

特殊教育叢書(147)

我的心靈對話： 新北鑑輔分區資源教室輔導 經驗分享

作者／張惠瑜、林雅羚、梁櫻侑、王秀文、林雅莉

臺北市立大學特殊教育中心 印行



目 錄

推薦序.....	李姿瑩.....	III	
第一篇 從零到壹—為他們建造一座城堡			
(資源教室的經營策略與實務)			
關顧.....	張惠瑜.....	1	
擁有信念才能走得更遠.....	林雅鈴.....	9	
第二篇 攜手啟航—我在資源教室的歲月			
(老師的工作服務心得)			
種下種子，等待發芽.....	梁櫻侑.....	23	
歲月.....	王秀文.....	33	
啟程.....	林雅莉.....	45	
第三篇 常伴左右—他們與我們的那些故事			
(個案輔導實務與經驗分享)			
大學姐.....	王秀文.....	61	
我也想跟別人一樣.....	林雅鈴.....	71	
第四篇 精選後記貼心 TIPS			85



推薦序

自民國 89 年廣設大專院校資源教室以來，至今已逾 23 個寒暑，期間各大專的資源教室陸續開辦，接受特殊教育服務的學生逐年增加，且橫跨各障礙類別。相較於普通學生，身心障礙學生進入大專院校就讀，在學業、生活和人際適應上，有著更多的挑戰，並且需要更多適當、適時的協助。而對大專院校的教師而言，何嘗不是如此！教師如何依身心障礙學生的特質與學習需求調整其課程內容、教學教法、評量方法或互動方式等方面也需要特教的資源與支持，因此更凸顯資源教室輔導員的重要性。

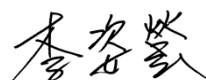
大專資源教室輔導員是專業的助人工作，在特殊教育專業的部分，輔導員可由每年都要參加的研習課程增進相關的知能；但是在與校內師生、家長的溝通互動及與身心障礙學生的陪伴方面，則端賴實務的累積與經驗的交流分享。因此，本中心特邀請本區（新北區）的 5 位輔導員分享他們的輔導經驗與心得。初次接觸特殊教育的惠瑜，從菜鳥開始學飛，一入行就

擔負起正式建立與經營資源教室的責任，在「關顧」身心障礙學生的過程中逐漸熟捻特教業務，也激起她對這份專業的熱忱，為了有系統、完整的學習特教並參考國外的服務，此時的她～～正朝著英國飛去。在資源教室已超過十年的雅羚，從諮商心理師轉換成資教輔導員，調整了工作心態後，為自己訂立了目標、擁有了信念，就算工作上還是會有壓力與挫折，她仍堅守在這個職位上。櫻侑在資源教室服務多年後，因深感自己在生涯輔導知能上的不足，而參與了新北市政府的就業促進計畫，期望能應用所學於身心障礙學生的生涯輔導上，並促進後續職涯發展。擅於和身心障礙學生家長互動的秀文所寫的故事就像「心靈雞湯」一般，讓讀者心裡暖暖的，雖然升任諮商輔導組組長，她仍是和資源教室的夥伴們持續服務特教生。無法想像雅莉在業界已是「資深學姊」了，她在撰文中分享了她認為資教輔導員要突破的點，也介紹了其學校身心障礙學生服務設計指標「SALAD」，讓我們看見如何愈做愈喜歡特教工作。

謝謝惠瑜、雅羚、櫻侑、秀文和雅莉老師接受中心的邀請，在忙碌的工作中被中心三不五時的催稿，讓我們終於編輯完成這本滿有正能量的合書。

所謂他山之石可以攻錯，我們藉由其他資源教室輔導員的經驗，不僅學習到與身心障礙學生、家長溝通互動和陪伴的技巧，更能從分享的過程中獲得同理與情感支持，雖有挫折、灰心，但不喪志，讓我們這一群人可以走得更久更遠。

臺北市立大學 特殊教育中心主任



謹識

2023 年 2 月 6 日





第一篇

從零到壹
為他們建造一座城堡

資源教室的經營策略與實務



關 顧

張惠瑜

（前任馬偕醫學院輔導員）

前言

走入特殊教育成為輔導員，「關顧」這職份幾乎充分描繪了我擔任助人工作者的歲月。「關顧」是由心而發的呼召，更是千錘百鍊的療癒，在「關顧」特殊生的行動中，我獲得珍貴的寶貝。

一、寶貝

輔導工作其中一個內蘊，以個人觀點來談是不僅關乎是否有效指導，更重要的是讓個案獲得心靈的醫治、釋放及改變。和學生在以「關顧」所建立的同盟關係中相遇，對我來說是獲得了機會去敞開彼此，領受意想不到的禮物。

他們可能在身體、情緒、心理方面不能妥善的照料自己，然而同時我也必須時刻提醒自己：「其實被「關顧」者也極其不容易的！」「關顧」與被「關顧」，都很困難，但我真實經歷，「關顧」與被「關顧」都可以經歷更有愛心、

交流及尊重的關係，這樣的契合，蘊含了我與學生互補不足及醫治心靈的各種新可能。

真正的同理心，是件不容易的事，因為同理要求我們輔導者要發自真心與個案同行，進到對方的缺失、脆弱、孤單、破碎之中，但這並非生而為人面對苦難的即時反應-我們的瞬間反應通常是逃離現場或盡快解決問題，反映出「戰」或「逃」的求生策略。然而輔導者的天賦，也許就是與受苦者站在同一陣線的能力。同理與批判是不能並存的，批判製造距離與區別，令輔導者難以真心與個案同在。

回望我在特殊教育輔導工作的時光，經常最得安慰與勉勵的時刻，就是細嚼慢嚥學生給予的回饋，那讓我能有自信地對自己喊話：「我無法挪去你的苦痛，無法解決你的問題，但我可以答應我不會撇下你，我會盡所能地陪伴你。」生命充滿著哀傷痛苦，但可以引領學生無須獨自面對苦痛，是何等的福分！這就是同理訓練中的寶貝，也是我引以為榮的能力。

二、友誼

我在 2020 年以菜鳥之姿加入馬偕醫學院心理諮商中心，開始正式建立及經營資源教室。當時 Shawn 是資源教室最資深的在校特教生，性情溫良但行為獨來獨往，是情障結構較為複雜的孩子。起初我帶著戰戰兢兢的心，從前

輩手中接下 Shawn。一言以蔽之：我做不來吧！如果他失控了怎麼辦？若我說錯話怎麼辦？太多差池的可能了。更何況，我還不了解這個學生呀！我不是醫生，對精神醫療一竅不通……」這些想法大部分只在我腦中盤旋，不過同事主管的鼓勵反而顯得斬釘截鐵：「你做得到的！我們會幫你。也會給你許多時間慢慢適應，等你有信心了就能夠獨當一面，你有能力迎接這項挑戰，也會漸漸了解 Shawn，而 Shawn 也會漸漸了解你。」在起初的會談中，Shawn 的眼神總是飄移不定，不論我問甚麼，他都旋轉在自己的世界，我經常陷入懷疑自己是否有說不合宜或不適當的話，因為 Shawn 從不直接反應或做評論，我到底該如何了解他呢？

日復日，漸漸地，事情開始出現變化。我專注在 Shawn 的身心靈勝過自身焦慮的小劇場，我開始產生信心迎接每周的會談，因為多了信心少了擔心，思想和心靈都擴張了空間，能更多涵容 Shawn 成為我人生旅程上的夥伴，真正的相識、交會。我發現自己開始明白一種新的語言，就是 Shawn 的語言。不再介意他能否用話語回應我了，因為更重要的，我們是同伴，友誼日增，我喜歡且珍惜與他在一起的時光。

僅僅是 Shawn 的生命，他的存在就足以邀請我去領受他獨有的能力，這能力藏在障礙之中，卻成了改變我的契機。我總在擔心所做的事及貢獻，可是 Shawn 卻向我展現：

「你是甚麼人，比你做甚麼事更重要。」即使 Shawn 在世界眼光下是無法適應大環境，但對我來說，僅僅是他的生命就成了最根本的見證，見證我所接觸過的人間實相。Shawn 的故事不會映照你的「關顧」經驗，因為這故事是獨特的，而每個與人接觸的經驗都是獨特的。不過，相信我接觸 Shawn 及其他特殊孩子的時光，委實教曉我一事，友誼在「關顧」事工中是何等重要。

面對有需要的學生，輔導者何嘗不希望能夠幫助對方減輕壓力苦痛，重獲鎮靜與平安。然而「關顧」是有代價的，輔導者往往要付出巨大的心力，因此有時候我們的「關顧」並非出於全然的愛與利他，仍有出於責任的意味，或無奈或被迫，心中若充斥著苦毒與煩怨，就難以聆聽他人的聲音，但如果輔導者學會聆聽自己的需要與匱乏，就能重獲自由！甚至發現並欣賞被「關顧」者的內在美，繼而讓最單調且重複的差事也可以化為助人工作者成長的助力。我與 Shawn 的故事也訴說出：滿有愛心的朋友與工作夥伴的支持是不可或缺的，我們需要幫助，我們不應該害怕向人求助，更千萬不要拒絕幫助。讓自己在輔導崗位上建立彼此尊重、同在且真摯的友誼關係。

三、聆聽

要調和與個案的輔導關係，需要「聆聽」。聆聽，就是

成為向我說話者的學生，正如老師在上課時最能操練自己的技巧，一個心有鬱結的人，向一個專注聆聽的人講述自己的故事時，最能理解自己的困局，藉著專注的傾訴而得到自我理解。

然而聆聽不僅只是表示同情的點頭動作或友善的「嗯，嗯，嗯」，聆聽同時還會有回話、姿態、笑聲、眼淚、觸摸，最重要的是，聆聽是彼此生命帶著積極的意識匯聚在一起。當我聆聽對方的故事時也懷著自己的故事，在與個案截然不同的生命背景中，得以發現對方故事的獨特之處，且我同時也清楚意識到自己生命的獨一無二，才得以由衷地回應對方。在聆聽中，我發現「關顧」的精義不在於有痛苦與無痛苦的分別，而在於有無分擔痛苦的分別。

四、挑戰

荷蘭神父盧雲的著作〈負傷的治療者〉一書中，有一段話寫著：『當我們醒覺我們毋須逃避自己的苦痛，反倒可以它們為助力去尋找生命，那些苦痛原本是失望的標誌，如今轉化為盼望的記號。』

「關顧」與「醫治」是截然不同的事，在我們身處的當代社會中大致上的注意力較放在醫治上，專業人士的職責是掌握技術去修補破損、重造被毀、接駁斷裂、醫治患病的，通常人們視為成功的輔導，就是個案帶著困惑進入

會談室，離開時少了愁雲，多了燦爛。不論是否有所自覺，也不論是否視自己為專業輔導人員，這些觀感導致我容易將自己的身分建基於**做甚麼事**，而非**我是甚麼人**。當我把身分建立在做事上時，就是容許自己的理性與感性接受世界所定義的「好/善」與「壞/惡」標準，深陷評論自己的迴圈。

若只顧輔導的成效，那麼面對長期患病或天生障礙者，便很難擁有滿足感，因為這些被「關顧」者的狀況會不斷挑戰我們。然而就是這樣的挑戰，引導我重新思考「關顧」的深層意義。我若願意接受自己無法控制、無可避免的景況，接受自己也要面對失望以及犯錯，就獲得自由釋放，成為真正的「關顧」者！不再只顧著努力「醫治」而是願意專注於最深層次的「關顧」—與受苦的人同在。

因此，「關顧」是聆聽哭泣，連於哀傷、惶恐、孤單、隔離、被遺忘感受，然後才是要「做」甚麼。在我的資源教室歲月中，許多時候我無法醫治對方，但總可以「關顧」對方。當「關顧」成了首要的關注，醫治就成了一份禮物。

五、福氣

許多助人工作者都曾經歷過極其孤單、疲憊的時刻，因為「關顧」涉及極大的責任與壓力，我也在今年年初突如其來的大病中，伸出求救的手。然而，求援是需要時間

和精力的，因為堅固的人際支持在當時救我脫離了耗竭。平常不過的分享、問候、交流可以讓家人朋友知道他們可以「關顧」我們！結集自己的支援者，是為自己，也是為我們的「關顧」對象編織支持網絡。如此，我們的「關顧」不但孕育群體也是源於群體。

花了許多時間學習欣賞自己的「關顧」，像是我所愛的學生一樣，寬厚的接受他人的「關顧」：操勞過度的感覺、羞愧內疚（如希望個案盡快痊癒）、壓力（如來自他人的期待或專業人員的輕蔑）、掙扎（如無法消失的身心疲憊）……這一切都不容易也不簡單，但請勇於嘗試吧！當我開始不為自己的需求感到羞愧時，就尋獲了平衡之道，能提起精神走更長遠的路。

追根究柢，「關顧」，就是「關顧」者透過被「關顧」對象所領受的福氣。何謂福氣？福氣就是在輔導關係中瞥見生命的豐富，我可以在這群特殊孩子的身上看見上帝！你我何等需要這樣的福氣，需要我們「關顧」的人，正等候著我們去領受，共勉之。



擁有信念才能走得更遠

林雅羚

（醒吾科技大學資源教室）

擁有信念，是一個人從事一項工作非常重要的事。沒有信念，我們會不知道為什麼我們走在這一條路上，沒有目標，沒有精神宗旨，沒有信念，這一條路走不長也走不遠，這一條特殊教育的路途，走到現在已經超過十年了，我還在裡頭，能堅持下去的理由，是因為我有信念。

其實我從來就沒有想過，有一天我會投入特殊教育的領域，大學我學的是中國文學與新聞業，研究所走到了心理諮商的領域，當時，就只是想換個工作，我想打破成為老師的宿命，最後輾轉走來，我還是走到了一個很像老師的位置，也就是資源教室輔導員。在傳統的民俗說法，我們會說上天註定，那從科學的角度來說，我們會說，你的性格特質取向偏好在助人這個區塊，但在我的字典裡，我會說，這是我的選擇。

活著，就像明天要死一般。

學習，就像永遠活著一般。

我非常喜歡上面的這一段話，這是我對於生活的信

念。寓意是珍惜著當下的每一個時刻，認真生活，「學習」這件事讓我可以充分地感覺到自己還活著。「學習」其實是一個複雜的歷程，並不是像一般人想的，只是讓訊息進到腦袋，或是把一門技術練習到精熟，這裡頭可能還包括了個體本身的準備度，以及是否個體本身可以進行同化或是調整。

要在資源教室輔導員的位置撐得久，需要花一些力氣，人們總是有一個期待，如果自己的工作是自己的興趣，相信會做得更愉快，待在同一個工作崗位的時間也會比較長，我常常在一些對輔導員演講的場次中，充分地感受到世代更迭以及生涯選擇的衝擊，也曾想，為什麼這樣的工作待不久呢？真的只是待遇的差異嗎？還是也有夾雜其他的因素呢？

基礎知識的建構

最近在工作場域上，經常碰到一個問題是，資源教室輔導員的定位是什麼？在討論定位之前，可能需要先說明一下，「資源教室」的定義，「資源教室」是在普通學校中，專為具有顯著學習困難或行為問題的特殊學生，所設立的特殊教室，聘有受過特殊教育專業訓練的教師或輔導人員，及配置有教學所需之教具與資源，協助特殊學生適應校園與學習之存在。

承上所說，有受過特殊教育專業訓練的這段話，「特殊教育」是一門專業的領域，當初在十多年前，討論到關於資源教室輔導員應該要具有的應徵條件，其實沒有過多的規定，當然有特殊教育、心理、復健、社會工作等相關背景是最好，其次，可能重點就落在工作心態的適配度以及彈性上面，認為具備這些條件，應該就能夠勝任這樣的工作。

慢慢經過幾年的轉變，全台大專校院的身心障礙學生人數持續地飆升，即便是遇見大家說的虎年比較少出生數，或是大規模的少子化影響，而身心障礙大專生人數在全國大專生的人數比例倒是逐年增加，而當人數增加，其障別與身心狀況複雜程度，也相對應地增加，當開始感覺工作有些疲乏，無力感的產生，除了工作內容可能不盡符合期待以外，另外一個向度就是專業知能不夠。

即使我是諮商心理師，我過去所受的訓練，誠實的說，跟特殊教育實在是八竿子打不著。我們接觸相當多的精神疾患，可能在學校、社區，甚至是醫院，但偏重在醫學病理的部分，仍然是佔了絕大多數。但轉回到特殊教育的領域，基本上在大專校院資源教室輔導員的位置上，需要接觸的其實是這些特殊教育需求學生在學習歷程上可能碰見的困境，而我們要協助他們如何盡可能的找到自己的位置去適應它。你說，學習書本裡的知識學不來，是不是病？很難在事物上有長時間的專注那是不是病？整體概括而

言，在我剛成為資源教室輔導員的當下，我對於特殊教育學生，除了在研究所階段摸到的一點點認識之外，我大致上可以幫我自己命名為「一張白紙」。

當自己深處在這個需要協助特殊教育學生的位置，但是卻又不了解他們，難免有點難通過，自己對自我要求這一關，所以我開始去找各式各樣跟特殊教育有關的課程來上，不論是講座或者是工作坊，其次，也需要找書本來看，雖然在後期的實務經驗中，發現理論與實戰經驗在實際操作上，還是經驗談略勝一籌，但是理論畢竟是基礎，把根基打穩了，要繼續發展就會比較順暢一些。

其次，最快的大補帖，還可以善用各特殊教育中心開設的工作坊以及訓練，經過幾年下來的調查，除了教育部獎補助計畫規定的 36 小時是基本盤以外，其實全台 13 個特殊教育中心，都會在暑假或是學期中開設各式主題的工作坊或訓練，有理論的也有實務的，加上去參加過幾次課程之後，會有機會遇見其他學校的資源教室輔導員，這也是一個同儕支持的好機會，上過夠多的課程時，就會慢慢累積你的講師資料庫，當需要在學校辦理相關的研習或是講座時，就可以派上用場。

此外，我還要提到一個很重要的角色，這個角色叫做「督導」，在從事心理諮商的這些年，我很感謝我的指導教授與曾經教授我的眾師們，因為當我們在進行輔導或是諮商的過程中，我們總是把所有的觀點放在個案身上，因為

在人本的定義裡，個案是晤談的中心。當把專注力都放在個案身上時，就會看不到自己，看自己的目的是要觀察自己在跟個案工作的過程中，自己有哪些疏忽的盲點，或是可以讓自己與個案更進一步的線索。「督導」可以提供給輔導員更多的提醒或是建議方案，甚至可以給予輔導員們情緒支持以及專業知識的補充。但並非每一間學校都有「督導」，而每間學校需要的督導類型也不同，建議可以根據每間學校不同的屬性，尋找合適自己學校的督導。

我們常說：「工欲善其事，必先利其器。」在還沒練就十八般武藝之前，還是要先有基本的概念或是技巧，當然，其實最好的工具是自己本身，與個案的共時與存有，才是在輔導工作中最珍貴的歷程。

工作心態的轉變

在初出茅廬的時候，幾乎每個人都是抱著滿腔的熱情，希望可以幫助這些特殊教育需求的學生順利畢業，找到工作，但是當踏入真正的工作場域時，開始發現很多東西跟想像中的不同。因為我的工作場域是學校，所以有很多行政工作，我是個心理師，所以自然有一些期待是在與個案工作上，但是經過半年後，我發現跟我的期待落差很大。

第一個落差大是：行政工作與諮商工作的比重嚴重失

衡。行政工作的量，也就是我坐在電腦前，喀啦喀啦打著所謂的紀錄或是個案的ISP（個別化支持計畫 Individualized Support Plan），其腦力耗費大概是1:3，但精力與時間的耗費，大概是3:1，與個案工作還是比較需要思考與腦力，但是有必須寫紀錄的任務，當每年有所謂的評鑑或是需要撰寫成果報告時，得把所謂的績效呈現出來，證明我們真的都把教育部的錢花到學生身上，而且值回票價。這時候就會有長輩諄諄善誘的說，你需要努力的把這些東西都記錄下來，這樣別人才知道你做了這樣多的事情，長官或是部裡就會知道我們有多努力。還是菜鳥的我，真的，我就是乖乖的埋頭苦幹，但無奈就承我前面說的，行政與諮商永遠不成比例，所以東西常常族繁不及備載也是相當正常的。過了幾年被迫趕報告的生活後，如果你繼續要在這個位置待下來，需要有一些未雨綢繆的思考，或是超前部署的思維，你需要提前想，長官可能會想要看到什麼，或是未來申請計畫或經費可能會需要什麼，是量化的呈現，還是質性的資料？我不免會想：

「我到底是一個作家？還是一名助人工作者？」

如果一個問題，你得不到答案，絕對不是你問題問錯了，而是你問問題的方式錯了。應該是當我在寫成果報告的時候，我就像作家，但我在陪伴學生的時候，我就是個助人工作者，但寫成果報告也是助人工作者的前驅，因為要寫的夠好，才申請的到經費，而

在與個案工作的時候，我也是個作家，因為我們需要跟個案一起譜寫他的人生故事。

第二個落差大是：輔導與諮商的分野孰輕孰重。這個問題大部分都是具有心理師資格的輔導員伙伴比較容易遇到的狀況，當然也有可能是因為這樣的期待，所以很多心理師在還沒正式成為心理師之前，都是到資源教室來進行歷練。初期工作的時候，確實有很多部分是互相重疊的，尤其是在輔導工作進行時，初談、輔導、紀錄，最大的不同大概就兩點，一個是輔導員除了個案畢業就業追蹤結束後，我們才有所謂的結案，另外一點是，如果你滿腔熱血的希望在這裡可以有很多做諮商的機會，你可能要失望了。

結案的部分，我留到後面，討論工作、休閒的平衡與耗能時再來討論，在這裡我要提的是特殊教育與諮商。一般而言，諮商在進行的歷程中，會使用到大量的語言，那對於資源教室的學生來說，如果碰到智能障礙或是自閉症的學生，其語言能力的使用有相當程度上的困難，可能在文字理解上讀取正確的訊息，或是詞彙數量偏少，以及困難分辨自己目前的狀態。所以新手諮商師，如果一開始就是碰到特殊教育的學生，應該就是挫折連連，所以特殊教育不容易使用到諮商，即便是藝術治療，最終圖像與色彩或是型態還是需要詮釋，而詮釋很困難不用語言。

而我曾經是那個新手諮商師，即便我自認我的挫折容

忍力應該不算太差，但最終我還是得調整我自己的心態，我多數做的還是輔導這件事，還是會有部分的個案會用到諮商，但畢竟是少數。由於本校的特殊教育學生數量眾多，所以另外一個跟諮商比較大的差異是，通常諮商會需要有一些沉澱的時間來處理個案紀錄或是做心理工作前的準備，而顯然在資源教室進行輔導的這件事，沒有準備的時間，後來在我的認知裡面，輔導員的工作比較像是社工師，做的比較多是資源提供這件事，所以基於沒有準備時間的這件事，我手頭上的案量有的時候可能是諮商的三倍以上（單一天）。

而就社工師的角度，從過去輔導員的工作任務發展到現在，我還是覺得遠遠超出原本心理師、社工師的域限，從評估到輔導、資源提供、課堂協調、請購軟硬體、無障礙設施、轉銜、鑑定，內容真可謂是包山包海。所以在工作心態上，如果你只是抱持著，要來這裡做諮商、輔導，協助同學完成學業你可能到最後，難在這個工作崗位待下來，因為當你找不到自己的定位，以及自己在這個領域裡的位置時，倦怠感與挫折接踵而來，很快地就會耗竭了。

對於工作的期待

誠如我開頭說的，當你擁有了信念才走的遠，而我在前面兩三年逐漸熟悉了相關資源教室輔導員的業務後，我

給我自己立了一個目標，我想要協助這群孩子，找到他們想要做的事。

其實這個目標修改了很多次，就像是學生在學習自我決策跟自我倡議的歷程，我們也需要經過，因為外在環境影響以及自我心態的成長相互交融的過程，不斷地修正前往的目標，因為只有在執行的歷程，才會不斷地發現自己想要什麼，才能夠爭取自己想要的方向。

一開始，只求可以協助學生在校園裡安穩地待下來，這是一個比較針對個人協助的部分，包含了這個人的身心安適，但是人的價值觀與生活觀畢竟是群體生活與社會環境文化交融下的產物，所以就會慢慢延伸到與班級組織之間可能會有的交集，或是同儕之間形成的小團體，班上同學、小組成員、室友。我輔導的一位中度自閉症的學生，在我帶了他三年多以後，某一天語重心長的對我說：

「老師，我突然發現，社交是一件好複雜的事。」

當進入了群體，其協助的複雜度就會增加，你會發現，你開始需要團隊，因為不再只有單一的面向，更多的是，不同的團體角色，交雜在一個個體身上，而你需要讓這個個體，試圖能去理解在不同的面向上，他應該可能有哪些自我表現，能服膺社會規範，同時又能讓自己自在地待在那個位置。

當步入了組織，自然也會牽涉到未來就業，在不斷地對學生、家長進行同理的同時，自然也就容易去聯想，這群我協助過的學生，畢業之後要往哪裡去？他們若要離開父母的羽翼，他們會做些什麼？然後就會想做的更多，那人的慾望當有了「想要」，挫折當然也會更多，因為你需要在父母的期待與孩子的想望中，取得一個不容易的平衡。皆大歡喜的結局人人都想要，但卻非個個都能擁有，這邊退一步，那邊可能只能前進 0.1 步，那這樣的投入與比重值得嗎？這就「如人飲水，冷暖自知」了。

所以綜觀來說，對於工作的期待，從小小的苗，一直長一直長，因為一直長，才知道枝條要怎麼修，才知道要往那個方向是自己想要的，你說：

「會不會絕望？會，雖然會絕望，但是別忘記還有希望。」

這就是自我決策，自我倡議的最好體現，我們引導學生學習，同時也在學習調整自己。

勞逸結合的平衡

輔導與諮商同樣都是助人工作，也同樣都有心理層面上的負面與正面。就像榮格說的，有光明面的地方就有陰影，我們無法成為一個完全沒有陰影的人，但人的一輩子

都在學習，如何直面自己的陰影，唯有真正接納自己的陰影，我們才有機會踏上個體化的歷程。

對於一個資源教室輔導員的工作來說，包山包海的工作量，確實每個人都需要有一套抒解自己壓力來面對工作的方法。最近，在坊間開始有一股所謂的「正念」心理學興起，所謂「正念」英文為 Mindfulness，其定義為「有意識地覺知當下身心與環境，並保持客觀、允許、不評判的態度」，亦即以開放接納的心去覺察每個當下的意思。1979年，正念減壓創始人卡巴金博士(Jon Kabat-Zinn)首度結合傳統冥想靜修與當代科學研究，創設了正念減壓法(Mindfulness-Based Stress Reduction, MBSR)，自此正念在西方逐漸成為一套心智訓練與課程體系，醫學界、企業界、教育界、心理界……等都已發展出完善的當代正念課程。

我自己並沒有特別遵循哪一個門派，但是我很喜歡「正念」的觀念，衷於當下，我也常常跟我的個案們分享，緊張、焦慮、害怕、生氣、悲傷等等情緒，需要宣洩，但它們無法解決我們的需求，唯有面對當下我們能做的事，專心致志，方能一一瓦解情緒給予我們的枷鎖。我常常在工作之餘的時間，上課、考試，跟其他老師學植物，學烘焙，學藝術，至今我已經累積了將近 40 張各類的證照，有協會的，有國家考試的，有國際認證的，那很多人會問，考試不累嗎？其實很累啊！但是只是想給自己一些不同的體驗，每個人選擇讓自己轉換跟放鬆的方式不同，這也是我

在這裡想提的一個概念「專業耗竭」(Burnout)，最早係佛洛依頓伯格(Freudenberger)於一九七四年提出，用來描述專業助人工作者身心耗竭(exhaustion)的現象。

資源教室輔導員也是助人工作者之一，在協助特殊教育需求學生的過程中，會經常需要消化許多負向的心能量，加上諸多行政上的負擔，其實要承擔的壓力相當多，每個助人工作者都需要去尋找適合自己的自我照顧模式。有的人可能是逛街、看電影、閱讀、踏青、旅遊等等，而我選擇的是學習，就像我前面說的，

活著，就像明天要死一般。

學習，就像永遠活著一般。

因為一直學習，所以我每天都活著，老師是我的老師，學生也是我的老師，動物是我的老師，植物也是我的老師，這是我選擇不讓自己 Burnout 的方式，再體驗每一次不一樣的生命領域時，我就像是重生了一樣，所以我也會常常捫心自問，如果哪時候讓我重來一次，我會不會做一樣的選擇？當然，不會有重來的那一天，但我會重新思考當下，我現在要做的選擇，是我想要的嗎？要教育學生自我決策與自我倡議，就得先從自己做起，人生的每一個階段都會有一個自己想要的目標，而這個目標會建議需要有可行性，並且可落實，根據自己當下的狀態與周圍環境發生的相關影響因素進行微調。

綜觀以上，還是回到我想提的重點，每一樣工作都需要有信念才走得遠，不管是輔導或是餐飲或是其他，除了要擁有信念，也需要有定位，因為這樣才能更清楚的知道自己在追逐的究竟是什麼，勞逸結合很重要，因為彈簧需要一收一放，撐得太緊了，就需要放鬆一下，不然會容易彈性疲乏，正念是一個幫助自己可以走得更久更長的小撇步，但是要接納自己的陰影，並且完整地邁向個體化，還是一段好長的路，途中會經過的許多問題，答案可能在個案身上，也可能在自己身上，祝福各位輔導員能持續地追尋自己。

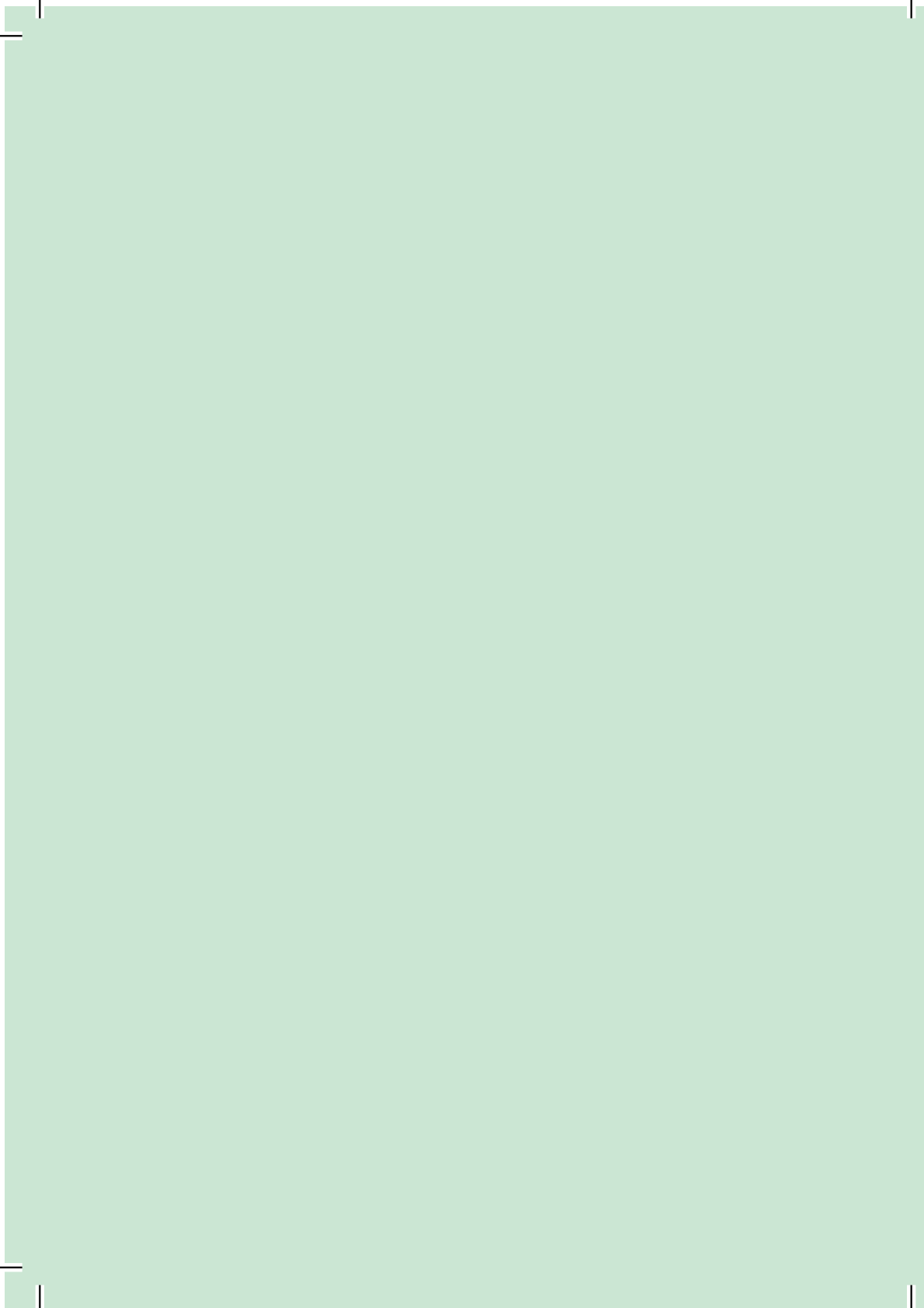




第二篇

攜手啟航
我在資源教室的歲月

老師的工作服務心得



種下種子，等待發芽

梁梹侑

（致理科技大學資源教室）

我深信輔導就像「在學生心中種下一顆種子，即便不是現在，也總會在未來的某一天發芽。」在因緣際會下我來到資教教室服務，未曾想過這次的職涯轉換使我從中發現自己的助人熱忱所在，也奠定了未來的職涯發展方向，我也因此在特教領域服務至今。

大學就讀心理系的我，由於在畢業後的數年間，沒有在助人領域工作，過往也未曾接觸過特殊教育相關工作，對特教類別的認識及知能也相當有限，因此乍然回到輔導現場並且又是服務特殊對象時，相當擔心專業能力及實務經驗不足以勝任這份工作，與學生談話時都十分緊張，我還記得第一次與大一新生初談的時候，慌亂的不知所云。值得慶幸的是當時共事的同事是相當資深的輔導人員，我從她身上學習到許多與特教生對話的方式及輔導上需關注的重點，也在她的帶領下對資源教室提供的服務內容有了更多的認識，逐漸熟稔各項業務的辦理及掌握經費運用概念。在多場特教研習中，我從頭認識到各個特教類別的定

義及需求、特殊教育支持服務的概念及精神，學習如何擬訂及撰寫個別化支持計畫；後來也隨著 ICF(International Classification of Functioning Disability and Health)國際健康功能與身心障礙分類系統新制上路及大專階段提報鑑定作業開始施行，使我對身心障礙與特殊教育的鑑定基準及需求評估的概念也有了更全面的了解。

「關係的建立是開啟改變的鑰匙，每個事件都可能成為學生成長與改變的契機。」

在服務過程中，我最重視的就是建立輔導關係，我相信當輔導員有意願走進學生的世界，並對他們所在意的事物產生好奇並試圖去了解時，才有機會建立雙方的連結，學生也才會有意願試著走出自己的世界，認識外面的真實世界。過去我的服務對象多數是自閉症學生，由於我興趣廣泛，平常會接觸遊戲跟動漫，對日文或 3C 產品也有所涉獵，因此更容易與學生建立關係，當學生發現你聽得懂他們在說什麼的時候，他們將更願意與你對話，也才有意願聽進你說的話。我常會在閒聊的過程中「偷渡」輔導概念，「微調」他們的固著思想，甚至重新建構他們對自己的認知。

除了建立輔導員與學生的關係外，我認為同儕關係帶來的影響比師生間的輔導關係還要強大，「輔導老師」只能

陪學生走一段路，但「朋友」卻能交往一輩子。我發現有些學生雖有人際需求，但受過往負向經驗的影響而怯於與同儕互動，聊天的對象主要是輔導員及老師，長此以往，學生難以發展適當的社交技巧，這也會影響他們後續的社會及職場適應。因此，我後來建立 Line 群組，讓輔導的同科系特教生加入，除了能讓同系學生互相認識外，新生在遇到修課、選課的問題時，也能在群組中，向學長姊請益，平時也能交流系上最新消息。此外，我會在群組中觀察學生的互動模式，以此推測在班上的人際狀況。如果有出現不適切的發言時，我也會即時給予提醒，藉此調整學生的表達方式。除了同科系間的人際連結，我也會在資源教室辦理的活動中，介紹不同科系間的特教生相互認識，拓展學生的交友圈，讓他們有更多的人際互動練習經驗，當學生在建立人際關係上獲得正向經驗時，也會變得更有自信與意願去主動結交新的朋友。許多自閉症學生因興趣狹隘，在班上難找到志同道合的同學，最後卻在資源教室找到知音。我看見他們因共同興趣開啟話題，順利建立關係，在社交上從原先退縮的態度變得積極主動，過程中也重新建構對自己的認識。

在過往的輔導經驗中，我印象最深刻的是一個過去在求學階段曾遭遇到霸凌的自閉症學生，他非常排斥自己的特教身分，忌諱旁人提到「亞斯伯格」一詞，個人情緒控管能力較弱，生氣時容易有過激的言詞及行為，因此常會

讓身邊的人不知所措。我藉由共通興趣與學生建立關係，並在談話過程中觀察到學生對同儕關係的強烈需求。由於學生本身很喜歡拆組機械跟模型，我告訴他：「如果你能有一份自己的使用說明書，就能幫助我們知道該如何與你相處。」這個學生後來在交友時，願意去說明自己的狀況，讓他人了解自己，減少了他人的誤會及不必要的衝突；他也為了去維持得來不易的友誼，在相處過程中，調整自己的說話方式及態度，學習控管及適切展現自己的情緒，在遇到不知道該如何應對的事件時，他也會主動向朋友詢問解決的方法。我看見他在有穩定的人際關係時，個性也變得穩定了許多，對外在世界的看法也不像以前那麼負向，會願意嘗試採用新的觀點去詮釋周遭的事件。

「以終為始」的生涯輔導觀點

在資源教室服務的歷程中，我花了許多時間在調整自己的輔導模式。過往在求學階段所學到的輔導方式多是提供陪伴，等待個案準備好再進行後續的介入及處遇；然而資源教室的輔導工作則是需要更多的主動性，去看見及發掘學生的特殊需求，並在評估後，提供相對應的支持服務或連結相關資源。我在服務的前兩年非常不習慣，也幾度想放棄這份工作，當時我認為這樣的主動介入，會無法讓學生意識到，該學習去替自己的事情負責。直到後來，接觸到越來越多的特教學生後，我逐漸發現或許可能是基於

某些先天限制，抑或是在過往接受特教服務的過程中，沒有太多機會去學習，如果我抱持著原本的心態及輔導模式提供服務，單純坐在辦公室等著學生「自發性」地來尋求協助，或僅做些例行性的告知或提醒，這樣是否會錯過引導他們學習的機會，更甚是增加他們未來在社會及職場上適應的困難度？而那些接受過我服務的學生，我所期待看到他們在離開校園的時候，會是什麼樣子呢？這讓我開始思考，作為一名資源教室輔導人員的角色及定位，以及特教支持服務的用意。

我認為，特教支持服務主要是針對特教生的限制給予相對應的支持服務，並非特權，在限制以外的部分仍要想辦法達成。近幾年我發現特教服務提供非常多的資源及支持協助，許多特教生在過往的求學階段，早已習慣被動接受他人幫助，在提出需求前就會有人設想並安排好一切，這使得他們沒有機會培養自主負責及問題解決的能力，也不曉得該如何適切地去提出自己的需求。他們大多數畢業後都預計要就業，我們無法保證未來的職場是否也能像校園般友善、支持、包容，而如此高支持度的特教服務，可能會使他們在離開校園之後，難以獨自面對突發困境，並難以融入職場中的人際關係。我想，自己身為一名大專資源教室的輔導人員，不應該只單純滿足學生的特教需求。在學涯最後一哩路的大專階段，我期許自己能在提供特教支持服務的同時也能培養學生自主負責的態度及問題解決

的能力，並在過程中逐漸地減少支持的介入，希望他們在踏入社會的時候，已具備基本獨立面對周遭事物的應變能力及心理韌性。因此，「以終為始」的生涯觀點便成為我在輔導工作上的核心信念。

「一艘沒有航行目標的船，任何方向的風都是逆風。」如果沒有目標，便不知道自己該前往何處，為何前進。

由於少子化的緣故，大學招收門檻逐漸調降，在科大擔任輔導人員期間，我發現到很多學生僅是為了取得一紙文憑而來讀大學，卻未曾想過大學畢業之後要做什麼。有些學生對科系未來發展沒有絲毫概念，只因為分數達標而選擇就讀，本身也缺乏學習興趣及動力；有些則是對科系名稱懷抱美好憧憬而就讀，以為唸日文系畢業後就有辦法到日本工作，或唸多媒體系畢業後就能進到遊戲產業，他們似乎認為只要「就學」就能夠「畢業」，「畢業」後就能憑文憑順利「就業」。多數學生在初期沒有事先了解就讀科系的學習要求及畢業規定，當升上大二、大三，課程逐漸進入專業的深化學習時遭遇到困境，他們難以達到課程學習要求，或具備的專業能力不符合實習場域所要求的門檻，進而影響到畢業；也有少數學生在經過「個別化調整」下移除掉「受限於能力而跨不過的學習門檻」而順利取得

文憑，但仍因欠缺專業實務技能，最終無法順利銜接相關職場，即使後續經過協助覓得其能力可勝任的職務，學生也因為持有大學文憑的自尊心而不願調整自己的就業目標，畢業以後遲遲無法順利就業。

我也曾看過有些學生在高職階段接受就輔員的協助，畢業後已穩定就業一年，卻因家人對文憑的期待回到校園，學生表示想專心在課業上而辭去工作，卻未見真的有投入時間學習，讓唸書成了可以不出去工作的理由。有的學生在就學期間即使資源教室給予了特教資源協助，仍受限於能力上的限制無法跟上進度。最後，學生不僅沒有完成學業，也因荒廢太久無法重新適應職場，也有的因為學習壓力太大，身心都出狀況。如果取得大學文憑是期待能有求職上的優勢或是獲得更好的薪資待遇，但過程中卻未聚焦在提升個人專業技能上的學習，我想他們終究還是沒有辦法順利就業。那麼，讀大學的意義是什麼呢？而身為資源教室的輔導人員，在這部分還可以再多做些什麼呢？

在經過幾年的摸索後，我發現可以嘗試在新生入學初談時，多花些時間向學生跟家長介紹就讀科系的專業學習內容及畢業門檻，以及過去學長姐在就讀時曾面臨過的學習困境，讓學生在入學時，可以邊讀邊思考這個科系是否符合自己期待，倘若這個科系不是自己想要的，後續想要轉到其他科系也可以提早探索；如果真的想繼續念下去試試看，也能事先知道為了完成學業還需要再付出哪些努

力。我邀請畢業後，在相關場域工作的學長姐，回來分享職場上的實際狀況以及就學期間專業科目的學習重點，也能了解到學用之間的落差之處，學生可以進一步去思考及調整後續的學習方向。後來，我看到有的學生認知到自己的能力可能無法完成專業學習，便在大二的時候轉系，畢業之後跟我說慶幸自己當時有轉系，不然可能無法完成學業；有的學生則是下定決心朝就讀科系發展，因為了解到作品集及畢業專題對未來求職的重要性，大一便努力提升個人的專業能力及逐步累積作品，還與班上同學組成團隊參展，在大三順利獲獎。前陣子，我跟過去輔導過的畢業學生討論到過去辦的這些活動，學生表示他雖然對就讀科系有興趣，但一直不知道唸完之後可以找什麼樣的工作，當初參加完活動後，對他的生涯很有幫助，除了對就業職場的實際狀況有更進一步的認識，他也更清楚知道自已的專業學習方向，以及學校沒有教到的專業內容要如何提早準備，他也表示，未來希望自己也有機會，能將這些學習歷程分享給其他學弟妹，幫助他們提早為自己的生涯做規劃及準備。

在多年輔導特教生進行生涯探索或規劃的過程中，我發現校內普遍使用的生涯輔導方式或工具，主要適用於一般生或認知功能正常的特教生，若運用在認知功能較弱或是生活經驗較封閉的特教生上，輔導成效相當有限，這也讓我深感自己在生涯輔導知能上的不足，決定先離開輔導

崗位，希望能到實務現場，了解就業輔導工作，學習及借鏡新的作法。我在參與了新北市政府的就業促進計畫中與第一線就服員合作，對國內現有的就業輔導相關機制及運作有更多的了解，也結識了許多長年投入在生涯輔導領域的專家及諮詢師，見識到多元的輔導技巧及工具。在 110 年回到資源教室服務後，我將這些資源導入並應用在特教生的生涯輔導上，也看到了顯著的成果。未來，我也會繼續在特教生的生涯輔導的專業領域上，不斷地精進與學習，期望能將所學發展成適合特教生的輔導方式，促進後續職涯發展。



歲 月

王秀文

（華梵大學諮商中心代理主任）

有時候，人的改變，是靠時間醞釀。

有時候，人的改變，是靠相遇的人。

而很幸運的，我在對的時間，遇到了對的人。

一、瑄媽

10 年了，我始終記得瑄媽第一次對我說的話。

『秀文姊您好，我是華瑄的媽媽。』

那是資深前輩離職後，第一個跟我接觸的家長。那時候，瑄媽手中拿著一疊的資料，畢恭畢敬的交到我的手上，那些資料是瑄媽原本準備給華瑄當學期修課老師的自製文宣，最主要的目的是希望可以讓修課老師了解〔自閉症〕是什麼樣障礙，這份教戰手冊也開啟了我與瑄媽的緣分。

通常，真的要遇到才會知道障礙之所以成為障礙。

自閉症，心智障礙類的障礙類別，有人際互動上品質

的障礙，100 個自閉症者擁有 101 種樣貌。

在華瑄入學之前，學校身心障礙學生，僅有兩位自閉症學生，學生的樣貌屬於口語較少、配合度較高、就讀工學院的學生。而系上在華瑄入學前，都以聽障生為主要招收的族群。而華瑄的入學敲開了自閉症學生就學的大門。因此，從那年開始，自閉症學生開始漸漸成為學校身心障礙學生的主要服務對象。

身為一個自閉症的家長，瑄媽著實做足了特殊教育中所謂的宣導以及協助的工作。其實，瑄媽也可以跟其他家長一樣選擇把孩子放在學校，也可以不斷的跟學校與資源教室要求更多的資源與協助。

但，身為母親，她選擇了另一條更為辛苦的道路，她化身成為華瑄的代言人，從入學開始，每天跟著華瑄上下學、坐校車、幫忙選課與請假、幫忙跟資源教室聯繫、帶著一份自閉症的自製文宣，每堂課老師都去拜訪宣導、加入班上群組注意公告與作業、幫忙華瑄情緒管理...等，這一切都是為了讓大學的師長同學們更有效的認識瞭解具有自閉症特質的華瑄。

瑄媽跟班上同學成為朋友，成為華瑄人際互動的窗口，協助班上同學進行一些簡單不麻煩的庶務與協助。當做足了這麼多，不知情的人會以為瑄媽是個直升機父母，什麼都幫華瑄處理好。殊不知，當時的華瑄，並沒有如直

升機起飛般直線上升，反而是身陷適應校園環境的情緒風暴中，還在停機坪裡。而瑄媽除了要處理環境外憂，也要處理華瑄的情緒內患。

自閉症，不是不能適應，只是需要時間與陪伴。

在新生轉銜的時候，我通常會跟自閉症家長說，孩子在學校如果表現都沒有出情緒風暴，那絕大多數都是孩子忍在心裡，晚上就會勞煩家長承接孩子的情緒，因為安全的避風港與信任的家長，是自閉症孩子願意把情緒表現出來的絕對因素。

自閉症孩子在校園裡面對一切陌生的環境與人事物，很挑戰孩子的適應性，情緒控制能力尚可的孩子，通常會控制自己不在校園裡面起情緒風暴，想當然爾，孩子都會把所有的情緒帶回家一次抒發。因此，家長通常是情緒風暴的承接者，瑄媽也是。

通常都是聽瑄媽說的，華瑄在什麼時候陷入她的情緒風暴中，跟老師爭執老皮是不是狗、拿著油畫的軟筆媒材、考卷不可以畫小人物、有沒有坐到校車唯一的單獨座位...等等。但也在瑄媽每次闡述的過程裡，我漸漸從華瑄的身上看見與認識到自閉症的樣貌。

瑄媽會在華瑄上課的時候，在教室外面或是附近等待，當華瑄在教室裡可能情緒快爆炸的狀態，她可以當下

處理與安撫，減少造成旁人師長與同學的困擾。瑄媽會協助華瑄所有的人際互動，不讓華瑄被遺忘在教室的角落，而班上同學跟瑄媽的互動遠比華瑄多。瑄媽協助安撫著華瑄所有的情緒與怨言，即使陷入自己的情緒風暴，也承接著所有華瑄的情緒攻擊能量，「相忍為上學」、「相忍為畫畫」，亦承認著這個大學是家長自己要孩子唸的堅持。

每年學校都會有越野賽，跑步對華瑄來說是體能的限制，其實華瑄是不喜歡的，勉強因為課程要求關係，從起跑線開始到校門口就被監管賽事的校隊發現而要求休息。當大二又會再一次面對越野賽的關卡，瑄媽開始思考要如何去跟體育課老師說明華瑄狀況不能參與的時候，就聽到華瑄說她要「自己」跟老師說，在之前所有跟老師溝通窗口都是媽媽的前提下，這是第一次華瑄嘗試「自己」跟老師說，這是華瑄改變的起點，也是我們共同看見華瑄未來的曙光。

自閉症的輔具是『人』，一個可以懂自閉症者腦袋世界的人。

在身心障礙的世界，視障有盲用電腦輔具、聽障有 FM（調頻系統助聽器）輔具，而自閉症的輔具是『人』，一個可以懂自閉症者腦袋世界的人，這個人可能是主要照顧者，也可能是某位老師或同學。但，**100** 個自閉症者就有 **101** 種自閉症樣貌，所以也沒有某幾種方式可以打通所有

自閉症者的聯繫管道。

每個母親在面對自己孩子是自閉症時，總一定會希望是否能有某種方法可以有效改變孩子，在瑄媽陪伴華瑄的這四年，我們終可看見，自閉症者可以改變，只是改變很小、得來不易、但自閉症的改變卻也是充滿血淚。

二、家長

親師溝通，有溝不一定有通。

親師溝通，彼此理解才有通。

一直到自己的孩子進入國小階段，才真正體會到身為家長的角色，是什麼樣的感覺。因此，也才比較理解親師溝通上，容易產生拔河與拉鋸的動力，是如何造成親師合作上的影響。

拔河與拉鋸，永遠都存在有〔現場〕的問題，在校園環境的現場、教室現場、家庭現場...等。不同的現場環境，會產生不同的刺激，也會產生不同的反應。因此，往往會發生家長抱怨或是反映在家庭現場中的樣貌，跟孩子在學校現場中呈現的樣貌不一致。而或許也有可能在資源教室老師耳中，聽到家長與孩子訴說的家庭現場故事，會有兩種不同的版本。這麼多元的現場環境，也造就往往在親師溝通中，對彼此理解，往往是充滿拔河與拉鋸的狀態。

資源教室，是學生工作，也是家長工作。

那年，畢業時節，一個家長做了一個很漂亮的飾品，誠摯的表達他心中的感謝，他說，謝謝我陪著他的孩子，讓他可以擁有四年稍微喘息的時間。

那年，新生轉銜，得知一位家長在國高中階段皆有擔任校方的家長代表，本想要繼續邀請他擔任大學時期的特推會委員，被家長婉拒，家長告訴我們，將機會讓給其他家長，他需要退出孩子的世界。

經歷了各式各樣不同的家長，也發現一般生在國高中時期跟家長在經歷的個體分離化的過程。我們的身心障礙學生，有時會到大學才開始跟家長一起走這段歷程。因此，學生要學習適應個體化分離，而家長也會需要走過適應分化的歷程。

這個歷程，真的很不容易。

一直到現在，在華瑄的身邊，始終看見瑄媽的身影。但瑄媽可以成為一個陪伴的角色，並非像大學時期經紀人的樣貌。很多時候華瑄已經可以獨立做出一些決定、行動，也可以自己面對一些情緒風暴。但華瑄始終是個自閉症患者，自閉症的特質始終存在，媽媽始終在孩子身邊。個體分離的過程，讓家長與孩子之間，多出了更多彼此情緒與生命自主的空間。

孩子始終有孩子需要走的路，
而家長也有家長需要療的傷。

試著想像，擁有一個身心障礙的孩子。

從小開始，家長便帶著孩子東奔西跑的進行早期療育。透過早療，期待能讓孩子的能力可以提升至與一般孩子不要差太多，在這過程中，許多可能來自家庭裡隊友的拉扯或是其他手足的聲音，這會讓家長備感壓力。當孩子進入國小過程中，家長每學期不斷配合校方開 IEP、跑學校開會、接導師或輔導室的電話，甚至可能也要因為自己孩子的問題不斷的向其他家長道歉，甚至可能被迫轉學到其他學校，重新再適應新的環境。

到國高中時期，孩子面對更加困難的學業、更封閉的教室環境，家長也需要面對生理發展的賀爾蒙風暴，連帶影響青少年情緒反應，包括憂鬱症、強迫症等精神疾病與情緒問題，在孩子青少年期個體的內憂外患下產生。

這些發展過程中，家長面臨的壓力，經過十多年的時間累積，飽受挫折情緒與懊悔。那並不是大學端教授一句你應該要放手，所以可以輕描淡寫地創傷，更困難理解到家長為什麼要介入那麼多的經歷。

帶一個孩子長大，是甜蜜的負擔，也是創傷的累積。

總可以在跟家長的談話過程中，感受家長到對孩子的

擔憂。學校電話，往往都是家長引發過往創傷的刺激。因此，有些家長會在一開始試圖說明很多孩子的狀態，是希望老師可以獲得更多與自己相同的經驗與資訊，透過嘗試同頻，減少老師對於孩子錯誤的理解，或者是想要協助老師少走些跟孩子認識的冤枉路。

對家長來說，孩子的個性或者是會在校園內發生的狀況，是不斷重複的歷史經驗。對大學的資源教室來說，孩子會在校園裡面發生的事情，都會是未來式、尚未發生的事情，即使蒐集到很多國高中時期的經驗，但在大學學習環境與國高中本質上的差異下，有時候孩子會發展出不一樣的樣貌。當然，有時候，也是相同的劇情再度上演。

面對孩子生命未知的〔冒險〕，對家長來說很挑戰。

有一天，家長很緊張的告訴我，孩子自己騎腳踏車，在台北市迷路幾個小時的驚魂記。在家長的故事中，充滿著孩子該回家卻沒到家的不安恐懼、知道孩子不是很可以跟人互動或求助的個性、孩子面對壓力環境下可能會產生的行為，更擔心是否會因為社會不理解的衝突而登上新聞版面，這些都在家長的故事語言中展露無遺。

我接收到這些緊張，除了安撫家長不安的心情，也試圖讓家長安心我們會協助了解並處理這個事件。之後我們啟動輔導系統的合作，透過輔導的心理師，我們了解在相同故事下，對孩子來說，這是一場準備很久的自我挑戰的

冒險。這冒險，對孩子的生命發展來說，是很重要的火花。

家長面對過去經驗與未知恐懼中，腦補的想像總想著讓孩子不要有再次的行為發生，而無法看見孩子的改變，這改變是孩子試圖用自己能耐去進行生命的冒險。當走到這關鍵點，似乎是兩端拉扯的力量，拉向任何一端，對於孩子與家長的發展都過於絕對。因此，我們試著讓兩邊的力量各自看見彼此，尋找一個安全的方式去讓彼此更加了解彼此。

孩子端，我們透過心理師協助教育孩子，即使想要冒險也需要〔安全〕。家長端，我們透過家長的故事，協助家長看見孩子想要嘗試冒險的成長動力，並且提醒家長孩子想要的冒險，也是可以〔安全的冒險〕。讓家長與孩子之間兩極端的拉扯，找到了〔安全〕連結點。

這是算是成功的經驗，讓家長與孩子有機會可以找到拉扯的連結點。但始終，多方角色的拔河與拉鋸，並非如此順利以及成功。每一次，都帶來挫折與耗能，更害怕的是引發斷裂。這斷裂，對家長來說，更是又一次的創傷。

說好的系統合作，終究到最後，只有系統要我合作。

三、歲月

我是在諮商輔導系統訓練出來的工作者，第一份工作

也就進入了大專的資源教室。不料，就一頭栽進了這令人充滿樂趣的族群，種入了青春歲月，也擁有一群持續在資源教室界耕耘的好夥伴。

不可否認的，在過去的學習過程中，身心障礙這個族群的認識，工作前的先備知識是缺乏的。一切的一切是從進入資源教室後，才慢慢開始接觸自閉症、情緒行為障礙...等特殊需求學生，開始學習。

從挫折中學習，從經驗中體悟，從家長中萃取精華。

如果，現在對於自閉症有很多的認識。我會歸功於瑄媽在那幾年，用華瑄與其他孩子的經驗分享，讓我對於自閉症有正確理解的基底。

如果，現在對於情緒行為障礙有很多的經驗。我會歸功於這些年，幾個情障學姐們持續用他們的生命血淚在教我，如何在生命中努力存活。

如果，現在能夠很自然地跟家長討論孩子的點點滴滴。我會歸功於這幾年所遇到的家長，讓我能夠聽見他們跟孩子奮鬥的點滴故事，再分享給其他的家長。期待讓家長與家長之間，能夠彼此知道自己不是孤單的。

孩子的成果，是家長的功勞。

孩子的成長，是孩子的努力。

家長們也在這教養過程中用生命血淚在成長，學習如

何用正確的方式跟孩子互動、學習了解自己的家庭與個性、學習如何幫助孩子找到優勢、學習如何照顧自己的情緒、學習如何跟系統中建立共識不易，不能互相支持的隊友合作、學習如何面對自己的挫折。

與家長同行，攜手啟航。

走著大專四年到八年的這段路，或許我們孩子可以取得一張畢業證書，也或許我們僅能夠培養我們的孩子心理素質相較高中階段更加成熟。而這個成熟，期待可以幫助孩子因應離開校園後的社會環境；而這個成熟的過程，跟一般學生相較起來，看似理所當然，但卻充滿屬於他們各自特殊的酸甜苦辣。

有時候，我們走過這階段，僅看見孩子願意〔妥協〕、願意〔增加選項〕、願意〔配合〕、願意〔衝出去前多想一秒〕。但這些似乎是很簡單的事情，也仍是我們孩子的成熟，而這些成熟，對我們、對孩子未來的人生都是很重要的能力。

我很幸運的，在資源教室的歲月裡，遇到了瑄媽，遇到了無數陪著孩子成長的家長們。我很幸運的，在資源教室的歲月裡，遇到了許多不放棄自己、願意再給自己機會、再試一次的孩子們，讓我見證了他們的成熟。最終，我很幸運的，在資源教室界仍有許多好夥伴，即使分屬不同學校、不同單位，仍攜手共同為身心障礙學生所持續服務著。



啟 程

林雅莉

(黎明技術學院資源教室)

老師我找不到教室……快上課怎麼辦？

老師我心情不好……可以到這裡休息嗎？

老師我小孩學習速度緩慢，課堂好多跟不上如何是好？

面對手足無措的學生及家長，一路以來帶著始終如一的耐心，讓這群孩子儘快適應這完全融合教育的高等教育階段……

我真心希望在高教深耕的路上，能夠讓特殊生融合協愛，校園無礙，有愛

對待、學習最 High

讓這群徬徨無措的孩子，順利往前進……

初試啼聲……

回想 92 年剛從大學畢業，回到台灣，還是社會新鮮人，面對工作還在懵懵懂懂的階段，準備開始追尋自己的

夢想。當時進入教育服務的工作並不容易，面對只有大學畢業的我更不易，因緣際會聯絡讀書時的輔導老師，他知道我唸的科系是輔導相關科系，立刻邀請我加入黎明輔導室陣容，同時告訴我學校準備成立資源教室，主要是負責校園身心障礙學生的特殊教育業務規劃及執行，印象超深刻，當時烏鴉從我腦海中飛過，心中困惑一番「資源教室？到底是什麼？」，老師說明後，我才慢慢了解它，主要是服務就讀大專的特教生，我帶著有點膽怯又好奇的心情踏入這個行業。無奈特教畢竟不是我的畢業主修科系，我對特教完全沒有任何知識背景，實在很難理解要如何協助這一群學生，但因對輔導的熱忱所以我決定挑戰特教業務，展現自己對心理與輔導的理想，但畢竟現實與理想是有所差異，所以這一路走來，我花費許多時間與心思認識與了解特教生，雖然辛苦，但一切都是值得的，這一路走來的付出讓我得以做特教到現在不間斷。

民國 73 著手訂立特殊教育法有 25 條文，直到 86 年修訂為 33 條文，訂立特殊教育法主要是使身心障礙及資賦優異之國民，均有接受適性教育之權利，充分發展身心潛能，培養健全人格，增進服務社會能力為一大主軸。早期大部分的身心障礙學生僅就學至國中小階段，少部分就學至高中。89 年公布「大專校院輔導身心障礙學生實施要點」，使得身心障礙學生能更順暢地進入大專校院就讀，接受高等教育，大專也開始針對這群學生提供適性的輔導，幫助

他們可以在大專求學路上可以順遂。事實上，面對一群從就學階段都在專屬班級（特教班）或某課程抽離出來（資源班），進入一個完全融合的學習場域實在不容易。因此，教育部當時就請大學輔導單位提供校園特殊生適應性輔導，以落實特殊教育法的整體概念。

黎明在 87 年時就有特殊生在校園就讀，草創初期由輔導室輔導老師提供校園內少數身障生服務，服務內容僅止於讓他們在就學期間，面對自己的障礙能夠有較少的阻礙。直到民國 92 年黎明技術學院正式成立「資源教室」，協助當時校園三十多位身心障礙學生適應性輔導。基本上來說，當時自己對於資源教室的特教服務只停留在幫助他們適應學習環境，其他的服務都還在懵懵懂懂的階段，更別說要如何規劃適合的活動讓他們參與。因為大學端在 92 年期間陸陸續續成立大專資源教室於校園中，所以教育部同時也開始辦理特教相關的專業研習，協助大專資源教室老師全方位增能。印象很深刻教育部曾經連續辦理 5 天的初階及進階的研習課，課程內容以讓大家認識，身心障礙學生的障礙類別與校園事件因應處理為主軸，強化我們這群服務於大專特教的資教人員，對大專特教生的認識。剛開始，每年都辦理為期 3-5 天的特教輔導知能研習，對於我而言，剛加入資源教室服務崗位的新手，這幾年的研習真的讓我受益良多，開啟我對特殊生的視野，也著手思考如何讓他們在校園的學習更無礙，讓這群進入大專讀書的

弱勢學生可以順利完成學業。

I thought—資教輔導老師三大突破重點

記憶中，剛開始從事特教服務時，我時常帶著膽怯的心上班，憂慮今天學生的問題，我是否可以有效幫助他們？種種不安的心情，時常呈現在我心中。幸運的我，還好有辦公室同事的支持、鼓勵與指導，讓我度過這段焦慮的時間，當時在工作上不懂的地方，學校同事會給予我解答與幫助，如今回想起工作的路上，曾有他們相伴真的好幸運。認真回想，若當時沒有這群前輩的照顧，我這新手，可能會如浪般在海上隨波漂流、碰撞很久，摸索時間可能更長。20 年來，自己覺得大專特教服務有著許多困難點，需要一一突破。首先是溝通，資源教室輔導員在大專扮演的角色不單只是專業輔導上的協助，同時還有校園行政的支持也是相當重要一環，但往往校園行政和輔導很多時候想法都不盡相同，加上大部分系上的老師對特殊生樣態的不理解，特別在學習輔導的層面，需要任課教授進行溝通，然而資教輔導老師並未涉及教學，實際教學及評量皆為各系所授課老師，在學習評量部分，教師對身心障礙學生的特殊需求的了解程度不一，因此如何讓授課老師了解評量調整的意義同時採用適切的方法，成為資教輔導老師一大挑戰，所以時常在學業調整及生活適應溝通上有著相對的困難，加上學生的父母有著自己的期待，每一方都有著不一

樣的想法，資教老師如何在多重的想法與期待之下，營造出一個友善的校園，更讓特教生能夠在愛的環境中學習。

第二困難點就是資教人員的專業度，大部分的資教輔導員都是相關科系畢業，特教系（所）畢業，從事大專資教工作較少更是少之又少，大部分資教輔導員許多都是心理、社工、輔導等系所畢業，對於特教學生雖知道他們的障礙類別的特性，但若沒有再進修仍不足以因應這專業性的工作。我自己就覺得特教再進修相當重要，所以在資教工作的時候，我就努力地去參加不同專業特教議題的研習，增進自己的知能，幫助自己比較快認識各障礙類別的特性、學習問題、改善方式等等。服務資教 10 年間我參加近 400 小時的研習課程，讓我專業度快速提升，面對不同障礙學生的因應方式也更多元適切。印象當中，92 年至 100 年間進入大專就學特教生的能力普遍可以透過單純的適性調整，讓學生們在上課期間充分獲得有效的協助，例如：下部肢體障礙就讀餐飲系，在面對操作廚課時無法久站，僅需要與任課老師溝通，讓學生在上課期間可以偶爾坐在椅子上休息。100 年之後隨著大專校院更大幅度的開放特殊生就讀，許多學校也開放身心障礙單獨招生，各校的特殊生與日俱增，當然我所服務的學校特教生人數也在這 10 年間增加至 2 百多位。我也在這此時期開啟在職進修的想法與路程，啟動我更充實的人生，在職進修一路，雖然辛苦但也讓我對特教與輔導的聯結有更獨特的意義與行動。

最後，即是家長期待與放手，多數的家長面對孩子進入大學，總帶著擔憂及雀躍的心情交雜著、擔憂著，是否可以順利完成學業，但雀躍著孩子終於長大，家長一路走來，終於些略可以喘息，我完全理解家長們複雜的情緒。所以面對家長我大致也恭喜他們孩子，終於進入大學就讀，同時，告訴家長們，首要學習的課題就是「放下」，嘗試讓這群特殊生學習獨當一面，學習為自己負責任。不過說是容易，但真正做起來可不容易，家長也許在學習放下的路上，會像開車在蜿蜒的山區小路上，一路上不定時會有突發的狀況，此時家長要訓練自己放手，讓孩子學習處理各式狀況，除非面臨較無法解決的情況，否則千萬不要出手協助處理，孩子才可以慢慢獨立成長。這樣的建議，不難想像家長一定相當的掙扎與不放心。過往許多專家也針對大專資源教室在學校中之角色定位進行研究，提出資教輔導老師可能與國小、國中，及高中職資源班不盡相同，但資教輔導老師所需發揮的功能應有其相似之處，資教輔導老師，除了特教專業知能外，資訊整合與溝通協調也是必須具備知能力（引自屏東教育大學學報-教育類，第 37 期，27-56 頁），表示資教輔導老師在大專特教的多重功能角色，才能讓進入高教端特殊生獲得較多元的輔導整合系統。我的小孩也在小五的時候被診斷為注意力不集中的學生，親子相處中也時常遇到無數的衝突中渡過，即使我自己從事特教工作，我身同感受父母的期待與不安，自己也時常在內心中，偷偷有著對於學校老師的不切實際要求，

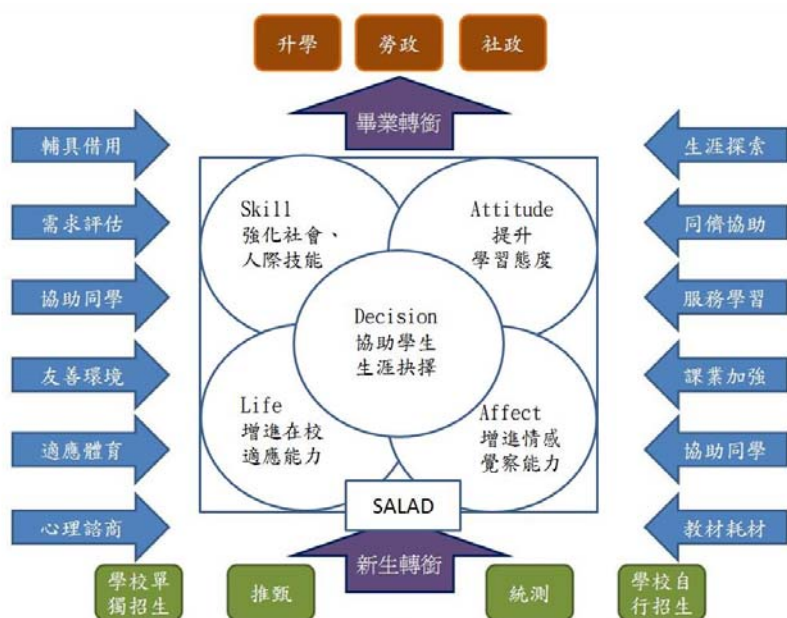
如多照顧我的小孩、改變孩子的壞習慣等等，屬於家長自己應做的事情。不過這內心世界的 os 卻也因為體會學校老師的辛苦，所以從未表達出來。面對學生特殊需求的輔助，教育現場和家庭是相輔相成，缺一不可，每個環節都相當重要。我因本身的心路歷程，所以更深切體認到，讓家長理解親師生的一起合作，轉變的契機才會存在。

人數增加的 Era

隨著高等教育普及率逐年提升，教育部為鼓勵積極擴大身心障礙學生入學機會並鼓勵其就讀大專各系所，黎明的特教生人數也呈現直線的上升，我思考要如何更直接讓學生能夠明白，資源教室提供的整體教育目標，所以依據輔導身心障礙學生實施要點內容，擬訂黎明特教服務的整體指標，期許各項障礙類別的學生，在高教階段除了專業的學習增能之外，社會環境的強化互動也相當重要，因此透過各式的活動參與提升基本的社會能力。訂定整體服務指標也同時可以讓校園內師生、家長及新進的資教夥伴更加了解特教學生的服務指標，讓人們可以更了解身心障礙學生的特性及需求。

本校特殊生服務設計指標以沙拉盤（SALAD）五大需求為出發點，**S** 表示 **Skill** 強化社會人際技能，特殊生進入多采多姿的大學生活，不該單單僅有課堂上的學習，更應

該多方面參與校園生活，如社團活動，休閒娛樂或校園人際關係擴展等，藉由提供學生必要的協助及障礙之排除，希望能讓所有學生都獲得一個機會均等及充實的大學生生活。A 表示 **Attitude** 提升學習態度，特殊生屬於較弱勢，因此強化學生的學習態度是在大專學習與生活中的必要法則之一，所以加強課業輔導及讀書會的舉辦，增加學生的學習動機。L 表示 **Life** 增強就學適應力，每位特殊生都是獨一無二的個體，所有服務措施都應該基於尊重個別差異的基礎之上，以更貼近特殊生根本需求。A 表示 **Affect** 增進情感覺察能力，以舉辦各式主題工作坊為原則，解此提升特殊生人際、情感的覺察能力。D 表示 **Decision** 協助學生生涯抉擇，每位學生都富有追求自我的力量，只是這股力量會在不同的時間增減，當然特殊生也具有這份自我實現力量，透過自身的專業能力及成長的經歷，學習培養自我生涯規劃，讓自我力量與自我價值也隨之啟發與展開。這五大需求都是交錯重疊一起（如下圖），透過各種活動辦理，讓特殊生藉由活動參與啟發這五大能力。我嚮往最終目標就是特殊生能夠在高教完成後，可以順利與社會銜接。



然而「希望」常與「現實狀況」有所出入，想像特殊生從國小一路到高中的求學階段都被學校或家庭保護得很好，甚少需要面對社會與人際的問題，但實際上也剝奪許多自己應該學習的事物，所以在學校裡，時常看到學生的人際互動能力與實際年齡不相符的現象，需要重新學習如何與人們互動。資源教室中，很常看到渴望有人際互動的特殊生，表達自己都交不到朋友，仔細詢問學生他們的方法，發現他們大都依循幼小時的互動模式，所以很難在高教階段，獲得同學的認同與肯定。校園中，我時常看到學生獨自一人走動，雖然也想要認識班上同學，但往往都不

知如何著手或是使用錯誤的方式，讓我心中總感不捨。當下，我覺得幫助特教生在大專生活中，增進人際關係的能力，著實重要。所以與同事討論，如何藉由活動來幫助這一群在人際上徬徨無助的學生。多年來，我們除了辦理校內工作坊以外，每學期帶學生多與他校學生互動。與多所學校攜手辦理跨校的生命教育體驗活動，幫學生創造人際互動的場域，開啟學生的機會，同時，在這活動當中可以觀察學生與人互動的模式，若是活動中，其人際溝通技巧表現的不熟練或不適當，可以及時給予協助與指引，改善很多特殊生不恰當的人際互動模式。

沙拉盤（SALAD）的五大需求對特教生而言，是環環相扣的。特殊生在求學階段中屬弱勢一群，各項學習發展都不一致且需較長時間學習，當他們進到高教階段時，我和資教夥伴，會去觀察每位學生內外在缺乏的部分，鼓勵他們參與適合的活動，我大部分採取的方式，不是讓學生盲目地參加資教活動，多年來的經驗告訴我，學生往往都選擇他們最得心應手的活動參加，會不自主的逃避自己缺乏的部分，想來想去如何反轉這樣的態勢。我們嘗試每學期都會利用期初座談會，宣佈當學期重要事情及預計辦理的活動外，告知這群特殊生至少須參加 2 場以上資源教室辦理活動，雖然看似有點違反身心障礙者權利公約（The Convention on the Right of Persons with Disabilities, CRPD）精神，但這樣的方式讓學生選擇一些他們喜歡的活動，再

開始嘗試體驗他們平常較排斥的活動類別。數十年下來，有些學生會開始與我討論面對生活及學習的焦慮，透過討論可以慢慢引導他們察覺到自己比較弱勢的部分，讓學生可以從參與資教舉辦的不同活動中成長。近 20 年下來，不能說每位學生都很成功，但至少我看到一些學生是有成長的，且順利與就業單位接軌。所以我相信只要學生願意給自己機會，一定會持續的成長進步。回首資教工作，我學會重要的事，「當一個人被相信，就有無限可能性」，「所以只要有恆心，一定會持續的成長進步」。這是最常告訴剛進來的特教生及家長的話。主要作用就是請他們不要灰心，千萬不可以放棄。

特教工作的整合難度較高的工作，從最初只有我一個人工作的資教，到後來一路成長至目前的五位資教輔導老師，整合特教發展方向成為首務之要，否則很容易導致資教老師不知如何做，而形成各自做自己的事，這樣的情況很容易在服務特教生的角色未定位清晰下的資源教室產生問題。為了避免這樣的情況發生，這 10 幾年之間，我依循服務特教的重點之下，規劃每個項目的標準作業程序（Standard Operation Procedure，SOP）及本校服務特教生的宗旨，讓同仁都清楚本校特教服務模式並且掌握如何落實執行。例如新生個別化支持計畫（Individualized Support plan，ISP）會議，首先個管老師從學生的高中端輔導老師資訊收集（除了轉銜平台上的資料外），我們會額外在暑假

期間舉辦國、高中轉銜會議，藉由這樣的機會讓個管老師可以提前了解特殊生在過往學校整體狀況，緊接在學生註冊的時候，創造機會，實際與學生面對面，通常此時較有機會家長會一起出現，可以同時與家長收集學生資料，以及觀察學生的生理狀態。這樣的 SOP，讓我們可以更快速收集到學生的訊息，可以更明確提供適合的服務內容，也讓開學後的突發狀況變得較少，資教老師也能在 ISP 會議中，提供與會主任和老師更充足的訊息。

特教整合是難度第二高的工作，如何讓一群對特教學生特質模糊不清的大學教授，能夠理解他們，同意 ISP 會議上的學業評量調整決議，成為資教老師一大挑戰。我們都知道，大學教學是獨立自主的，不可干預課堂教授的分數規範，這與高中有相當大的不同。此時，若無法讓系上專業教授，認同特殊生的學習狀態會受其障礙而影響，很容易讓課堂教授將學生學習狀態歸因於「不認真」或是「不適合」學習，顯性的障礙類別比較容易觀察出，會因其障礙狀況影響學習的狀態。相形之下，有些較難協調任課老師的狀況，常是隱性障礙的特教生，以學習障礙最為顯著。每學年都會有任課老師來資教詢問學生障礙情況，時常表示他看起來沒有太大問題，怎麼可能是特殊生呢？我時常因為老師的詢問要反覆與他們溝通，並說明學習障礙的各系亞型類別，耗費許多時間。因此仔細思考後，我開始著手增加特教知能研習的辦理，讓學校老師有更進一步機會認

識特教生的障礙特質，以及特質如何影響他們的學習。終於在多年持續努力不懈之下，慢慢開啟老師們對特殊生的認識，讓老師理解學生整體學習狀態，也因為認識與理解後較可接受特殊生受障礙導致無法有效學習而進行後續評量調整。經由不間斷的努力在校園推廣特教知能，讓我明白在職場上，面對困難只要願意努力突破，事情就會有所轉機，也幫校園特殊生創造一個友善的學習環境。

多年來！感動的故事

無數的歲月，也讓我有許多協助特殊生過往的感人故事，讓我的工作職涯有著許多令人動容的回憶。曾經有一位神經元病變的學生（簡稱 A 生），且持續退化，就讀本校妝品系。學生的家庭功能不彰，母親也罹患神經元病變，且功能已退化導致無法吞嚥的狀態，當時母親已在安養院照護，對於孩子的努力學習精神完全無私的支持，著實讓我相當佩服不已。感動之後，才是挑戰真正的開始，我發現妝品系地理位置在沒有無障礙電梯的大樓，雖然可協調總務及教務處調整通識課程可以變更教室於 1 樓教室。不過專業教室受限於器材問題無法變更上課教室，導致學生每次上課都要有 4 人以上學伴協助搬移電動輪椅。當時社會曾發生熱心的同學協助玻璃娃娃上下樓層，在中間過程不甚跌倒，造成家長訴諸法律告協助同學之新聞事件。此事件導致許多家長較不願意自己的小孩在校園中過度熱心

去協助特殊生，特別是肢體障礙。面對如此環境，A 生班上同學仍舊願意無私協助她，著實讓我好感動。感動之餘，還是要讓協助同學可以安心的協助 A 生，所以我們與 A 生及家長說明整體社會發展情勢狀況後，A 生家長很樂意簽學伴免責切結書，如此可以保護同學又可以讓 A 生在有學伴協助之下安心就學，魚與熊掌都可以兼得。資教每年固定有職評員評估 A 生退化的狀態，每學期調整服務的內涵，讓學生不受障礙退化狀態而影響學習。學生 4 年來風雨無阻不間斷學習，同時系上老師無私的付出，得讓學生可以順利畢業。雖然學生因神經元病變功能持續退化，無法在畢業後轉勞政單位直接進入職場。學生因障礙持續退化，家庭功能不彰所以最後決議轉社政單位安置。雖然無法工作，但學生也完成學業，圓了自己的夢想。曾經在台北的路上遇到學生，她表示目前生活無虞，安置單位給予非常妥善的照護，未來若狀況允許還想要學習增能自己，同時還說若當時在大學沒有資教老師的協助，自己無法如期完成學業。聽到學生給予這般回饋，霎那間覺得過去的辛苦一切都值得，讓我更有勇氣堅守資教崗位。

5 年前，進來一位典型中度自閉症學生（簡稱 B 生），初始之際，讓我們相當不安，看著學生的障礙程度以及前端提供的學生過往情緒與學習狀況，讓我們戰戰兢兢迎接即將來的暴風雨。新生訓練當天，學生與母親一起前來資源教室，從學生的神情與行為看出他相當焦慮，在走廊一

直走來走去，母親為輕度智能障礙，有著自己的障礙特質模式，完全無法安撫學生的狀態，只是一直催促 B 生去參加新生訓練，在不堪母親的叨念之下，B 生衝動下打起母親，我們趕緊去拉開 B 生，表示不去參加也沒有關係，讓 B 生放輕鬆降低焦慮。這僅只是一切的開端，對於特生兒言換了一個環境就要重新適應，所以儘管高三時的表現穩定，進到大學開始就是焦慮的開端，對於 B 生而言就是如此。第一學期 B 生每一堂課都無法自己進教室，每堂課都要資教老師協助陪同進去課堂教室，待任課老師到達教室後學生焦慮情緒漸穩定，學生同意下我才可離開，就這樣過了 2 個星期，我心想這樣也不是辦法，決定來個循序漸進慢慢改變帶 B 生進教室的模式，改由學伴負責。初始試行之際，B 生似乎適應還不錯，直到有一天，B 聲音某個突發事件導致情緒徹底崩潰，大呼小叫到處破壞學校公物及攻擊逾勸導的老師，當下完全無法平緩情緒，最後經由家人同意，只好緊急送醫處遇。這事件讓我明白面對典型自閉症的學生，改變方式一切都需相當緩慢的漸進，2 週對 B 生而言太趕。台大蔡醫生曾對我說，他都已經進步到可以進教室上課，你還期待他有更大的進步嗎？我開始調整協助的時間序，以學期為時間軸。透過方式的改變，引導 B 生步調緩慢進步中，到大三下時已經可以獨立走去教室上課，讓我想起阿姆斯特壯的一句話「跨出一小步，就是人類的一大步」，只要有恆心、耐心與毅力，用對方法，都一定會有彈性進步的空間。

從事特教工作時，每個時期特殊生都帶給我不同的啟示，讓我的靈活度與彈性日益增長。簡而言之，同一個障礙類別學生也都需要不一樣的協助方式與彈性調整。這一路走來，特教工作讓我學習處變不驚、臨危不亂，隨時都會有無法預測的事情發生，這樣的戲劇生活模式，讓我一步一步改變我的柔軟度，同時也更喜歡特教工作。我內心常想，如果再給我一次選擇工作的機會，我依舊還是會踏入特教工作行業。它讓我在崗位中內心充滿活力，就像旭日東昇時，溫暖的陽光，雖然過程中，難免發生難受與挫敗的經驗，就像與學生、家長溝通時，無法達成預期的共識，但只要內心有滿滿的愛，一切就可以平安度過。助人的工作，雖然在實質的獲益上沒有太高，但心靈上的斬獲及福氣是無法用言語去說明的，我常想若我自己的家人或小孩在學習路上，能有幸遇到一位懂他們的老師，那就是自己在助人路上所獲得最大的福氣，這就是無價且珍貴的報酬。在此要分享給全體資教的夥伴，您的付出相信學生感念在心，有一天當他們想起大學時期的美好回憶，那幅畫中一定有您的出現。

謹以此篇文章獻給與我一樣持續在特教服務的夥伴，同時說聲「感謝你們默默的付出」，同時更感謝當年引領我入門的李秀琴主任，以及這一路走來的支持。



第三篇

常伴左右
他們與我們的那些故事

個案輔導實務與經驗分享



大 學 姐

王秀文

（華梵大學諮商中心代理主任）

開始之前

大家好，雖然現在不專責做資源教室的業務，但是在資源教室打滾了九年，也想在這裡寫下他們與我們的那些故事。

那天，跟大學姐說要寫我跟她的故事，需要取得她的同意，寫完也會跟她討論，大學姐開心的，很期待從我的腦袋中是如何闡述跟她之間的故事。因為，在資源教室跟她搏鬥的那三年，著實成長了她，也成長了我。

一、大學姐

大學姐，我們姑且這樣稱呼她。

校園裡其實一直都不乏年長的大一新生，從 20 幾歲初次踏入大學到 70 歲再重回校園的老人家都有。大學姐的生命軌跡跟一般學生比較不同，大學姐成長於育幼院，是個在育幼院長大的孩子，從國民教育結束後，大學姐就投入

各式各樣的職場，在馬斯洛三角形的生存需求中打滾。一直到累積了些積蓄，大學姐透過長輩的鼓勵，才重回高中補校，進而走到大學校門，那一年，大學姐 25 歲，第一次正式進入大學校門。

第一次跟大學姐相遇，在諮商中心辦理的講座。當天講座裡有個聽障的學長，即便戴著助聽器，學長仍稍微跟不上講師說話的速度，大學姐看到聽障的學長坐在旁邊，快速地拿起紙筆充當起學長的筆打。

難得遇上一個具有服務熱誠的新生，所有資源教室的老師們似乎看見了協助同學的曙光。遺憾的是，當年跟大學姐系上並沒有需要協助的身心障礙學生。因此，大學姐與資源教室之間，也漸漸比較少聯繫。

後來，諮商中心轉介了特教需求的個案，看著那有點熟悉的名字，一開始沒有聯想起那個有助人熱誠的大學姐，一直到其他老師的記憶喚醒，才想起這個曾經有過希望曙光的她。

那天上午，從外地走回諮商中心，心理師指著資源教室說要轉介的個案已經在裡面等了。朝向資源教室裡，看見大學姐蹲在書櫃前翻閱著心理學的書籍，似乎在等待著什麼。心理師指向她，我點點頭順勢蹲在她的旁邊，開始正式介紹我自己，也開始好奇她，試著初次建立關係。殊不知，聽完介紹的大學姐，直接破題的說自己暑假自殺的

事情。雖然自殺在資源教室工作中，並非少見，但這麼坦露的自殺告白，倒也是第一次。

生命很有趣，會在你需要的時候，為你安排未來你所需要的，但並不一定是舒適的。

資源教室後門的平台，可以望向遠方的山頭，那是跟大學姐的談話基地。我們很多時候的談話，都是在平台的椅子上，各自望著遠山，彼此對話著。談話並非是諮商晤談的對話，有時候有一搭沒一搭的，偶爾沉默寧靜、有時嘻笑歡樂。有時大學姐抽著菸想的是過往的傷痛故事，有時我們會一起反思那天到底怎麼又走到了吞藥的結局。

大學姐從大一開始便有自我傷害的行為，屢試不爽的每個學期初都會有通報自傷的紀錄。當年在撰寫特殊教育鑑定報告時，光是一年的自我傷害紀錄便高達七次。面對這麼多自我傷害的紀錄，對輔導人員來說的確是很不容易協助的個案，而這些紀錄也呈現著大學姐曾經對人、對世界是有受到多麼大的傷害。

二、信任的基礎是誠實

現在回頭想起跟大學姐相處的這三年，其實也僅有短短的三年，像是過了半輩子。但或許越是糾纏的日子，留下的印記也越深刻。

開始接觸，大學姐對人是不信任的，不信任的展現並非迴避與他人的互動，而是更加積極地與他人互動，進而默默觀察與其互動者。大學姐會評估這個人對自己是有益的，還是來利用自己的。不可否認，在大學生活前期，大學姐人際互動的模式是偏屬「利益取向」。所以，剛開始，你會強烈感覺到在大學姐的眼裡，始終有個「評價」的眼光投在你的身上。

那是一把雙面刃，是一種保護也是一種傷害。

認真來說，大學姐的成長歷程，不是一個很普通成長過程中長大的我，可以輕易理解的。即使學了諮商輔導，即使有很多訓練，但是生命的重量，讓我始終無法對學姐說：我懂，即使是一句很空的同理也罷。我只能在「生命」之前承認：我不懂。我無法真正的體會大學姐的生命重量，但可以慢慢試著去了解的是大學姐對關係的渴望以及對關係的不信任。其實，這也是大學姐在大學歷程中要面對學習課題。

矛盾的依附關係，讓大學姐在大學生涯前期的人際互動飽受挫折。全有全無、非黑即白、過於僵化、缺乏彈性的人際互動模式，讓大學姐漂流在大學人際大海中載浮載沉，用盡全身力氣讓自己保持在海面上，就像是鴨子划水，水面上看起來沒有什麼，但是水底的腳也是不斷的踢著划著。總看見一塊漂流的浮木，就用盡所有可能抓著那木頭，試圖讓自己可以繼續保持在海面上，但如果木頭沉沒，大

學姐便再度沉進海中。然後試圖在找到另外一塊浮木，再次的抓住避免沉沒。水平面上看到大學姐的是一個樣貌，但在水底下那死命踢著划著的腳，就是大學姐拚死拚活想要繼續活在這世界上的證明。

每一次危機都是轉機。

人跟人的信任關係，是靠一次又一次的冒險、試探累積而成的，這些冒險、試探，終究要思考的是我們自己要如何誠實面對自己，當可以誠實面對自己，相對的也可以誠實的面對他人。

信任的基礎是誠實。最常提醒大學姐，也一併提醒我自己的一句話：你可以欺騙全世界的人，但請對自己誠實。

誠實的面對自己，其實很多大學姐的問題，對我來說是完全無法回答，常常大學姐問我的問題，我都只能回答：我也不知道。生命發展中所有的選擇，不一定有所謂的正確答案。在選擇前，都需要知道自已的狀態與能耐，自己能夠做多少承擔，才可以做出多少決定，負起相當的責任。

如果我們可以對自己誠實，我們可以知道自己「能」與「不能」的界限，這個界限也會很清楚的讓彼此知道，知道自己、知道對方，漸漸的信任就會建立起來。

三、其實我們都想活下去

行為的背後都有其功能。

常常，我們都會被學生的表面行為給呼攏到，然後，重點就不斷錯誤的畫在所呈現的行為。但實際上，如果嘗試看穿這些行為，每個行為的背後都有它的意義存在。

大學姐因應人際挫折的方式，走到最極端的就是自我傷害。這也是很多受苦於情緒困擾中的學生，最常使用解決問題的方式。自我傷害，可以讓在乎的人靠近自己，可以逃避不想面對的爛攤子，也可以去驗證自己對於生命的想像是否屬實。

有時候，在自我傷害的行為背後，有一個渴望世界在乎自己的心。但這顆心，往往在做出行為之前，就先主觀認定這世界不要自己了。在這樣的矛盾衝突下，衍生出渴望透過「傷害自己」換得那一絲絲「被在乎」的感覺，或是透過「傷害自己」逃避該要「面對」的爛攤子。

在自我傷害之前，他們對世界的不信任與非理性信念認定，已經讓周遭的人敬而遠之，更無法看見那個被在乎的渴望。而這些敬而遠之的人際動力，也恰巧驗證並強化了他們對於這個世界不要我的信念。

有時，自我傷害行為的發生，周圍的人當下

處理的重點就會畫在自傷行為，也形成本來的人際爛攤子被忽略，人際關係也就這樣繼續爛在那邊。而這些爛攤子，就會繼續成為下一輪對「這個世界不要我」的驗證證據。

生命經驗是累積起來的。

在大學姐大學生涯的前期，我們始終迷失在自傷行為以及許多的人際爛攤子上。就像迷宮一樣，走到那裏都被類似與相同的問題困住。這種習得無助的感覺，像是一種慢慢侵蝕的毒素，已經侵蝕著大學姐的生命，也慢慢透過大學姐侵蝕到我的助人信念。

一直到那年暑假。

大學姐校外租屋的房子因故退租，暑假期間無法住在學校宿舍，沒有原生母系家族的連結。學期結束現實逼近在即，我開始到處尋找可能可以的社福資源，當台北市社會局、新北市社會局的社工們都發現大學姐的身分不在它們任何一個服務對象時。我們才意識到，大學姐在整個社福體系是被漏接的那個。

透過新北市社工的幫忙，提供了慈濟基金會的管道，我將大學姐的狀況向慈濟基金會轉介，慈濟也很快速地決定先行請師姐評估是否需要開案協助。但一直到這時候，我都擔心著大學姐那習得無助的毒素，不知道是否會影響大學姐願不願意配合未來社福機構的動作。我內心習得無

助的毒素，也擔憂著慈濟是否真的願意幫忙大學姐目前的困境。

這是第一次對於社福單位的冒險，帶著許多不安，連我都快被習得無助的毒素所侵蝕時，也是我第一次看見大學姐內在強而有力想要活下去的精神力。

那天，慈濟師姐到學校來要訪談大學姐，大學姐準時的出現在中心，並且衣著整齊口條清晰的說明自己可能的需要。這是第一次，我看見大學姐在面臨到真的連我都被說服活不下去的情境下，他內在強而有力閃亮亮想要活下去的精神力。

我第一次看見自我傷害行為的背後，那個被習得無助侵蝕的內在，再看見了被侵蝕的內在中，依舊想要活下去的精神力。看見這個精神力後，慢慢的也讓我開始淡化被習得無助所侵蝕的毒素，相信大學姐的內在真正想要的是「活下去」。

即使行為問題依舊，大學姐依舊是大學姐。

面對生命深谷，觸底著看見谷底中想要活下去的閃亮亮精神力，我比以前更相信的是我們都想要活下去。之後，我們一起面對生活中的種種，一起面對衝突時刻、一起開心歡樂、一起擦屁股、一起收爛攤子。累積生命裡從來沒有過的人際互動，後來學妹們的加入，大學姐也開始擁有跟以往不同的同儕關係。

四、我還活著，你也要好好照顧自己

畢業的時間總是來得很快，就這樣三年的時間，轉眼間就到了最末一門課程分數還沒出來。

期末考週，大學姐一如往常在睡夢中渡過。到期末考過後一週，大學姐才拖著沉重的步伐前來資源教室。打開大學姐的期末成績，還剩下最後一門通識課程尚未公布分數。我問了大學姐到底可不可以過，大學姐回答一句我不知道。瞬間，一種不祥的預感從內而生，立馬要求大學姐打電話給任課老師，想辦法跪好跪滿，拜託老師給過，就差這一學分了。

大學姐打了電話給任課老師，努力表達資源教室老師要自己的跪好跪滿，拜託老師給過，在哭笑不得的歡樂中，老師終於送出一個 60 分的分數。大學姐終於可以圓夢的取得了一個大學畢業證書。

那天，大學姐認真地對我說：你幫了我那麼久，我都不知道該怎麼回報你。我笑笑地回應：你千萬別這麼說，一定是我前世欠你的，請問我還完了嗎？我們一起大笑，一起走上畢業的道路。

助人工作，是一個漫長的道路。在這中間常常會在過程中，感到很沉重、很辛苦、很無解、很無助，以為腳踏的每一個步都是泥濘或岩漿。但也會在全心全意地走過，

再轉回頭看，卻發現這條道路你所踏過的每一步，都冒出了綠意，而經驗過的都成為我們成長的生命力量。

自從大學姐畢業後，我轉換到諮商中心工作，也繼續協助著資源教室的學弟妹們。大學姐也會透過打辦公室電話進來，尋找著可能當時需要的力量與聲音。我們最常報平安的方式是：我還活著。我們最常給彼此加油打氣的也是：好好照顧自己。

我們曾經在生命中交織三年，而今在世界的不同地方，存有對彼此的記憶與感謝。

在未來，或許我們可能會因為經歷不一樣的生命經驗而有所改變，可能會變得跟現在與過往不一樣。但在我九年資源教室的工作經驗中，這三年，永遠會記得大學姐這號人物。

我曾經看見生命幽谷底中，那想要活下去的閃亮亮精神力。

我也想跟別人一樣

林雅鈴

（醒吾科技大學資源教室）

在現今的大專校院裡，特殊教育需求的學生其實不在少數，主要都是由每一間大學裡的資源教室來提供服務。在服務的族群裏，常常大家最容易感到棘手的是情緒行為障礙的學生，因為他們常常比較容易有較為激烈的外顯行為表徵，而人們對於這些劇烈的呈現方式，很難在毫不準備的情況下，應對或是接受。

小城，一個現役的清潔隊人員，目前仍穩定就業，他不是我職業生涯最成功的個案，但卻是我印象深刻的個案之一。

我不是特教生

猶記得當年他入學的時候，我一直困難聯繫上他，當我很努力地用盡各種方式找他，他突然出現在我的辦公室門口，左顧右盼，然後很快速地用含混不清的話告訴我，「妳找我有事嗎？不要到我班上找我，我不是資源生。」在他準備要離開我的視線的時候，我跟他約了放學後，我表示

當時的人比較少，我還是希望跟他能聊一聊，他一口答應後，就跑走了。

放學鐘聲響了，我時不時地望了一下門口，心中期待著他會出現，雖然被放鴿子的機率實在不小，但我仍然對他充滿著希望。

終於，一個打球完畢滿身大汗黑黝黝的大男孩，伴隨著像是妥瑞可能會呈現的 tics，頭部有不自覺的抽動動作，大刺刺地就坐在我辦公室的沙發上。然後對著我，劈頭就扯著大嗓門說：『老師，妳找我有事嗎？我跟這裡的學生不一樣，他們這裡（手指著頭）有問題，我沒有啊，我是因為心臟開刀才會這樣啊』

在跟他花了半小時晤談後，簡要地瞭解了他的家庭狀況，母親獨立撫養他，母親是一位航空地勤人員，因為工作的關係，所以幾乎沒有空可以陪伴他，於是他需要學習洗衣、曬衣、打掃家裡。因為母親的工作場域關係，所以需要使用到許多外語，從小母親就鼓勵小城學習外語，告訴他外語好的話很吃香，小城深深把這些話既在心裡。無奈，由於先天性心臟病，小城在動了數次手術之後，不慎傷到部分的杏仁核以及腦神經，所以可能會伴隨一些癲癇或是 tics，這些歷程讓小城非常的受挫，也常覺得自己可能壽命不長。

許多情緒行為障礙的學生都很敏感於標籤化，因為絕

大多數的他們這些行為症狀的表現都不是天生的，往往是因為生病或是其他原因帶來的。他們的外表與一般的學生沒有什麼不一樣，也因此，他們不理解為什麼他們要被歸類為特教生，而進出資源教室這樣的舉動，無異於在向大家宣告我是「特教生」。在這裡我不稱為資源生，在我的歸類裡，這群學生是因為有特殊教育需求，所以成為我們服務的對象，所以我會將這群學生稱之為「特教生」。但要讓這樣的學生理解我們詮釋的概念需要很長的時間，因為社會輿論帶來根深蒂固的自我形象框架，是很難在一時半刻用隻字片語去影響的。

為什麼每次都是我錯？

「老師老師，小城在西餐教室拿刀，師傅叫你趕快過去！」

我帶著手機，一路跟著學生過去，邊詢問著現場到底發生了什麼事，大致上的描述是小城想和甲、乙同學一組，但是甲同學直接表示他們這一組已經滿了，但小城認為眼睛看到的明明就還有缺人，卻被拒絕了。丙同學是學長，幫小城說話，想協助小城分組，同時也安撫小城的心情，但是甲同學卻開始跟丙同學有些一言不合要吵起來了。小城見狀，順手拿起了西餐刀，對著甲同學大吼，然後師傅看到大聲喝止，小城跑出教室外，丙同學追出去。丁同學

跑去資源教室找我。我到現場的時候，丙同學與小城在教室外，走廊的小角落。

我走到小城面前，眼神與他四目交接，他低下頭跑走了，我追過去，後來我們在樓梯邊坐下來。他崩潰大哭，大叫著：『為什麼又是我錯？妳幹嘛來？是誰去叫妳？你們都這樣……以前……（因為哭得很激烈，我已經聽不清楚他到底說些什麼，聲音非常哽咽）』我既沒有遞紙巾，也沒有出聲，只是靜靜地坐著。

過了大概半個小時，我們眼前走過了很多同學，看到了很多異樣與逃避的眼光，終於，小城開口了：「老師，對不起，我不是故意大聲的，為什麼錯的都是我，每次都是我，我去死一死好了，反正我也活不了太久，醫生說我活不過 30 歲……」

「我們去吃東西吧？還是喝個飲料？哭這麼久，需要補充水分吧！」

「我，我，我現在身上沒帶錢……」

「走，我請你。」

「真的嗎？這樣會不會讓老師破費？」

「不會，走吧！」

買了麵包，又買了一瓶可樂。小城在我的辦公室裡用餐，一邊急著想跟我說剛剛的事，我建議他晚點再說，我

想先聊聊他的興趣。我們就這樣閒聊了一小段時間。他提到他每天都會花半個小時聽「大家說英語」，因為媽媽說，要持續練習英文，這樣對未來找工作很好用，所以他一直很努力，媽媽的英語很厲害，小城希望自己可以跟她一樣，在機場工作，小城希望媽媽開心。但是現在發生這件事，小城非常擔心媽媽會知道，然後就會被學校通知要到學校，然後自己可能會被退學。

我開始問起小城當時發生的情形，小城這樣說：「我只是問了他們可不可以跟她們一組，他們就跟我說人數滿了，叫我去找別人，老師說一組六個人，他們明明就只有四個，哪有滿了？學長幫我講話，學長就跟她們確認人數，或是幫我詢問有沒有其他的組別，他們就對學長很不禮貌，我就~我就很生氣，學長對我很好，他們怎麼可以這樣對他！然後我就想嚇一嚇他們，我真的沒有要傷害他們，我沒有啊！這樣我有錯嗎？他們還找你過來，這樣是要通知我媽媽嗎？我不想讓她失望，可以不要叫他來學校嗎？」

我請小城冷靜下來，稱讚他離開現場的決定，我說：『你很棒，你選擇離開現場，你保護了你想保護的學長，我知道，你感覺你快生氣的時候，腦袋瓜在想些什麼？』

「我想不起來，就覺得那時候腦袋空白。」小城努力回想。

「身體有什麼感覺？在快要腦袋空白的時候？」我好

奇的問。

「我不知道，我不知道，就覺得好像好像心臟有點痛，覺得頭要爆炸了」小城用手摸著自己心臟的位置。

「那現在心臟還痛嗎？你可以知道自己什麼時候快要發脾氣嗎？」我滿懷希望的問。

「應該可以，可以不要跟媽媽說嗎？我不想要被退學，這樣她會對我很失望，老師我不要……」

「老師對不起，我下次不會了，可以不要跟媽媽說嗎？拜託，她很忙，我不希望她到學校，我不想被退學……」小城哽咽地說。

情緒行為障礙的學生，他們的衝動控制是困難的，在那一剎那，我聽過許多描述那一剎那的形容詞，像是「腦袋爆炸了！」「腦袋一片空白」「像是失去了意識」，我們困難去觸及學生在憤怒時的終極感受，但是我們可以引導他去感受或是觀察自己在快要情緒上來時，可能有的生理反應，例如身體有一些發抖，感覺體溫上升，或是覺得頭腦發脹，但必須澄清的是，並不是每一個學生都具有自我觀察或是覺察的能力，所以在這個部分還是需要一些經驗的。

但當確認學生可以感覺到這些生理反應的時候，協助連結一個最單純的反應，就像古典制約（Classical conditioning），感覺情緒上升即將高漲，就先離開現場，可以到操場或是資源教室。但前提是，輔導員需要先做好

與任課老師的訊息連結，例如：「看到學生突然離開教室，不特別指出或是詢問，而是允許他離開，並通知資源教室同步關心該生的去向」，「或是請任課老師指定一位同學，協助通知資源教室或是確認學生的安全，並同時安撫班上同學的情緒」等等，這些事前預防工事，有助於情障學生學習，即時對即將淹沒自己的情緒，先做一些處遇，同時也能鼓勵他們，持續對穩定自己情緒，這件事堅持下去，因為當他們付出努力（離開現場），依然可以盡可能自在地回到班上上課，而不感覺太尷尬。

小城在這個事件中，有沒有錯？當然有錯，初衷是為了保護為自己挺身而出的學長，但用錯了方法，自然也毀了自己本來就不太理想的人際關係。除了進行上述的事前工事，也必須與小城建立必要的行為合約，像是當發現自己情緒要上來時，就離開現場，可以前往操場（因為他喜歡打籃球），或是到資源教室打沙包。這樣的限制與操作，可以協助輔導員，比較有效地掌握學生，當時可能的狀況，不然校園那樣大，無法迅速掌握學生去向，在校園安全的部分還是會有一些疑慮的，不過如果學生無法遵守當時的約定或是自己的行為控制，又是另外一回事。

在這段歷程裡，可以發現母親是小城的重要他人，而小城過去可能經歷過很多的被誤解，或是不被肯定，這時候輔導員的角色，不能只是一味地鼓勵或是安撫，而是需要確認，學生發出這些求救訊號裡，真正的渴望是什麼，

才能夠讓後面一起訂立的約定被確實地履行。

在這件事繼續發展的走向，我還是誠實地讓小城知道，我必須得通知媽媽，讓她知道今天發生的事，以及學校會因為這件事情召開他的 ISP(個別化支持計畫，Indiviualized Support plan)會議，或是個案會議，結果我不確定會是什麼，最糟的可能是退學吧！但我都會陪他一起面對。小城在聽完我說的，還是又崩潰了一次，就崩潰吧！崩潰也是很重要的，至少我們學會崩潰。

我想念大學，拜託……

召開了小城的 ISP 會議，在看到小城與媽媽的第一眼，小城始終沒有抬頭，就像是一個死刑犯在等待判決一樣，我只有拍拍他的肩膀，然後我選擇坐在他的旁邊。

會議的一開始，是學務長開場主持，然後由我來介紹小城目前的狀況，我特別強調了目前的就醫用藥狀況，接著簡述了當時事件發生的情形。母親聲淚俱下的道歉，並希望學校再給孩子一次機會。說明了小城過去的經歷與就醫狀況，表示自己回去會嚴格教導孩子，希望學校給孩子再一次地機會，不要將他退學。

系主任在發言的時候，特別強調，像這樣具有安全疑慮的學生可以轉系到其他科系，或是轉學到其他學校去就讀，沒有一定要念餐旅管理系，希望家長與孩子能夠慎重

考慮。學務長當下詢問了小城，有沒有什麼想說的，小城頓了一下，他說：「我真的不會再犯了，我想念大學，拜託……」然後頭越來越低。

「每個情障的學生都有需要學習控制自己情緒的歷程，小城正在努力，他也定期地在就醫回診，我會聯繫醫師共同討論接下來的治療計畫，並且試圖調整用藥，因為使用部分的藥物也會對於小城的心臟有一些其他的負荷，其實要完全的治療也有一定的難度，學生經過這一次的事件得到了震撼，學生也應允我會全力配合資源教室，這是第一次，也是唯一的一次，他不願意放棄學習與就讀，這樣好學的心很難能可貴，小城更有心想改變自己，希望學校能給他一個學習的機會，感謝各位長官與老師，也謝謝小城與小城媽媽願意一起來面對這樣的一個挫折，讓我們有機會可以聽見小城的心聲。」

最後學校沒有讓小城退學，也沒有讓他轉系，但仍然帶來了一些副作用，例如接下來的身心障礙學生甄試或是獨招，只要一看見上面寫著情緒行為障礙，各系紛紛都會馬上打電話來詢問學生的狀況，其實我都好想說，這些情緒行為問題，並不是只有情緒行為障礙的學生才會有，而是其他障別的學生也可能有同樣的困擾。不過這可能就是情緒行為障礙學生的悲歌吧！一旦既定的標籤貼上了，就只有蔓延的可能而困難有遏止的一天了。

我做跟別人一樣的事，為什麼大家都不喜歡我？

某天，學生在 D-card 上面看到跟小城有關的文章，內容是在批評小城騷擾女生，大家對於小城都很害怕也覺得很討厭，我想了一下，決定把小城找來。

「老師，你找我來做什麼？是因為那件事嗎？」小城急匆匆連珠帶砲的說。

「你指的是那件事呢？」

「就是我跟女生說話那件事啊！我只是跟他開玩笑啦！我在學習幽默，我看其他男生也這樣跟她說啊，又沒有怎麼樣，我也只是約她出去，我只是再模仿別人啦！她來找你告狀嗎？」

我在還沒開口前，恍然大悟，於是我改口回應：「沒有人來找我告狀啊，有事才能找你嗎？你上次的奇幻小說哈利波特看完了沒啊？」

「快看完了，老師你最近還有看什麼新的嗎？我最近一直在控制喝可樂這件事，有人說喝太多可樂會讓我死掉，但是喝可樂會讓我很快樂，我已經盡量不喝了，但是還是好想喝。」

「你今天喝了嗎？」我隨口一問。

「還沒啊，妳要請我喝嗎？」小城對著我傻笑。

「好啊，走吧！找可樂去」我拿了錢包就往外走。

我們一邊吃東西一邊聊著他接下來畢業的規劃，小城真的是我看過最堅韌的學生，他可以每天聽廣播英文，看著他在英文雜誌上面密密麻麻的筆記，連續近五年，每天從來都不間斷，不斷要求自己，多益也考到好成績，但仍然持續努力。這樣的毅力，真的讓人非常的佩服，所以我堅信，當小城有想要的目標時，他是個會堅持到底的孩子。

你可能會很好奇，為什麼我不問他發生的那件事，我不問的理由是「我不認為他有錯」。人在學習社會規範的歷程可能有好幾種，有的是用語言的理解，也就是從他人的口語經驗傳承與提醒，所以學習到社會規範。有的是用行為與表情的模仿，去觀察他人的反應，來確認自己習得的經驗適不適合自己，有的是透過他人反饋，來進行自省與調整。

在這樣的一個歷程裡，我們可以看見大家對於「情緒」的害怕與不知所措，人們總是會因為不理解或是不確定接下來可能會發生的事，所以產生焦慮，產生恐懼，在前面這個歷程裡，小城因為不確定「被老師找來談話這件事」的後果，加上過去所獲得的經驗通常是負面的，可能會被處罰，被警告，被提醒，所以他直接內在歸因為應該會有不好的結果。歸因的過程是遵循經驗法則，過去曾經有正向的學習經驗，例如因為有好的行為，所以被長輩或是重要他人稱讚，那好的行為就會持續發生。當過去被老師找

來，卻總是被責備的負向經驗居多的時候，自然產生的聯想都會是比較負向的，而這樣的負向經驗就會讓學生產生焦慮與恐懼，身體機制會馬上拉起防衛機轉，自然你想跟他建立關係，或是探詢裡頭的內容，也就很容易無功而返了。

情緒行為障礙的學生常常會聽說需要矯正性的情緒經驗（corrective emotional experiences）來協助，但矯正性的情緒經驗在日常生活中，往往不太容易獲得，而且很容易被放棄，最後又被負向的情緒經驗給掩蓋了，此時，我們通常需要花更多的力氣來改造環境，才有可能徹底地協助學生獲得真正持久的正向經驗。

我做到了！我跟別人一樣！

小城在延畢一個學期後，參與了清潔隊員的考試，他順利地不依賴身心障礙手冊的加分，考上了，雖然不是名列前茅，但終究考上了，加上這樣的工作需要體能測試，他也順利通過了，原本我以為這樣就一帆風順了（可以順利地把他丟出校園，放生職場），但我錯了，因為小城面臨到另外一個問題，他因為身心障礙手冊，所以免役，但公家單位的工作室需要分發的，他排第 84 個，需看有空缺一個一個分發，這漫長的時間等待，引發了他的焦慮。

小城急匆匆地踩進了我的辦公室，看到我就直接迸出

一串的話：

「老師，是不是我成績不夠前面所以清潔隊不要我？」

「怎麼會分發這麼久，我已經等了三個月了，還沒有通知我，是忘記我了嗎？」

「這段時間我都沒有工作，這樣會被我媽媽罵，我有跟他說這件事，他問我說這段時間可不可以先找工作？」

「連這樣短短的時間我都找不到工作，我真的覺得我很沒用，跟我一起畢業的學生都已經畢業找到工作了。」

「老師，我會不會到了清潔隊，結果又被看不起，然後很快的沒有工作？」

一句一句連珠帶炮，彷彿這些困惑與焦慮已經忍耐了很久，壓抑了許久，衝出了男孩的口中，那一波滿溢的情緒像驚濤駭浪一般襲來，讓人無以招架。

情緒行為障礙的學生對於這樣的情緒化表現是很習以為常的，很難慢下來，很難去探究原因，很難去控制。但所幸我們過去的訓練沒有白費，過了一分鐘，小城再度開口：「很抱歉，老師，我太急躁了，我只是覺得很懊惱，為什麼要等這麼久，然後這段時間，我不知道我可以做什麼，覺得很浪費時間。」

衝動控制困難的學生經常在行為發生之後，開始後悔自己的行為帶來的後果，但如果沒有經過引導，常常是後

悔於後果，帶來的情緒不舒服，而非是理解形成後果的原因。就會一直在惡性情緒的循環裡打轉。誠如前面小城說的話，他們很容易陷入低落的自我否定，當結果不如他們想的，或者是結果來的不夠快，往往困難確認自己的行為是否適當或是正確，就會焦慮自己是否不夠好，是否做錯了，這對於建立學生的自信心就會產生重重的障礙。

小城在發生行為之後，立即想起我們過去一起工作的經驗（我這裡說的工作是指輔導諮商的經驗），因為我們每一次都會在事件發生後，重新討論事件的發生歷程，與觀看後果，但是在這個過程中，我跟小城始終是站在一起的，我總是告訴他，我會陪著他經歷這個過程，所以小城會擁有這個歷程的經驗，從事件的發生到結束，到事件帶來的影響，他成功的學習到整個情緒發生的歷程，他做到了！跟大家一樣，可以檢視跟回顧自己的狀態，也就是我們說的「自我覺察（self awareness）」，這件事很不容易，我們沒有檢討這件事的對或是錯，而是我們知道這個歷程的發生，原因是什麼，而結果可能會是什麼。

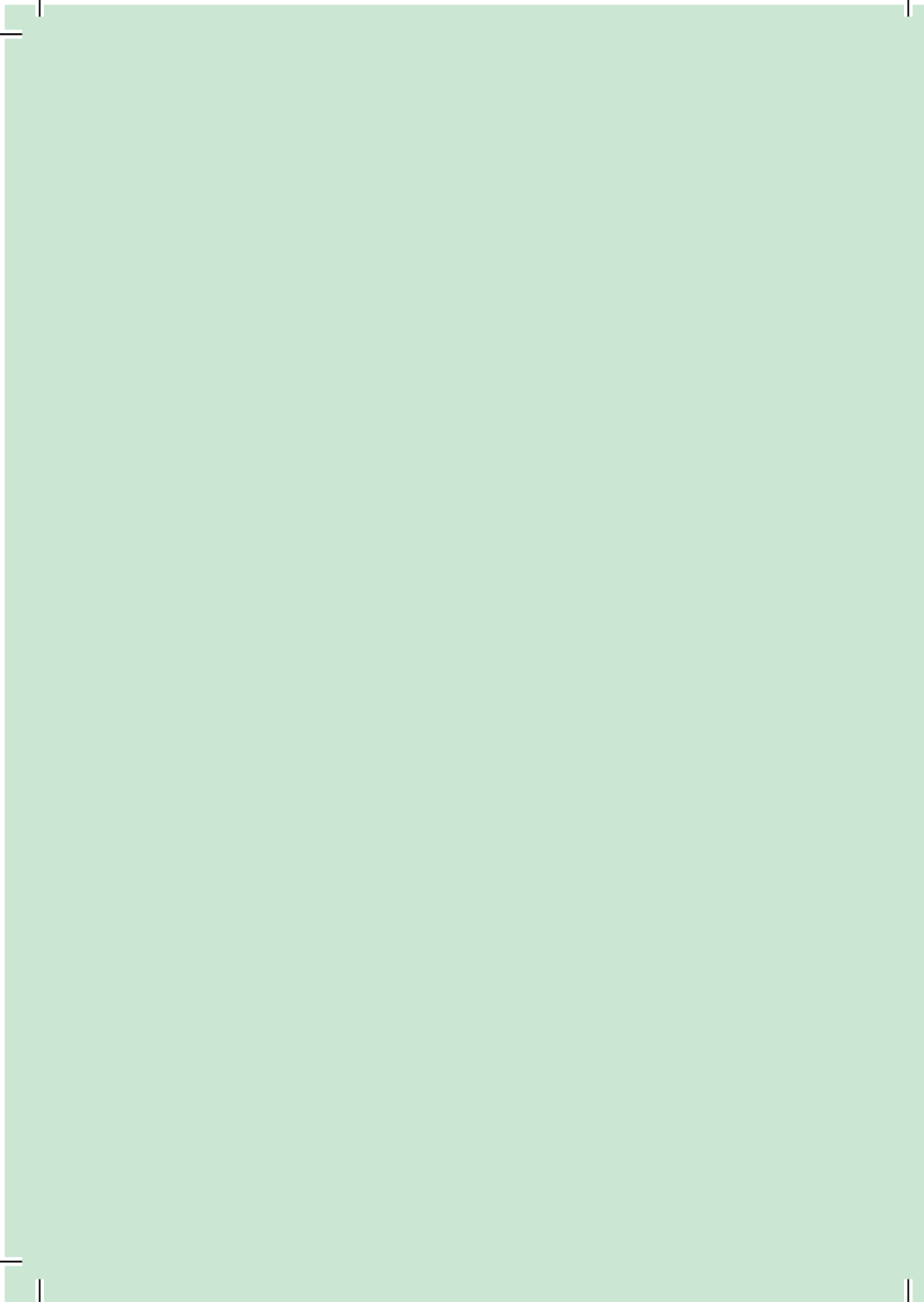
對於情緒行為障礙的學生，因為他們總是用情感在行為，所以我們需做到同感，也就是用情感工作，但是卻是用「理」在跟他溝通，引導他，完成屬於他的「法」。這些建構的歷程需要漫長的時間與印證，這世界不會只有一個小城，但卻可以讓許多同學都擁有像小城一樣或是比小城更好的生涯歷程，努力往前走吧！



第四篇

精選手冊貼心 TIPS





精選後記貼心 TIPS

Face Paper Work

「我到底是一個作家？還是一名助人工作者？」

如果一個問題，你得不到答案，絕對不是你問題問錯了，而是你問問題的方式錯了。應該是當我在寫成果報告的時候，我就像作家，但我在陪伴學生的時候，我就是個助人工作者，但寫成果報告也是助人工作者的前驅，因為要寫的夠好，才申請的到經費，而在與個案工作的時候，我也是個作家，因為我們需要跟個案一起譜寫他的人生故事。

特殊生服務設計指標沙拉盤 (SALAD)

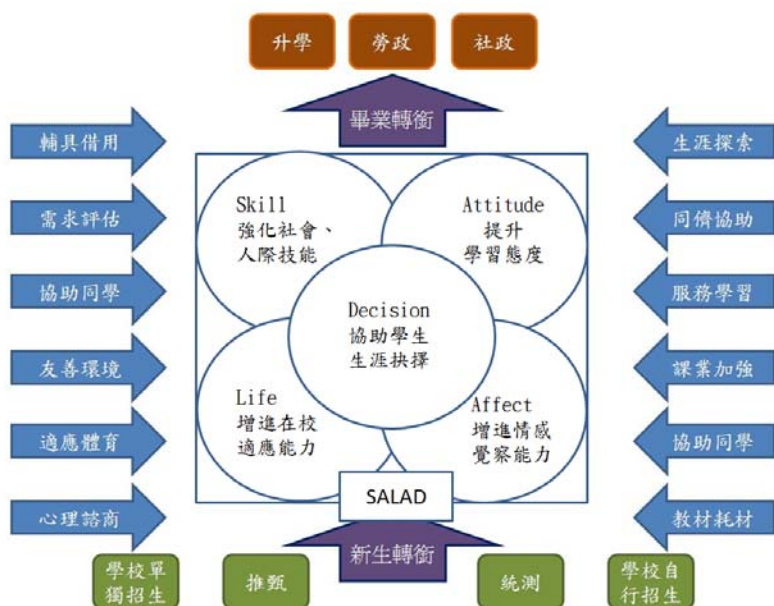
S 表示 Skill 強化社會人際技能

A 表示 Attitude 提升學習態度

L 表示 Life 增強就學適應力

A 表示 Affect 增進情感覺察能力

D 表示 Decision 協助學生生涯抉擇



「我無法挪去你的苦痛，無法解決你的問題，但我可以答應我不會撇下你，我會盡所能地陪伴你。」

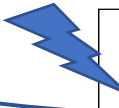
生涯輔導~~「以終為始」

身為一名大專資源教室的輔導人員，不應該只單純滿足學生的特教需求。在學涯最後一哩路的大專階段，我期許自己能在提供特教支持服務的同時也能培養學生自主負責的態度及問題解決的能力，並在過程中逐漸地減少支持的介入，希望他們在踏入社會的時候，已具備基本獨立面對周遭事物的應變能力及心理韌性。因此，「以終為始」的生涯觀點便成為我在輔導工作上的核心信念。

輔具新思維

自閉症的輔具是『人』，一個可以懂自閉症者腦袋世界的人。

有時，自我傷害行為的發生，周圍的人當下處理的重點就會畫在自傷行為，也形成本來的人際爛攤子被忽略，人際關係也就這樣繼續爛在那邊。而這些爛攤子，就會繼續成為下一輪對「這個世界不要我」的驗證證據。



自我傷害的背後

情緒行為障礙的學生的 「情」「理」「法」

對於情緒行為障礙的學生，因為他們總是用情感在行為，所以我們需做到同感，也就是用情感工作，但是卻是用「理」在跟他溝通，引導他，完成屬於他的「法」。

GPN 1011200143

國家圖書館出版預行編目資料

我的心靈對話：新北鑑輔分區資源教室輔導經驗分享／張惠瑜、林雅羚、梁樾侑、王秀文、林雅莉作.--臺北市：臺北市立大學特殊教中心，民 112.1

面； 公分.--（特殊教育叢書；147）

ISBN 978-626-7250-38-9（平裝）

1. CST：特殊教育 2. CST：資源教室 3. CST：個別輔導

529.5

112000672

臺北市立大學特殊教育中心

特殊教育叢書(147)

我的心靈對話： 新北鑑輔分區資源教室輔導經驗分享

發行人：邱英浩

總編輯：李姿瑩

作者：張惠瑜、林雅羚、梁樾侑、王秀文、林雅莉

執行編輯：謝承辰、楊芝婷

助理編輯：宋晏菁、林蕨、林子暘、林子嘉、林郁軒、邵珮榛
洪贊助、洪法雲

出版者：臺北市立大學特殊教育中心

地址：臺北市愛國西路一號

電話：(02) 2311-3040 # 4131-33

傳真：(02) 2383-1137

承印者：達雲印刷有限公司

電話：(02) 2388-0676~7

出版日期：中華民國 112 年 1 月

A blank, lined page from a notebook. The page is cream-colored with light blue horizontal ruling. In the top left corner, the word "NOTE" is written in a bold, black, sans-serif font. The page is held by four yellow corner tabs.