障相關法條(2-1)

## ➤ 兒童及少年福利與權益保障法第五十三條第一項：

- 醫事人員、社會工作人員、**教育人員**、保育人員、教保服務人員、警察、司法人員、移民業務人員、戶政人員、村（里）幹事及其他執行兒童及少年福利業務人員，於執行業務時知悉兒童及少年有下列情形之一者，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得**超過二十四小時**：
  - 一、施用毒品、非法施用管制藥品或其他有害身心健康之物質。
  - 二、充當第四十七條第一項場所之侍應。（**足以危害其身心健康之場所**）
  - 三、遭受第四十九條第一項各款之行為。（**遺棄、虐待、剝奪受教育權利等**）
  - 四、有第五十一條之情形。（**六歲以下獨處**）
  - 五、有第五十六條第一項各款之情形。（**未受到適當之照顧或教養**）
  - 六、遭受其他傷害之情形

# 兒少權益保障相關法條(2-2)

## ➤ 相關罰則：

- 兒童及少年福利與權益保障法第一百條：醫事人員、社會工作人員、**教育人員**、保育人員、教保服務人員、警察、司法人員、移民業務人員、戶政人員、村（里）幹事或其他執行兒童及少年福利業務人員，違反第五十三條第一項通報規定而無正當理由者，**處新臺幣六千元以上六萬元以下罰鍰**。

# 2019年少年事件修法(3-1)

## ➤ 翻轉虞犯印記

虞犯制度以預防少年犯罪為本旨，惟虞犯少年並未觸法，為能導向著重保障少年之成長與發展權，第3條已規定，以少年之性格及成長環境、經常往來對象、參與團體、出入場所、生活作息、家庭功能、就學或就業等一切情狀，作為判斷是否有保障少年健全自我成長必要之標準，以決定司法處遇的需保護性，並去除身分犯之標籤效應。亦即新制使舊有虞犯制度得以調整為少年曝露在風險中的概念而被大眾所理解。

# 2019年少年事件修法(3-2)

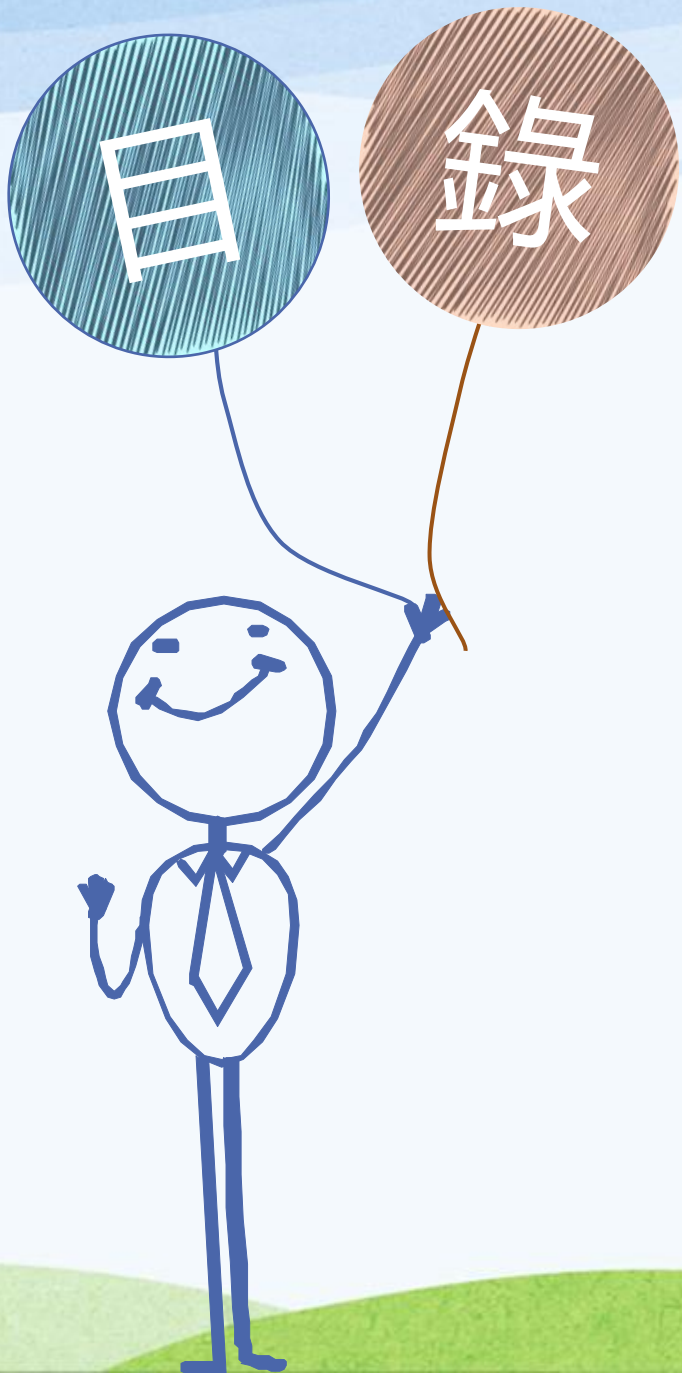
➤行政司法齊協力--建置曝險少年行政輔導先行機制  
依第18條第2項至第7項，由縣市政府少年輔導委員會結合福利、教育、心理、醫療等各類相關資源，對曝險少年施以適當期間之輔導，如評估確有必要，亦可請求少年法院處理。少年若自覺有觸法風險，亦可自行向少年輔導委員會求助，體現尊重少年主體權。



# 2019年少年事件修法(3-3)

## ➤ 廢除觸法兒童回歸教育、社政體系

少事法已刪除第85條之1，並自2020年6月19日施行，未來7歲到12歲兒童如有觸法事件，回歸12年國民基本教育及學生輔導機制處理，不再移送少年法庭，避免兒童過早進入司法程序。



1

家訪前準備

2-1

家訪中-注意事項

2-2

家訪中-談話技巧

3

家訪後的工作

4

約訪家長到校事前準備及注意事項

5

照片分享與問答

6

結語

# 家訪的功能與重要性

- 免去家長到校的壓力。
- 實地了解孩子實際的生長環境。
- 了解孩子家庭經濟狀況。
- 觀察家庭與鄰里的互動關係。
- 掌握服務的時效性。
- 直接對話，觀察反應，避免誤會。
- 促進家長對學校教育的合作關係。

# 家長被告知家訪可能的反應

- 我的孩子在學校發生了什麼事？
- 擔心老師來要跟我談些什麼？
- 自責自己是不是哪裡沒做好？是有問題的？
- 打從心裡排拒、拒絕協助
- 表面打發、敷衍應付
- 抱怨一堆
- 掩飾內心不安、逃避不談
- 討好老師
- 竭誠歡迎老師的來訪



PART 1

# 家訪前準備

ADD YOUR TITLE HERE


# 準備家訪前

聯繫案家

資訊收集


家訪包

穿著



## 聯繫案家

- 聯繫用字遣詞語要考量案家教育程度，語意掌握能力。
- 主要聯繫內容：確認地址、聯繫方式、訪視成員及時間。
- 電話聯繫時案家抗拒，建議簡述家訪目的、原因，並提出家訪要求。
- 如狀況特殊，需進行不通知、無預警的家訪，要特別留意自身安全。



# 資訊 收集

## ➤ 目前已服務的網絡單位：

- 瞭解網絡單位的服務期待，討論接續的處理方向。

## ➤ 聯繫曾服務案家的網絡單位：

- 詢問是否有什麼該知道的訊息，可預先準備。
- 瞭解已提供的服務及與家庭工作的經驗。



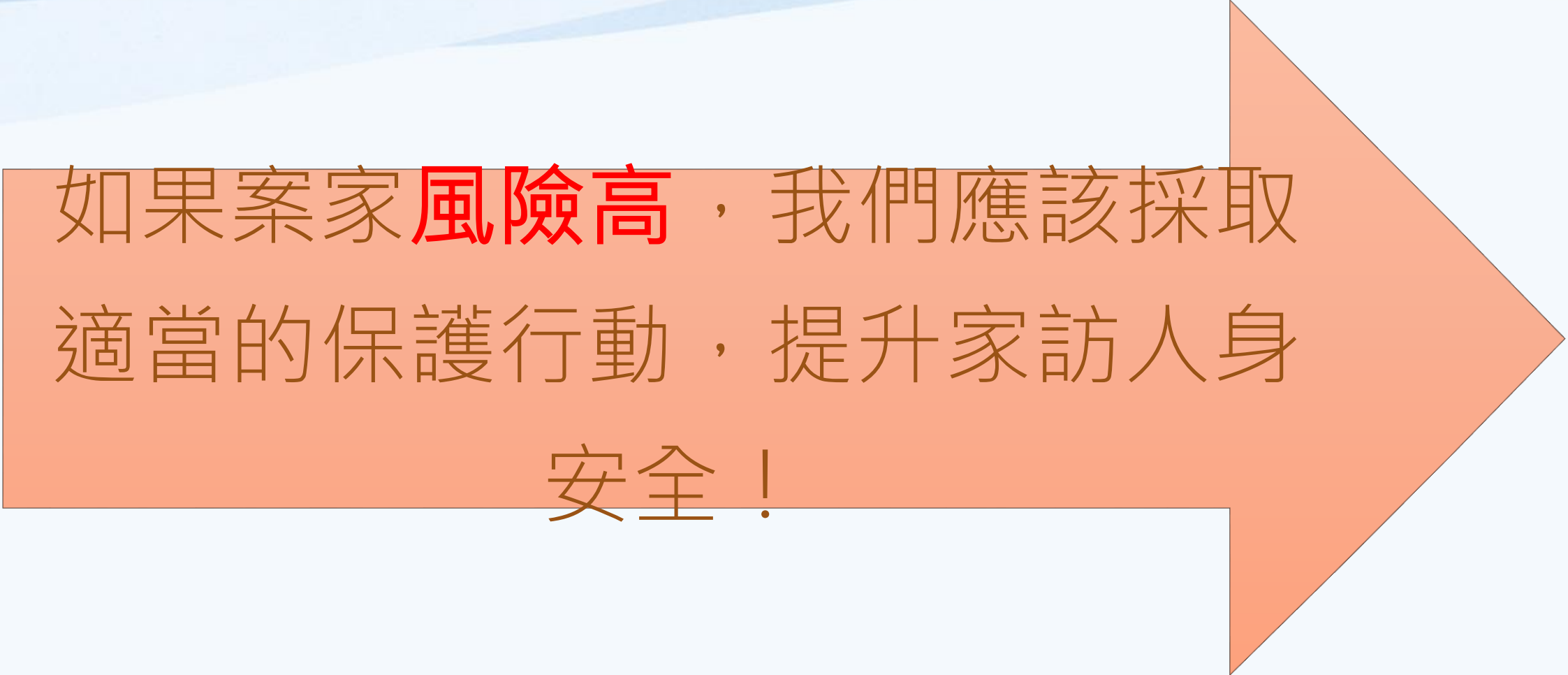
# 家訪包

- 依據家訪目的準備需要的書面資料，或需要案家簽署的文件。
- 建議可帶幾樣適合的玩具，或是蠟筆、畫紙，吸引兒童注意，才有機會和成人說話。
- 建議攜帶用品：水壺、哨子、防身警報器等。

- 建議穿方便活動的衣服。請設想，如果需要快速的離開現場，身上的穿著，能跑嗎？
- 建議身上貴重物品可先收起，待訪視結束後再戴上。



穿著



如果案家**風險高**，我們應該採取  
適當的保護行動，提升家訪人身  
安全！

掌握出勤地點時間

同事間通訊網路

長官知悉時間規劃

風險高，

盡量中立場所面談

## 高風險 安全家訪

確認環境：人、

位置、路線

裝備確認：手機滿電、

汽機車加滿油

撤退方式預想

以直接冷靜清楚的語氣

藉故離開



PART 2-1

# 家訪中注意事項

ADD YOUR TITLE HERE

# 進入家庭內，可觀察面向

成員身分

排除干擾

觀察空間

空間擺設

- 確認屋內有哪些人居住或共同生活的人員。
- 如照顧者的親密友人，可先確認「友人」身分，「友人」在案家角色


成員  
確認

- 由於在生活場域訪談，出現鄰居、朋友、電視開著，電話或手機鈴聲，看起來很兇或熱情的寵物，都是家中的『干擾物』

排除  
干擾



- 不要以客廳狀況推估其他房間狀況。
- 不建議一開始就要求看其他房間，先和至照顧者建立關係，表達我們關心孩子的成長狀況。



觀察  
空間

- 門口散落的鞋，可以知道屋裏居住人口狀況。
- 屋內的牆上掛的照片、架子上風景、牆上的十字架、餐桌上的藥袋、空氣中的氣味，這些訊息都靜靜的告訴我們住在屋子裡的人的歷史與生活。

# 空間 擺設

# 進入家庭內，資訊蒐集面向



## 外部資源

- 盤點目前資源
- 鄰里關係、社區關係
- 短期事件與長期議題

## 家庭

- 家庭功能與動力

## 個人

- 居家生活狀況
- 飲食習慣、藥物使用

進入家門，看了所有的房間，也  
和家裡的大人、小孩說過話

**還要『看』什麼？**

# 家庭內的動力觀察





PART 2-2

# 家訪中-談話技巧

ADD YOUR TITLE HERE

# 會談原則

- 正確使用、稱謂頭銜
- 使用能了解之語言
- 安排合適之環境、尊重隱私
- 適當表情、姿勢、儀態、距離、眼神接觸
- 收集可用、有用的資料
- 調整合適會談方式及過程
- 同理並接受個案反應及情緒
- 控制會談時間及過程

# 會談溝通技巧

- 言語溝通 :35% ， 包含口頭、書寫
- 非言語溝通：佔65%，有臉部表情、身體姿勢、動作、手勢、音調、距離
- 運用共同的語彙：國語、閩南語、客語
- 注意說話的禮節：稱謂、微笑、讚賞
- 注意非語言訊息：沉默、注視、姿勢



# 會談溝通技巧

- 積極傾聽，聽他的說話內容及說話中的情緒
- 觀察非語言的感受，勿急著問問題或給建議
- 猜測言語後的意義
- 開放式問句:WHO(誰)、WHAT(內容)、WHY(為甚麼)、
- WHEN(時間)、WHERE(地點)、HOW(如何)
- 以問代答:「你的意思是什麼?」「告訴我多一點」
- 注意說話的速度、高低、音量

你看到一位老人家？還是一對情侶在擁抱？

你看到了什麼...



# 除了瓶子，還看到兩個人影嗎？

你看到了什麼...



The background features a light blue sky with soft, wavy horizontal bands of varying shades of blue. At the bottom, there are rolling green hills in various shades of green, also with a soft, wavy texture. The overall style is clean and modern.

我們每個人的感受跟想法都會  
受到個人主觀經驗的影響。

# 同理心

簡單來說

就是“感同身受” “將心比心”

## ■ 站在他人的角度思考

嘗試理解對方的感覺及想法

## ■ 設身處地為對方設想

如果我是他，我會有什麼樣的感覺

例：我+可以(了解、體會、明白、感受)+你+此時此刻(當下、昨天事件)+所受到的委屈(不被了解的孤單、心中的怒火)

# 「同情心」VS.「同理心」

## 同情心

- × 替他感覺
- × 注意力在傾聽者(自己)
- × 注重於「我覺得如何.....」
- × 表達「我了解了，我把這些感覺接受為我的感覺，對我也真的是如此」
- × 我所感覺到的感覺應該就是他的感覺
- × 投射～認為他該與我有相同的感覺，是主觀的

## 同理心

- × 一起感覺
- × 注意力在對方
- × 注重於「你覺得如何.....」
- × 表達「我了解和接受你有這些感覺，對你真的是如此」
- × 辨別及接受對方的感覺為何
- × 瞭解～讓對方擁有自己的感覺



PART 3

# 家訪後的工作

ADD YOUR TITLE HERE

# 家訪後

- 結束前簡要歸納今日訪視內容，確認後續工作及下次訪視時間。
- 視案家狀況提供連繫方式，留下學校連絡電話(勿留下私人電話)以提供及時性服務；可向案主或案家說明「我們沒有公務手機，有需要可打給辦公室，若狀況真的很緊急，同事會再聯絡我。」
- 記錄訪視內容，以便瞭解案主整體狀況及下次訪談時能迅速瞭解案主情況，並能依案主狀況安排案主訪視優先順序或特殊協助。





PART 4

# 約訪家長到校事前準備 及注意事項

ADD YOUR TITLE HERE

# 約訪家長到校事前準備

一. 事先審視學生的資料

二. 評估來訪的目的

三. 對話內容與技巧

# 事先審視學生的資料

- 學生的家庭和文化背景
- 學生同儕互動和學生社會發展
- 學生感到有興趣和刺激的事物
- 學生的特殊表現或學校給予的特殊待遇
- 學生身心健康和學業表現
- 其他影響學生學業和行為表現的相關因素
- 學生課業和非課業的優勢
- 學生的學習(行為)習慣和學習態度
- 有效的教學策略
- 家長配合事項

# 評估來訪目的

- 教師主動邀家長或家長主動到學校
- 來訪對象
- 主要事件
- 事件發生的前因後果
- 曾經(已經)處理的過程和進度
- 家長可能的要求
- 預定會談的結果
- 學生是否參與會談?

# 對話內容與技巧(用語範例)

- 歡迎家長
- 強調學生正向的表現
- 了解與同理來訪的原因
- 說明曾經為學生所做的努力
- 學生需要成長的領域或所面臨的問題(挑戰)
- 共同討論下一步該如何協助孩子，要達成的目標是~? (學生學業、行為或社會發展方面)
- 能幫助學生達成目標的計畫.資源或工作?
- 正向結束

# 對話內容與技巧(用語範例)

- 若學生參與會談，要事先告知他所扮演的角色，並且容許其在會談中和父母談學校生活、課業表現和學習目標，如此親師生三方可以一起發展共同努力完成目標。
- 告知學生此次會談對他的幫助，可以先問他：  
你希望父母對你的支持是什麼？  
你覺得得到父母支持，最好的方法是什麼？  
你可以提供父母那些協助？  
對班上同學，你能為他們做什麼？
- 要營造正向而友善的會談氛圍，邀請家長分享對學生課業或行為表現的看法及期待。

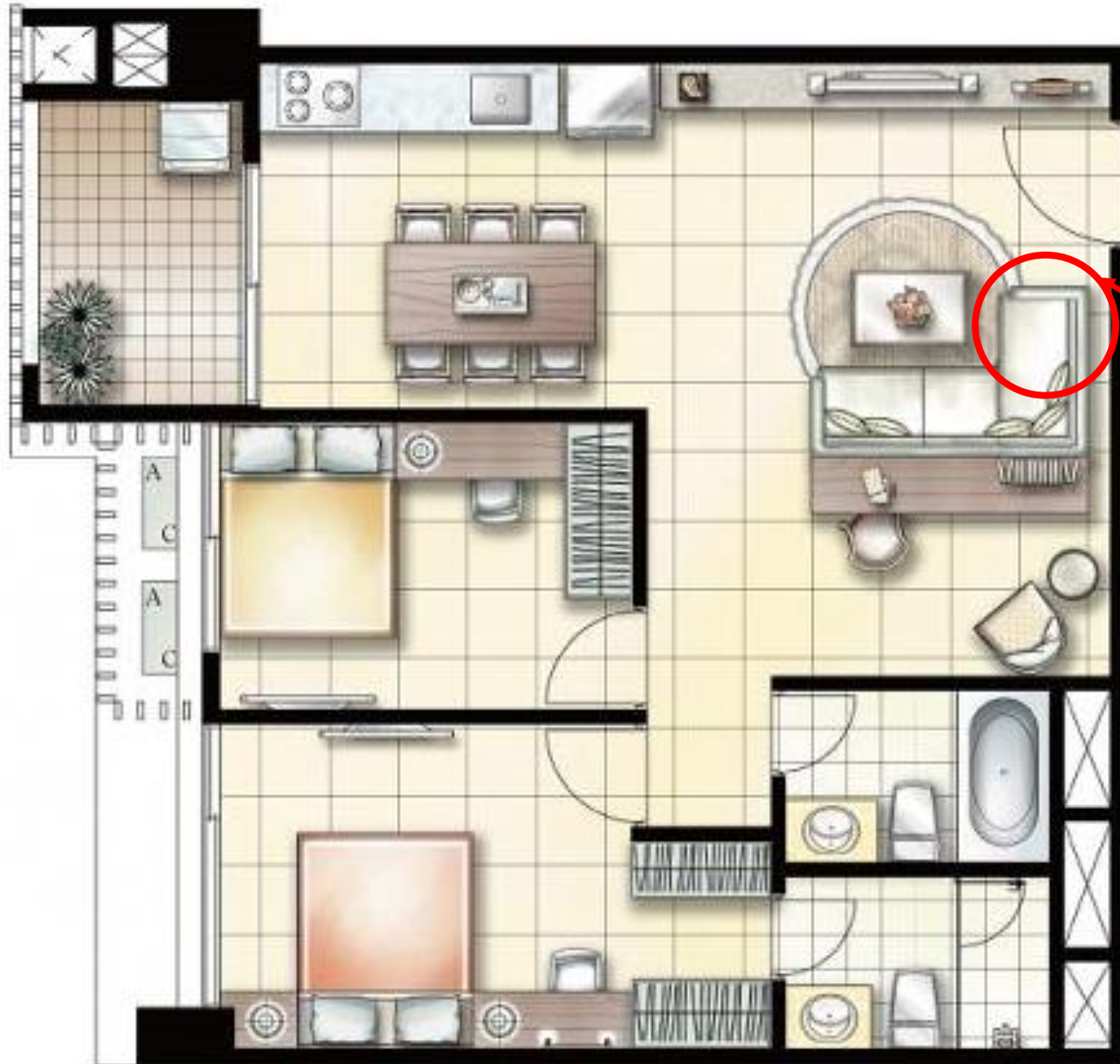


PART 4

# 照片分享與問答

ADD YOUR TITLE HERE

# 照片分享問答



離出口近，首選安全位置！



# 照片分享問答

上下樓梯讓案家長帶路，避免背對案家，以策安全



# 照片分享問答

若案家雜亂，請事先於腦海中規劃緊急逃生路線



# 走～跟我們一起去家訪

- <https://www.youtube.com/watch?v=xGHASrLTzKs>

影片出自於蔡阿嘎【家訪去】社工之曲 (蔡阿嘎X東吳大學社工系眾學妹)



PART 5

# 結語

ADD YOUR TITLE HERE

- 人在情境中，沒有問題是單一問題，都是環環相扣。
- 任何改變都會帶來契機，牽一髮動全身。

自我  
保護

創造改變

盡力  
而為



謝謝聆聽

A stylized, colorful illustration of a landscape. The foreground features rolling green hills with a brown path. On the left, there is a green tree, a purple flower, and an orange flower. A red bird is flying in the sky above the tree. The background consists of layered blue and white waves, suggesting a sky or water. The overall style is flat and modern.

# 叁、綜合座談