

我國國小輔導人員對「諮詢」概念認知之初探

林美珠

花蓮師院初教系

蔡憶萍

桃園南門國小

王麗斐

台中師院初教系

摘要

本研究主要目的在探索國民小學輔導人員對諮詢一詞以及對提供諮詢服務的看法。經由訪談法，以三十六位正式編制輔導室主任、組長為訪談對象，研究結果如下：

1. 本研究受訪的輔導人員大多數認為諮詢是「解決問題」、「提供資訊」、「諮商」、「專家協助」、或其他定義。
2. 本研究受訪輔導人員描述諮詢的實施過程有十三種類型，最多人表示諮詢的實施是以提供教師建議為主，因教師要求或反應處理無效、問題嚴重、或發現教師未處理時，再由輔導室接手輔導學生。
3. 本研究受訪人員描述諮詢的諮詢方法共識不大，對細部的做法描述並不多。最多人表達的做法是：輔導人員瞭解問題、提供教師建議、資料、方法、或經驗與直接介入輔導學生等；一般性的做法則為蒐集學生及求助老師的資料。

本研究根據以上研究結果提出討論並針對諮詢現況的反省、諮詢專業人員的養成、及諮詢的研究等三方面提出建議。

關鍵字：諮詢、輔導人員

壹、緒論

我國各級學校推展輔導工作所遇到的困難中，輔導人力的不足一直是主要的原因之一(李咏吟，民81；黃德祥、簡茂發，民81；廖瑞銘，民81)。在有限的資源與時間下，諮詢(consultation)可以說是發揮輔導功能值得採用的另一種服務方式(Mannino & Shore, 1985；Splete, 1971；Umansky & Holloway, 1984)。

一般而言，「諮詢」一詞指的是一種間接的服務，有別於諮商的直接服務。在學校的情境中，諮詢通常指的是學校輔導人員對學生之重要他人(如：學校老

師、學生家長、學校行政人員)所提供的一種助人方式，目的在幫助第三者(學生)解決問題及發揮功能(Thompson & Rudolph, 1988)。以學校教師為例，若採取間接服務的諮詢方式，輔導人員幫助教師，再藉由教師幫助學生，那麼一名教師同時也可以幫助一班三、四十個學生，而教師增進能力之後，又能在往後的教書生涯當中更能有效的處理問題，相對的所受益的學生人數就更多。

從處理兒童問題的有效性來看，兒童問題的產生原因不單只在兒童本身，與兒童所處的環境也有密切相關(Gutkin & Curtis, 1990)。諮詢即是結合兒童所處的生態環境中給予兒童關愛、構成兒童成長環境的成人，一起致力於提供兒童最適性的幫助。在學校系統中，教師是與兒童直接接觸、關係最親密也最具影響力的成人。當教師增進自我的能力或態度而能以新的觀點看待兒童時，也改變了兒童所處的生態環境(Meyers, 1981)。在一項研究中發現百分之九十四的國民小學教師認為，諮詢不僅可以增進他們對學生的了解，同時也幫助教師本身的自我了解(Splete, 1971)。因此，在國民小學階段，學校輔導人員提供教師的諮詢服務實為一項重要的工作任務。

從輔導人員的角色功能來看，學校輔導人員不只扮演諮商者的角色，還被期望能同時提供諮詢的服務。過去研究發現，一般小學教師及小學諮商員本身所知覺到的以及所期望的，皆將諮商工作與諮詢工作同列為學校輔導人員的重要角色內涵之一(Gutkin & Curtis, 1982; Hall & Lin, 1994)；而類似的研究結果也出現在國內的研究報告中。陳若璋(民83)在一項輔導諮商員證照制度的架構分析中指出，專業輔導/諮商人員對家長及老師提供諮詢服務一項，在學校輔導/諮商人員之工作內涵的優先順序上，被國小輔導主任以及一般教師評為第一。從以上資料看來，對於學校輔導人員同時扮演輔導/諮商員以及諮詢員的角色，不論是國內外、或是來自諮商員的自評及他評，似乎看法頗為一致。惟遺憾的是，與諮詢的重要性比較起來，諮詢的專業訓練或諮詢的相關研究，卻顯得遜色很多，而與諮商專業領域的發展比較起來也顯得發展落後，這些遜色與落後的情形似乎與「諮詢是什麼」的基本問題有關(Froehle & Rominger III, 1993)。因為對於「諮詢」一詞，有太多不同專業領域的人使用，而且不同的人從事諮詢活動的差異性很大(Gutkin & Curtis, 1982)，因此每個專業領域或每個諮詢實務工作者對諮詢一詞的定義或諮詢

實務的實施上可能各不相同，也造成對諮詢工作內涵的混淆。

在學校輔導工作的內涵中，諮詢與諮商同為重要的助人工作項目，諮商歷程中需具備的助人技巧也同樣是諮詢歷程的重要變項(Brown, Pryzwansky, & Schulte, 1991)；不過許多學者卻傾向於視「諮詢」為一門有別於「諮商」的專業(Conoley & Conoley, 1992；Dinkmeyer, 1968；Drapela, 1983；McGehearty, 1969)，認為諮詢應有其獨特的理論。諮詢領域最常為人所引用的理論有：Caplan(1970)的心理衛生諮詢(mental health consultation)、Bergan & Tombari(1975)的行為諮詢(behavioral consultation)、及Schein(1978)的歷程諮詢(process consultation)等，這些諮詢理論的發展自成一格，與諮商劃清界限。然而，理論上的區別似乎無法在有限的實徵性研究上得到充分的驗證。

以學校的輔導工作為例，Tyler & Fine (1974)發現學校提供的諮詢服務在時間上往往比諮商服務來得短。Schmidt & Osborne (1981)發現諮詢工作在大學校中較常提供，但使用率不及諮商服務高，此外Schmidt & Osborne發現學校在實施諮詢與諮商工作的情境因素(如：個案量、學生數量)上並無很大的差異。另外有些研究者採取微觀的角度來比較諮詢與諮商的不同，在這類的研究中，口語歷程為研究的焦點。Hennin-Stout & Conoley (1987)以六十名研究生來扮演諮商員與諮詢員，將諮商與諮詢歷程錄影後轉成逐字稿，再依口語分類系統分類，結果發現諮詢與諮商的歷程不盡相同，模擬諮詢員會使用較多的限制性口語(restrictive verbalizations)，例如：給指示、解釋、面質等。另外，Lin(1994)以十三位中小學諮商員的真實諮商及諮詢錄音為樣本，進行類似於Hennin-Stout & Conoley的口語歷程分析，卻發現諮詢與諮商歷程的差異沒有理論上的差異大。由上文獻來看，在學校輔導工作的內涵中，諮詢概念的實徵研究相當缺乏，而在有限的研究中，不是研究情境缺乏真實性就是樣本太少難以做廣泛推論，故從少數的研究結果很難為「諮詢是否及如何有別於諮商」下一一致的定論。

早在三十年前，學者Reschly(1976)即呼籲輔導工作者注意「諮詢是什麼」、「諮詢不是什麼」的問題，美國人事及輔導協會(American Personnel and Guidance Association)於1978年先後也出版了兩期以諮詢為專論主題的期刊，介紹諮詢的概念。十五年過後，協會再度以兩期專論的篇幅來介紹諮詢的專業，這期間不論是

諮詢的概念及實施，相關文獻都比十五年前來得豐富，但一樣的是，論述性文章居多，實證性研究較少，而且對於「諮詢是什麼？」以及「諮詢是如何進行？」等問題的瞭解似乎仍有待加強(Kurpius & Fuqua, 1993)。Gresham and Kendell(1987)即認為過去有關諮詢的文獻中，一個很大的問題便是概念效度(construct validity)的缺乏，而諮詢的實證性研究中也少有人致力於分析諮詢的概念。不僅在國外如此，國內亦然，雖有林美珠(民86)、許維素(民83)、蔡麗芳(民82)、賈紅鶯(民86)等的中文專論，然而以上文獻都偏向論述性居多。為補此不足，加強諮詢概念的探索對奠定諮詢實徵性研究的基礎而言是很重要的一步。

另外，基於本土化的需求，諮詢工作在國內的推展，甚至在不同層級的學校以及在不同的輔導/諮商環境裡是否有實施上的特殊性，皆是國內發展諮詢工作或諮詢專業不應忽視的。因此，從基礎的概念層次探索起，不僅對諮詢專業發展有幫助，而且對諮詢研究本土化及特殊化的發展也是重要的一步。

基於上述，在國內諮詢基礎實徵研究的缺乏下，以及在諮詢工作本土化、特殊化的考量上，國內國民小學輔導人員如何知覺或如何定義諮詢一詞乃成為本研究的主要目的。

根據前述的研究目的，本研究擬探討下列問題：

- 一、國民小學輔導人員對「諮詢」概念的描述為何？
- 二、國民小學輔導人員對「諮詢過程」的描述為何？
- 三、國民小學輔導人員對「諮詢實施方式」的描述為何？

貳、研究方法

本研究主要採「訪談法」進行研究，因顧及諮詢的概念較抽象，並考慮研究樣本可能對問卷填答方式產生困難而減低研究的可靠性與意義性，所以本研究由九名受過訪談訓練的訪談員採用半結構式的訪談進行研究，探索學校輔導員對諮詢以及對諮詢實施的看法。以下依次說明研究樣本、研究工具之編製、訪談員訓練、以及資料處理過程。

一、研究樣本

本研究樣本以立意取樣為主，徵得桃園縣、市輔導室主任、教師二十三人，花蓮市輔導室主任、教師十二人，台北市輔導室教師一人以及台北縣主任與組長各一人的同意，計願意參與訪談研究的學校輔導室主任、教師共有三十八位(如表一)，惟其中兩份訪談資料因訪談員的疏失造成資料之缺漏，因此剔除之。

本研究之對象皆為正式編制的輔導室人員，因為輔導室人員是學校負責輔導工作的主要單位，也是主要諮詢服務的提供者，而且設有正式編制輔導室人員之學校，其輔導資源應較為完善，輔導室主任、教師應較具有諮詢的經驗及責任，因此，選擇正式編制的輔導室人員為研究樣本，作為了解諮詢實施現況的研究對象。

表一：研究樣本的人數分配表

項 目	人 數
性 別	
1.男	16
2.女	20
擔 任 職 別	
1.輔導主任	13
2.輔導組長	10
3.資料組長	11
4.特教組長	2
年 齡	
1.20—24	0
2.25—29	1
3.30—39	13
4.40—49	15
5.50以上	7
擔任輔導工作年資	
1.1-5年	24
2.6-10年	5
3.10年以上	6
4.不滿一年	1

最 高 學 歷

1.師專	4
2.師院	12
3.一般大學	3
4.研究所以上	12
共計	36人

二、研究工具

本研究的研究工具為研究者自編「國民小學諮詢現況訪談表」(如附錄一)。訪談表的內容包含三個部份：第一部份是受訪者個人基本資料的調查，包括性別、職別、年齡、擔任輔導工作年資以及學歷等基本資料。第二部份是訪問員基本說明，是訪問員在開始訪問前說明訪問的目的。第三部份則包括五題訪談問題，五題訪談中的四題是用來探討輔導人員對諮詢概念的看法，另一題是用來探索國民小學輔導人員對諮詢活動進行的看法。因國內少有研究探索學校輔導人員實施諮詢的方式，為避免有先前預設立場的存在，因此採完全開放式的問題以期能深入了解學校輔導人員進行諮詢服務的做法。

本研究的訪談問題由研究者經由探討文獻後先行擬定，並以曾經擔任輔導室主任、組長者為預訪對象，經由實際預試訪談，並與受訪者反覆研討題旨後，刪除不恰當的題目，最後發展成正式的訪談問題。

三、訪談員

本研究的訪談工作由九名訪談員負責。訪談員的組成份子除了本研究的第二作者外，並由某師範學院國民教育研究所研究生及初等教育學系四年級輔導組學生組成。九位訪談員皆具有輔導知能的背景，並在正式進行訪問時接受講習及訪談的模擬訓練，而訪談進行的程序及注意事項乃根據先前編好的訪談指導手冊來進行(如附錄二)。

四、資料處理

本研究訪談所蒐集的資料處理，係參考Hill, Nutt—Williams, Heaton, Thompson, & Rhodes(1996)所使用的達到共識(consensus)的質性研究方法(qualitative research method)，其做法是先將受訪者表達的重點(core idea)分析出後，經由討論達成共識。在本研究中是由第二作者與具備輔導知能背景的二位國民教育研究所研二研究生共同討論，再由本研究的第一作者擔任檢核(auditor)。之後再由共識中的重點發展出模式或分類系統，並將每位受訪者的訪談重點歸納入模式或分類系統的類別中。本研究訪談題項對應待答問題以及資料處理的方式如下所示：

(一)國民小學輔導人員對諮詢的看法為何？

根據訪談題項一、二題的資料，歸納輔導人員所了解的諮詢定義，呈現歸納結果。

(二)國民小學輔導人員如何實施諮詢？

根據訪談題項第五題的資料，分別從「實施過程」以及「實施方式」兩個層面，分析訪談資料。在實施過程層面，本研究之第二作者先整理訪談記錄、錄音資料，謄寫訪談結果初稿，並與二位研究生研討之後，整理歸納出實施方式的重點流程，就此資料共同研討，達成共識，歸納出輔導人員提供諮詢實施過程的類型，並分別說明、繪圖表示之。

在實施方式層面，本研究第二作者根據訪談結果初稿，與另二位研究生研討之後，整理歸納出訪談重點資料，以訪談重點資料做為歸類之底稿，經由三人研討達成共識之後，初擬實施方式的主要類別，三人再分別以訪談重點資料歸類，並試擬類別之下的重點做法，形成主類別之下的次類別。之後，三個人分開來個別進行原始資料的歸類，再聚在一起共同研討，並就主類別、次類別的擬定形成共識，將主類別分為問題的認定、考量解決問題的條件、蒐集資料、解決問題之前的行動、解決問題的方式、追蹤活動以及特殊做法等七個主要類別，並將重點做法歸入主要類別當中，這一步驟亦由三位資料歸類者達成歸類的共識，並由本研究的第一作者擔任分類與歸類的檢核工作。

最後，以重點做法(次類別)為分類之標準，統計輔導人員進行諮詢時，出現該項次類別的人數。在實施狀況的分類方面，將實施的人數依照多寡分為三類：「經常」表示34位輔導人員中，23人(百分之六十七)以上表達會有該項做法；

「一般」表示34位輔導人員中，有22到12人之間(百分之六十六百分之三十四)表達會有該項做法；「較少」表示34位輔導人員中，不到11人(百分之三十三)表達會有該項做法。最後將歸類結果製表並統計次數後呈現之。

參、研究結果

綜合訪談資料，本研究所得研究結果如下：

一、諮詢的概念

根據訪談第一、二題所蒐集的資料發現，36位受訪者當中有34位(94%)表示曾聽聞諮詢一詞，惟2人(6%)表示不曾聽過諮詢，但2人之中有1人曾經有老師因為學生的問題尋求其幫助的經驗。進一步再請曾經聽聞諮詢的輔導人員定義「諮詢」的意義時發現，大多數的輔導人員認為諮詢是「解決問題」、「資料性、解決方法的提供」以及近似於「諮商」的意義。有12人(35%)提到諮詢就是解決問題；7人(21%)表示諮詢是資料、解決方法的提供；7人(21%)對諮詢的看法與諮商的概念相近；2人(6%)特別指出諮詢是專家的協助方式；最後有6人(17%)對諮詢一詞表達其他的意見。以下就本研究輔導人員對諮詢的描述舉例如下。

諮詢是解決問題

輔導人員認為諮詢是解決問題時，連帶所描述的特色為：「比較不深入的處理個人問題」、「進行時間比較短」、「困擾比較小的時候才用」。

諮詢是資料、解決方法的提供

輔導人員表示諮詢是提供資料、解決方法的看法如：「針對老師、學生的問題或所需資料，輔導人員給予建議或認知上的東西」、「資訊或資料性的給予，對於不懂的部份給予協助」、「我們提供給他資料或是解決問題的方法，幫助別人處理事情」、「有問題時向某人或機構提出問題，諮詢在過程中不盡然一定得到解答，但可以從中反省、檢討、整理，更清楚了解問題所在或事實」等。

諮詢是諮商

輔導人員對諮詢的看法非常近似於諮商的概念，特別著重於二人之間相互的溝通、談論問題，或認為諮詢就是諮商，例如，「跟學生談論他所面臨的問題，

了解問題背後發生的因素，引導學生自己發現問題，自己提出解決問題的方法」、「二個人面對面的談論問題」、「是一種輔導訪談的方式」、以及「有問題來互相諮商，就是諮商」等。

諮詢是專家的協助

輔導人員特別指出諮詢是「專家」的協助方式，例如，「專家提供專業意見給予非專業人員了解」、「需要幫助的人，向某方面專門研究者請教，解決自己的問題」。

其他

有些輔導人員認為諮詢是「以問卷形式問問題」、「對一個問題互相研究，不是治療層面」以及「發生一件事，想要去了解對方事情原因、經過以及發生的過程」等。

從上述研究結果所示，諮詢服務似乎是用來處理較少困擾的問題、進行時間短，而且輔導人員以提供資訊及建議為主，甚至與一對一的諮商訪談工作有些重疊，且帶有專家協助的傾向，少部份輔導人員對諮詢的看法則似乎與諮詢的工作較無相關。

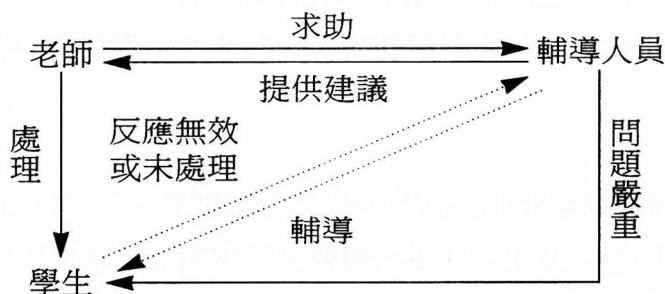
二、諮詢實施的過程

根據訪談第五題的資料，從實施過程探討國民小學輔導人員實施諮詢的相關做法。在實施過程層面，經由共識的質的研究法，歸納出十三種諮詢實施過程的類型，分別說明並繪圖表示如圖一至圖十三，諮詢實施過程類型的呈現以受訪者表達一致看法的多寡，由多至寡依序呈現。

從諮詢實施過程的類型來看，可以發現十三種類型中有四種類型(第二、五、六、十三類型)是老師求助於輔導人員之後，就由輔導室接手處理，老師未參與學生問題的處理；另五種類型(第七、八、九、十一、十二類型)則視情況而定，老師不一定參與處理問題，例如，必須根據會議討論決定的結果、輔導人員視問題性質或能力決定處理方式、輔導人員判定在班級即可改善以及老師期望的處理方式，決定老師必須處理時才參與；只有四種類型(第一、三、四、十類型)的解決問題過程包含老師的參與。而十三種類型中，輔導人員表達會直接提供建

議者佔了半數(第一、三、四、六、八、九、十類型)。

(一)第一類型：諮詢實施過程以提供教師建議為主，因老師的要求、老師反應處理無效、追蹤發現老師未處理、問題嚴重等因素，才由輔導室接手輔導學生，有8位受訪的輔導人員所描述的實施過程歸於此類型，如圖一：



圖一：諮詢實施過程的類型(1)

註：實線表示優先的做法

虛線表示後續的做法

(二)第二類型：諮詢實施過程是直接由輔導室接手輔導學生，由輔導室主導；老師只做配合，涉及家庭時再找家長溝通，受訪者中有6位輔導人員所描述的實施過程歸於此類，如圖二：

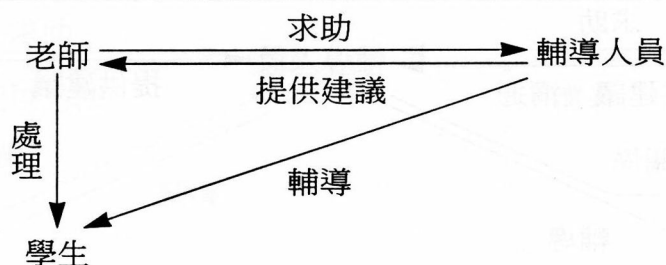


圖二：諮詢實施過程的類型(2)

註：實線表示優先的做法

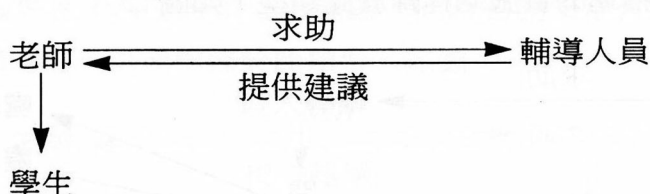
虛線表示後續的做法

(三)第三類型：諮詢實施過程是提供老師建議，同時輔導人員也參與共同輔導學生，有3位輔導人員所描述的實施過程歸於此類型，如圖三：



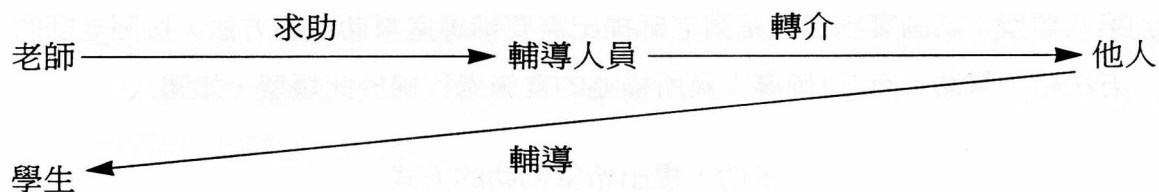
圖三：諮詢實施過程的類型(3)

(四)第四類型：諮詢實施過程是只提供老師建議，有3位輔導人員所描述的實施過程歸於此類型，如圖四：



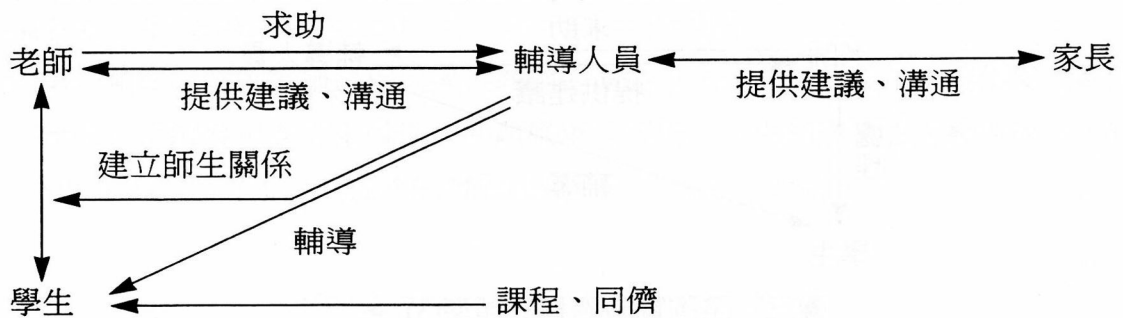
圖四：諮詢實施過程的類型(4)

(五)第五類型：諮詢實施過程是直接進行轉介，由他人輔導、處理，有3位輔導人員所描述的實施過程歸於此類型，如圖五：



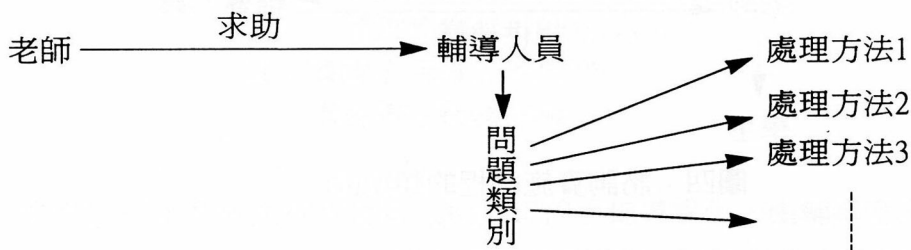
圖五：諮詢實施過程的類型(5)

(六)第六類型：諮詢實施過程是輔導人員多種方法同時進行：給老師建議、介入輔導學生、與老師溝通、與家長溝通、結合課程輔導、建立求助老師與學生之間的關係、運用同儕力量，有2位輔導人員所描述的實施過程歸於此類型，如圖六：



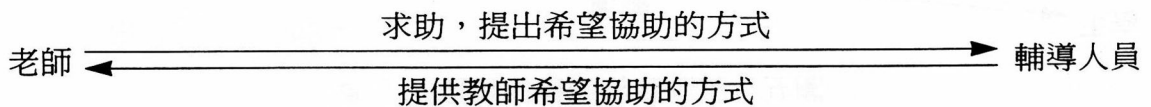
圖六：諮詢實施過程的類型(6)

(七)第七類型：諮詢實施過程是界定問題類別，依問題類別選擇不同處理法，有2位輔導人員所描述的實施過程歸於此類型，如圖七：



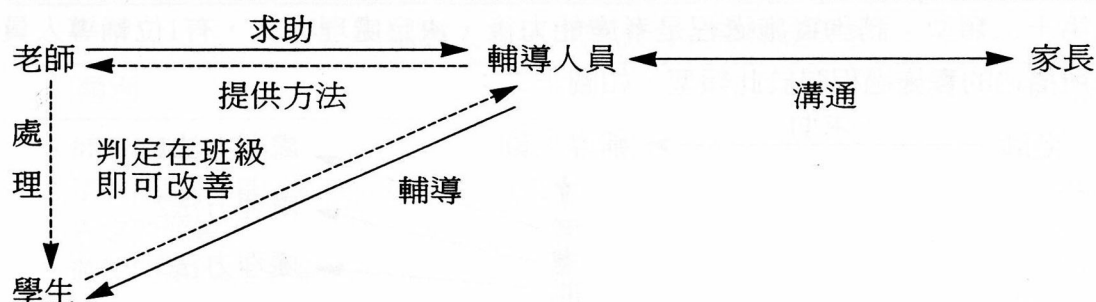
圖七：諮詢實施過程的類型(7)

(八)第八類型：諮詢實施過程是請老師提出需要輔導室幫助他的方法，按照老師的方法給予幫助，有2位輔導人員所描述的實施過程歸於此類型，如圖八：



圖八：諮詢實施過程的類型(8)

(九)第九類型：諮詢實施過程是先由輔導室介入輔導學生，並與家長溝通，若判定在班上能改善，才停止個案輔導，提供老師實施方法，有1位輔導人員所描述的實施過程歸於此類型，如圖九：

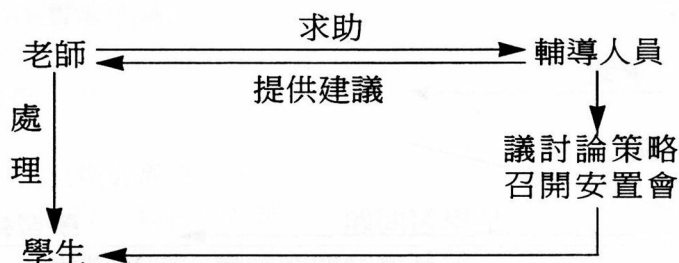


圖九：諮詢實施過程的類型(9)

註：實線表示優先的做法

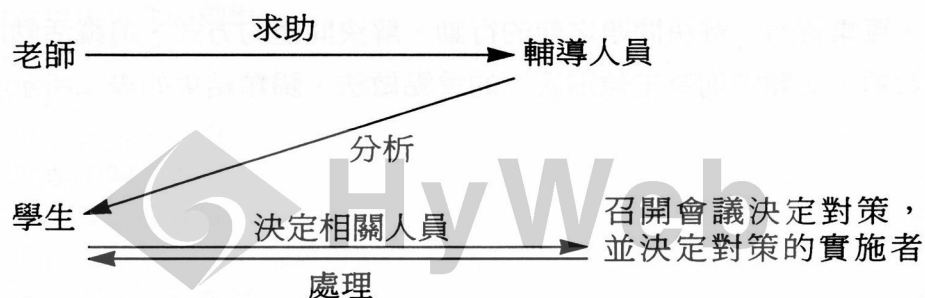
虛線表示後續的做法

(十)第十類型：諮詢實施過程是提供老師建議，同時召開安置會議討論策略，有1位輔導人員所描述的實施過程歸於此類型，如圖十：



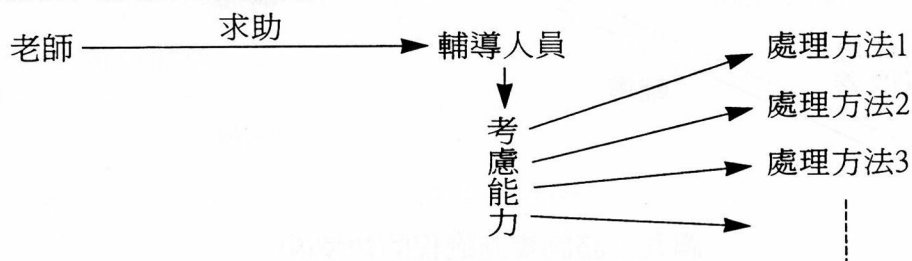
圖十：諮詢實施過程的類型(10)

(十一)第十一類型：諮詢實施過程是先分析學生的狀況，決定問題相關人員，相關人員召開會議決定策略，並決定策略實施者，有1位輔導人員所描述的實施過程歸於此類型，如圖十一：



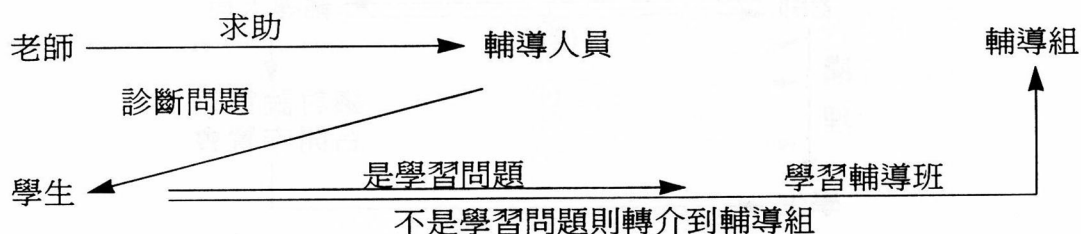
圖十一：諮詢實施過程的類型(11)

(十二)第十二類型：諮詢實施過程是考慮能力後，決定處理方式，有1位輔導人員所描述的實施過程歸於此類型，如圖十二：



圖十二：諮詢實施過程的類型(12)

(十三)第十三類型：諮詢實施過程是輔導人員先診斷問題，是學習問題則納入學習輔導；不是則轉介到輔導組，有1位輔導人員所描述的實施過程歸於此類型，如圖十三：



圖十三：諮詢實施過程的類型(13)

三、諮詢的實施方式

根據訪談第五題，在實施方式層面，經由共識的質的研究法，本研究歸納出七項諮詢實施方式的主類別。這七項主類別包括：問題的認定、考量解決問題的條件、蒐集資料、解決問題之前的行動、解決問題的方式、追蹤活動以及特殊做法等七項，次類別則為主類別底下的重點做法，歸類結果如表二所示。

表二：輔導人員提供諮詢方式歸類結果表

類別	人數	實施狀況
一、問題的約定		
1. 了解問題(背景、範圍、過去史、原因)	31	經常
2. 界定問題類別	2	較少
3. 確認問題(課堂觀察1)	11	較少
二、考量解決問題的條件		
1. 考慮能力	2	較少
2. 思索可能的困難	1	較少
3. 尋求可用的資源	2	較少
三、蒐集資料		
1. 學生本身的資料(實施測驗1)	15	一般
2. 家庭相關資料	11	較少
3. 其他老師的看法	4	較少
4. 同儕的資料	6	較少
5. 求助老師的資料(已做的處理方法、 目的、需求、困難、 對學生的看法)	14	一般
四、解決問題之前的行動		
1. 和他人(求助老師之外)討論處理策略	2	較少
2. 鼓勵、接納老師	2	較少
3. 安撫老師情緒	1	較少
4. 與老師共同討論處理策略	5	較少
5. 提供老師學生可能的動機	1	較少
6. 自行擬定輔導計畫	1	較少
7. 分析問題的原因	1	較少
8. 分析老師的做法、動機	1	較少
9. 分析與問題相關的人員	1	較少
10. 將學生編入愛心服務隊	1	較少
11. 輔導人員在旁陪伴但由老師思考解決方法	1	較少
12. 召開安置、討論策略會議	2	較少

(下頁繼續)

類別	人數	實施狀況
五、解決問題的方式		
1. 提供建議、資料、方法、經驗 (不提供做法2)	27	經常
2. 介入輔導學生	23	經常
3. 提供行政協助	1	較少
4. 轉介他人或機構輔導(校外1)	11	較少
5. 與家長溝通	7	較少
6. 勸導、輔導求助老師	3	較少
7. 運用同儕影響	1	較少
8. 建立求助老師與學生的關係	1	較少
9. 結合課程輔導	1	較少
10. 編入學習輔導班	1	較少
11. 做全班性的輔導	1	較少
12. 澄清老師的觀點	3	較少
13. 不固定的解決方式(以老師要求的方式、 會議討論結果而定)	3	較少
六、追蹤活動		
1. 偶然遇到的詢問	9	較少
2. 定期追蹤	2	較少
3. 不定期但主動追蹤 (從旁觀察學生1)	7	較少
4. 老師未再尋求則結束 (老師主動告知1)	3	較少
七、特殊做法		
1. 做成書面記錄	2	較少
2. 有相關研習優先請尋求幫助的老師參加	1	較少
3. 完全不解決	1	較少
4. 持續注意老師接納學生的情形	1	較少

註：經常：實施的人數達百分之六十七(23人)以上者屬於「經常性」的層級

一般：實施的人數達百分之六十六到百分之三十四之間(22-12人)者為「一般性」的層級

較少：實施的人數在百分之三十三(11人)以下者為「較少」的層級

從表二的諮詢實施方式來看，以經常性的做法而言(67%以上的受訪者表示)，輔導人員在幫助老師解決學生問題時，在「問題的認定」方面，經常的做法是：了解問題(背景、範圍、過去史、原因)；在「解決問題的方式」上，經常的做法是：提供老師建議、資料、方法、經驗(有2人表示不提供做法)、以及輔導人員本身介入直接輔導學生。其次，以一般性的做法而言(34%-66%的受訪者表示)，輔導人員在幫助老師解決學生問題時，在「蒐集資料」方面，輔導人員一般會蒐集學生本身資料(有1人表示以實施測驗蒐集資料)以及前來求助的老師資料，包括老師已做的處理方法有哪些、目的、需求、困難以及老師對該名學生的看法。此外，以較少的做法而言(33%以下的受訪者表示)，在七大主類別下所呈現的項目上佔大多數，也就是受訪者在這些項目上表達的共識程度較小(大多數的項目僅有一名受訪者表達)；惟，在確認問題、蒐集學生家庭相關資料、轉介他人或機構輔導等次類別上，受訪者中仍有不少的人數(11人，幾乎佔三分之一)表示在進行諮詢時會有如此的做法。

本研究進一步根據輔導人員對實施方式有補充說明的部份，整理如下：

分析老師的做法與動機

在「解決問題之前的行動」主類別中，有輔導人員特別強調，老師尋求解決的問題會因為他們的職別而有所不同，例如，「關於特教的問題才會找，因為擔任的是特教組長」、「因為是資料組所以只做學習輔導，教師遇到相關於學生資料的問題才會找我」等。

提供建議、資料、方法、經驗

在「解決問題方式」的主類別中，輔導人員對某些做法會提到自己的理由或看法，例如，部份輔導人員經常以提供老師建議、資料、方法、經驗的方式提供諮詢服務，進一步訪談得知，通常策略的實施者是老師，輔導人員對此的看法是「新進老師，對學校不熟悉，通常需要的是提供資訊」、「輔導室與學生做晤談只是在了解學生的情況，隨時觀察進度，但重心還是在導師身上，因為老師跟學生相處比較長」、「因為時間有限，輔導室只是做與老師溝通、適時打氣的工作」、「讓老師了解負起輔導責任是很有必要的，不能只把孩子往輔導室送」、「由老師去實施策略比較好，因為老師直接接觸學生」、「因為級任老師是第一線，

輔導人員只是提供意見、建議，做還是由老師去做，因為老師與學生相處的時間比較長」以及「認為組長的職責是督導，而不是輔導，處理問題是老師的責任」等。在這項次類別中，有2位輔導人員認為他們只提供老師建議、資料，但不提供做法，其看法是「現在的老師很有自主性，用聊天的方式做建議比較容易被接受，具體的建議比較難被接受」、「通常老師有自己的方法，不適合主動推薦方法，但是如果老師願意談輔導策略，我們也願意談」、「諮詢不是很普遍，在國小是初步的工作，因為老師要的是特效藥，不是要資訊」等。

介入輔導學生

在「解決問題方式」的主類別中，大多數的輔導人員本身會介入直接輔導學生，認為「老師主動找，通常都是老師自己的方法已經使不上力了」、「會來輔導室求助的通常問題比較嚴重」、「老師通常很忙，沒有時間做，所以由輔導室接手輔導」、「輔導室是支援老師，個案通常無法主動發掘，而是由老師告知輔導室再介入輔導」、「自己輔導比較放心」等。

轉介

在「解決問題方式」的主類別中，近三分之一的受訪人員表達轉介他人或機構的做法，輔導人員通常是因為「主任比較專業、有經驗，所以請主任處理」、「主任具有行政權，說的話老師比較容易接受」、「行政業務很多，沒有時間，轉介給認輔老師輔導」、「不是學習問題，轉介到輔導組處理」或「精神、生物方面的因素無法處理」等因素。

與家長溝通

在「解決問題方式」的主類別中，少部份受訪者認為他們會與家長溝通，輔導人員通常認為「因為老師會來找我們，表示已經無法解決，所以輔導室最好和家長聯繫」、「學生的問題通常來自於家庭」或是「輔導室聯絡家長，問題才會受到家長的重視」等。

澄清老師的觀點

在「解決問題方式」的主類別中，少部份輔導人員會特別著重澄清老師的觀點，他們認為「讓老師看清自己的盲點就可以，因為老師是專業，尋求諮詢後，自己輔導學生效果都很好」、「讓老師了解事實是很重要的，老師經常擴大問題

的嚴重性，有些是家庭性或社會性引發的問題應該不是大問題，但因為老師過去的成長經驗幾乎都是楷模，所以與老師的標準不合，而可能其實是正常的，所以提供老師相關的資料是必須的」、「同樣一件事，不同老師的解釋很不一樣，有時處理老師的觀念想法，問題就解決了」等。

不固定的解決方式

在「解決問題方式」的主類別中，少部份受訪者採取不固定解決方式的做法，輔導人員認為、「諮詢沒有固定的做法步驟，應該視問題而定」、「諮詢沒有固定的方式，應該偏重因時、地、人制宜，各種方式都去做沒有同一模式」等的看法。

追蹤活動

在「追蹤活動」的主類別方面，只有2人表示定期式的追蹤，其他則是偶然遇到老師才詢問的追蹤方式、不定期主動去詢問或認為老師未再回輔導室則結束諮詢，或未提及追蹤方面的活動，顯示輔導人員在後續的追蹤活動方面較傾向隨機的進行方式。

特殊做法

在「特殊做法」一類中，輔導人員認為老師提出問題來，有時的做法是完全不解決，看法是「很明顯是老師的困擾、問題，他一時之間找不到方法，是他在逃避責任，希望把問題拋給你，你替他解決。所以問題是他自己造成的，我們盡可能不協助，需要很長時間讓他自己了解問題是他自己造成的，得自己去承擔」。

肆、討論與建議

一、討論

依據研究結果，以下就輔導人員對諮詢的看法、諮詢的過程、及諮詢的實施方式等三個層面分別討論，最後根據研究結果與討論提出建議。

(一)對諮詢的看法

雖然本研究中大多數的輔導人員對諮詢具有初步的概念，認為諮詢是「問題

困擾較少時的協助」「較短期」「解決問題」「資料性、解決方法的提供」、「專家的協助」或「諮商」少部份輔導人員對諮詢概念的描述則與諮詢工作較無關。就諮詢是短期服務的部份，本研究的發現與國外Tyler & Fine (1974)的研究結果似乎非常接近；就諮詢與諮商重疊的部份則與大部份學者的看法有別，尤其是Dinkmeyer(1968)等學者傾向於將諮詢與諮商工作做劃分；而且本研究亦與國內陳若璋(民83)的研究結果有出入，陳若璋從國小層級的輔導工作人員意見中發現諮詢乃學校輔導工作內涵中有別於諮商的一個項目，而同樣以實際從事國小輔導工作的人員為對象，本研究卻發現諮詢與諮商兩項工作可能在概念上重疊。綜上發現，究竟理論的諮詢概念及實際執行的諮詢工作內涵間是否存有差異，似乎有待研究進一步釐清。

從本研究的受訪者背景來看，本研究受訪輔導人員從事輔導工作大部份介於1-5年之間，因此本研究中所發現的國小輔導人員對諮詢概念的認知是否可能因不同輔導年資而異，是日後可再進一步探討的。若排除輔導背景的因素，本研究所發現的輔導人員對諮詢的看法，本研究以為可能與諮詢工作的本土化或特殊化有關，本研究的受訪者可能基於工作上的需要而認為諮詢就是解決問題、提供資料、諮商、或專家的協助，然而因本研究未再繼續做追蹤訪談，因此這部份的推測有必要再深入探討。

(二)諮詢的實施過程

在諮詢實施過程方面，由比較諮詢實施過程的類型可以得知，十三種類型中有四種類型是求助的老師未參與學生問題的處理；另五種類型則視情況而定，老師不一定參與處理問題；只有四種類型的解決問題過程包含老師的參與。綜上所述，可以發現國民小學老師因為學生的問題尋求輔導人員的幫助時，本研究受訪的輔導人員認為老師不一定是直接輔導學生的角色。也發現將近百分之六十七的輔導人員在實施諮詢時經常會直接介入輔導學生，此一發現似乎與西方對諮詢概念的定義(Thompson & Rudolph, 1988)背道而馳。究其原因可能如有些輔導人員所表示的，視老師只是提出問題的角色，卻不是解決問題者，或是認為老師缺乏輔導知能，而由輔導人員接手輔導學生。有的輔導人員進一步表示，因為老師有自主性、專業性、觀念既定或不願配合等因素，所以對諮詢的態度、做法較負面消

極，也許基於此因，而採取直接介入輔導學生。然而，教師自動前來求助輔導人員，而又抱持不願配合的態度，是否教師的意圖也是希望由輔導人員接手輔導學生，因而輔導人員傾向提供諮商的做法，仍尚待探究。在本研究中同時可發現國內輔導人員在提供教師諮詢時，似乎經常轉成為諮商的服務型態，或同時含括諮商的進行，而這是否為國內輔導人員實施諮詢的本土性做法？由於本研究為初探性研究，且研究樣本人數有限，值得再進一步研究。另外，未來若發現國內的情形果真如此，這樣做法的有效性為何，亦有待進一步的研究。

(三)諮詢的實施方式

以整體來看，輔導人員對諮詢實施方式的看法大都集中在幾個項目上，例如：「瞭解問題」「提供建議、資料、方法、經驗」以及「介入輔導學生」。就第一項而言似乎是所有助人工作中必要的且在初始階段裡很重要的一個步驟，就後兩項而言，也頗能與本研究的研究問題一及研究問題二之發現前後呼應。不過，對於諮詢實施方式的細部步驟，似乎較少出現在輔導人員對諮詢概念的描述中，這是否顯示本研究受訪者在諮詢概念以及諮詢實務工作的掌握上有困難，有待深入探討。

以細部來看，就轉介工作一項而言，輔導員表達會進行轉介的工作。如果將諮詢平行於諮商的工作來看，理論上而言，就如同諮商員所做的，諮詢員進行轉介時可能考慮的因素有：非相關工作的問題、超越專業領域之外、以及諮詢員評估之後，認為被諮詢者需要其他方面的諮商，所以轉介他人諮商或諮詢。不過在本研究的訪談中卻發現轉介的因素除了上述原因之外，本研究的受訪者表達他們考慮進行轉介的對象以校內主任或輔導老師為主，還包括因為職位不同、時間不夠等特殊因素而進行轉介，例如：「主任具有行政權，說的話老師比較容易接受」「行政業務很多，沒有時間，轉介給認輔老師輔導」等，這個特殊的現象顯示本研究受訪輔導人員在實施諮詢時會考量職位及時間性因素而進行轉介。時間不夠的問題似乎是各級學校輔導人員在人力不夠、時間不夠的情形下經常出現的反應，不過從考量職位這個因素來看，是否含有「權威」的意涵，而在輔導人員進行諮詢轉介的考量上滲入行政權的影響，值得再進一步深究。

本研究發現有部份的輔導人員提供諮詢時，會與學生家長進行溝通的做法，

符合Splete(1971)的研究中所指的，諮詢員被認為最有效的行為之一是諮詢員與校外人士(學生家長或諮詢所需的重要他人)接觸。然而，在後續追蹤活動的做法方面，幾近一半的輔導人員隻字未提後續的追蹤活動，而輔導人員所提及的做法中，又以偶然遇到老師時才詢問的方式最多，卻也符合Splete(1971)研究所指的，諮詢員被認為最無效行為之一是諮詢員缺乏與教師共同進行後續的追蹤活動。關於諮詢有效與無效行為的研究，雖然非本研究的主要目的，但也是未來諮詢研究可以發展的方向之一。

有些輔導人員提供諮詢時，會特別著重澄清老師的觀點，或是讓老師明白自己有能力處理學生問題，與心理健康諮詢模式(Caplan, 1970)之觀點極為類似。例如，心理健康諮詢模式重視內在心理的層面，被諮詢者的態度、感覺、信念被視為影響諮詢是否成功的重要變項，被諮詢者被假定本身具有獨立解決問題的能力(Brown, Pryzwansky, & Schulate, 1991)。然而，在本研究中僅少數輔導人員特別提及如此做法，所以這項做法是否與心理衛生諮詢理論不謀而合，還有這項做法若與心理衛生諮詢模式的方式吻合，進一步來看，心理衛生諮詢理論在國內學校諮詢工作的適用性如何，是可以在未來的實務工作以及研究上加以探討的。

二、建議

根據本研究的研究結果，分別從諮詢現況的反省、輔導人員諮詢專業能力的養成、以及未來研究等三個層面提出建議。

(一)對諮詢現況的反省

本研究對諮詢概念的探討僅是一個初步的基礎探索研究，雖然本研究發現受訪國小輔導人員對諮詢的看法具有初步的概念，但概念中卻有些與諮商領域的學者所定義的有些落差，究竟是本研究中的輔導人員概念不夠專業、諮商學者過於理想化、或是落差的現象顯示本土性作法的可議空間，值得諮商及諮詢實務工作者進一步做反省。

(二)對諮詢專業能力養成之建議

1. 雖然大部分的國民小學輔導人員對諮詢有初步的概念，但多數未能深入具體描述諮詢的特質或做法，且有部份輔導人員未能正確掌握諮詢的定義。此

外，大部分國民小學輔導人員實施諮詢時會介入直接輔導學生，將原本與老師進行的諮詢活動轉成對學生的諮商活動，似乎與諮詢的立意背道而馳。如果這是缺乏專業訓練使然，本研究建議教育行政單位及輔導人員培育機構可將諮詢的重要性納入輔導人員的培養計畫中，而學校在規劃相關的在職輔導人員或教師研習活動時，或可加入諮詢的課程，使學校輔導人員對諮詢有正確的概念，而另一方面則幫助一般教師了解諮詢是一項幫助自己處理學生問題的可用資源。但是如果問題出在運作上的現實困難，那麼諮商學者或諮商教育人員是否該修正期望或訓練的方法，以切合現實層面的需要？

2. 就國內而言，相關諮詢的實徵研究頗為缺乏，建議輔導人力培養機構，鼓勵未來有志於輔導研究者探究諮詢領域，提供將來諮詢專業訓練之基礎。

(二)未來研究的建議

1. 就研究對象

- (1)本研究僅蒐集國民小學輔導人員的看法、意見，而未包括教師、家長對諮詢的看法、意見，未來的研究者可再蒐集被諮詢者的意見，提供對諮詢狀況更進一步的了解。
- (2)本研究僅蒐集願意參與訪談的國民小學輔導人員之意見及做法，未包括其他層級的學校輔導人員的做法，建議未來研究者可再進一步探索其他層級學校(例如：國中、高中)輔導人員的看法及做法，或予以比較，以提供對國內諮詢的實施情形全面性的了解。
- (3)本研究主要以訪談法進行蒐集資料的工作，限於訪談法耗時、費力，以及受訪者意願的影響，樣本人數有限，未來的研究者若經費、時間許可下，可擴大樣本數。

2. 就研究方法

本研究的結果僅提供對諮詢現況的初步了解，將來進一步的研究可配合個案研究或俗民研究更深入瞭解輔導人員實施諮詢的做法。

3. 就研究主題

- (1)未來研究值得進一步澄清諮詢與諮商工作在理論與實務層面上的異同。
- (2)本研究僅初步了解國民小學輔導人員提供諮詢的做法層面，未來的研究

可針對諮詢的效果、影響因素、諮詢員的能力及輔導資歷、被諮詢者的偏好或進行諮詢時的口語行為等層面加以探討。

(3)本研究結果發現有些輔導人員認為職位會影響教師的接受程度，未來研究可深入探討輔導人員、教師對行政職位影響諮詢的看法。

(4)本研究結果發現輔導人員提供教師諮詢服務時，通常會直接介入輔導學生，未來的研究可從輔導人員以及教師兩者的觀點深究其原因，提供對輔導人員、教師使用諮詢之意願的了解。

伍、參考文獻

- 李咏吟(民81)。國民小學輔導單位組織及員額編制調查研究。台北：教育部訓育委員會。
- 林美珠(民86)。諮詢歷程研究中的「口語行為分析」，**諮商與輔導**，**141**，10-12。
- 許維素(民83)。學校諮詢服務，**諮商與輔導**，**108**，39—41。
- 陳若璋(民83)。我國各級學校輔導諮商員證照制度架構之分析及規劃。教育部輔導工作六年計畫八十三年度專案論文摘要集。台北：教育部訓委會。
- 黃德祥、簡茂發(民81)。國民小學輔導課程實施現況之研究。台北：教育部訓育委員會。
- 賈紅鶯(民86)。諮詢的基本概念及其在學校輔導上的應用，**諮商與輔導**，**141**，2-9。
- 蔡麗芳(民82)。學校諮詢的兩個模式，**諮商與輔導**，**87**，39—43。
- Bergan, J. R., & Tombari, M. L. (1975). The analysis of verbal interactions occurring during consultation. *Journal of School Psychology, 13*, 209-226.
- Brown, D., Pryzwansky, W. B. & Schulate, A. C. (1991). Psychological consultation : Introduction to theory and practice. Boston, MA : Allyn & Bacon.
- Caplan, G. (1970). *The theory and practice of mental health consultation*. New York : Basic Books.
- Conoley, J. C., & Conoley, C. W. (1992). *School consultation: Practice and training*

- (2nd ed.). Bostom: Allyn and Bacon.
- Dinkmeyer, D. (1968). The counselor as consultant: Rationale and procedures. *Elementary School Guidance and Counseling*, 2, 187-194.
- Drapela, V. J. (1983). Counsleing, consultation, and supervision: A visual clarification of their relationship. *The Personnel and Guidance Journal*, 62, 158-162.
- Froehle, T. C., 7 Rominger III, R. L. (1993). Directions in consultation research: Bridging the gap between science and practice. *Journal of Counseling & Development*, 71, 693-699.
- Fuqua, D. R., & Kurpius, D. J. (1993). Conceptual models in organizational consultation. *Journal of Counseling & Development*, 71, 607-618.
- Gresham, F. M., & Kendell, G. K. (1987). School consultation research : Methodological critique and future research directions. *School Psychology Review*, 16, 306—316.
- Gutkin, T. B. & Curtis, M. J. (1982). School—based consultation : Theory and techniques. In C. Reynolds & T . B. Gutkin. (Eds.), *The handbook of school psychology* (pp.796—828). New York : Wiley.
- Gutkin, T. B. & Curtis, M. J. (1990). School—based consultation : Theory, techniques, and research. In C. Reynolds & T. B. Gutkin. (Eds.), *The handbook of school psychology* (pp.577—611). New York : Wiley.
- Hall, A. S., & Lin, M. J. (1994). An integrative consultation framework : A practical tool for elementary school counselors. *Elementary School Guidance & Counseling*, 29, 16—27.
- Henning—Stout, M. (1993). Theoretical and empirical bases of consultation. In J. E. Zins, T. R. Kratochwill & S. N. Elliott (Eds.), *Handbook of consultation services for children* (pp.15—45). San Francisco : Jossey—Bass .
- Hill, C.E., Nutt—Williams, E., Heaton, K.J. Thompson, B.J. & Rhodes, R.H. (1996). Therapist retrospective recall of impasses in long—term psychotherapy : A qualitative analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 43, 207—217.

- Kurpius, D. J., & Fuqua, D. R. (1993). Introduction to the special issues. *Journal of Counseling & Development*, 71, 596-597.
- Lin, M. J. (1994). *A comparative analysis of the interpersonal process in school-based counseling and consultation*. Doctoral Dissertation, Purdue University.
- Mannino, F. V. & Shore, M. F. (1985). Understanding consultation : Some orienting dimensions. *The Counseling Psychologist*, 13(3), 363—367.
- McGehearty, L. (1969). Consultation and counseling. *Elementary School Guidance and Counseling*, 3, 155-163.
- Meyers, J. (1981). Mental health consultation. In J. C. Conoley (Ed.), *Consultation in school* (pp.35—58). New York : Academic Press.
- Reschly, D. L. (1976). School psychology consultation : Frenzied, faddish, or fundamental? *Journal of School Psychology*, 4, 105—113.
- Schein, E. H. (1990). Organizational culture. *American Psychologist*, 45, 109-119.
- Schmidt, J., & Osborne, W. L. (1981). Counseling and consulting : Separate processes or the same? *The Personnel and Guidance Journal*, 60, 168—171..
- Splete, H. (1971). The elementary school counselor : An effective consultant with classroom teachers. *Elementary School Guidance and Counseling*, 5, 165—172.
- Thompson, C. L., & Rudolph, L. B. (1988). *Counseling children*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Tyler, M. M., & Fine, M. J. (1974). The effects on limited and intensive school psychologist-teacher consultation. *Journal of School Psychology*, 12, 8-16.
- Umansky, D. L. & Holloway, E. L. (1984). The counselor as consultant : From model to practice. *The School Counselor*, 31, 329—339.



附錄一 國民小學諮詢現況之訪談問卷

第一部份：基本資料

1.性別：(1)☐男 (2)☐女

2.擔任職別：(1)☐輔導主任 (2)☐輔導組長

(3)☐資料組長 (4)☐特教組長

(5)☐輔導老師

3.年齡：(1)☐20－24 (2)☐25－29 (3)☐30－39

(4)☐40－49 (5)☐50以上

4.擔任輔導工作年資：

(1)☐1－5年 (2)☐6－10年 (3)☐10年以上

(4)☐其他，請註明：(_____)

5.最高學歷：

(1)☐師專輔導組 (2)☐師院輔導組 (3)☐一般大學

(4)☐研究所以上 (5)☐其他，請註明：(_____)

第二部份：訪問員基本說明

主任(老師)您好！這次訪談的目的主要是想了解目前國民小學實施諮詢的狀況，因此有一些問題想要請教主任(老師)，希望您不吝指教。您所說的一切，都只供研究的綜合分析之用途，不做個別探究，對您個人基本資料研究者絕對保密，請您放心回答，非常感謝您的參與！！

第三部份：訪談問題

(A)

一、請問您是否聽過「諮詢」？

☐聽過 ————==>續問第二題

☐ 沒有聽過 ——>跳問第三題

二、您覺得諮詢是什麼？

三、在您的經驗裡，是否曾經有老師會因為學生的問題前來尋求您的幫助？

☐ 有 ——>續問第四題

☐ 沒有 ——>重複問題再確認一次《並在『學生的問題』部份補充說明：例如學生的行為問題、功課不寫...之類的問題，如果仍維持『沒有』的答案時，就停止訪談》

四、如果現在有一位老師因為學生的問題前來輔導室尋求您的幫助時，通常您會怎麼幫他？



附錄二 訪談指導手冊

第一部份：基本說明

[做法：見面後的問候語、自我介紹及研究相關事宜，由訪談者說明之，如下所述。]

主任(老師)您好！這次訪談的目的主要是想了解目前國民小學實施諮詢的狀況，因此有一些問題想要請教主任(老師)，希望您不吝指教。您所說的一切，都只供研究的綜合分析之用途，不做個別探究，對您個人基本資料研究者絕對保密，請您放心回答，非常感謝您的參與！！

第二部份：基本資料

[做法：由輔導人員自行填寫，訪問者只需核對有無遺漏之處。]

1.性別：(1)☐男 (2)☐女

2.擔任職別：(1)☐輔導主任 (2)☐輔導組長

(3)☐資料組長 (4)☐特教組長

(5)☐輔導老師

3.年齡：(1)☐20—24 (2)☐25—29 (3)☐30—39

(4)☐40—49 (5)☐50以上

4.擔任輔導工作年資：

(1)☐1—5年 (2)☐6—10年 (3)☐10年以上

(4)☐其他，請註明：()

5.最高學歷：

(1)☐師專輔導組 (2)☐師院輔導組 (3)☐一般大學

(4)☐研究所以上 (5)☐其他，請註明：()

第三部份：訪談問題

[做法：訪問者徵求錄音意願，若不願則不予錄音，惟記錄就必須更為詳盡；若應允錄音時，訪問員做重點摘記。]

一、請問您是否聽過「諮詢」？

☐ 聽過 ———==>續問第二題

☐ 沒有聽過 ——=>跳問第三題

二、您覺得諮詢是什麼？

三、在您的經驗裡，是否曾經有老師因為學生的問題前來尋求您的幫助？

☐ 有 ——=>續問第四題

☐ 沒有 ——=>重複問題再確認一次《並在『學生的問題』部份補充說明：例如學生的行為問題、功課不寫...之類的問題，如果仍維持『沒有』的答案時，就停止訪談》

四、如果現在有一位老師因為學生的問題前來輔導室尋求您的幫助時，通常您會怎麼幫他？

[做法、注意事項如下]

* 輔導人員開始說出做法時，訪問員覆述：「一開始就(輔導人員所說的作法)？」

* 輔導人員若停頓時，訪問員以：「然後呢？」做引導

* 輔導人員若出現轉介給他人(或請教師另尋他人)的做法時，訪問員必須再深究：「您(輔導人員所說的作法)這樣做的原因是.....？」

* 輔導人員若表示說完時，訪問員再確認：「到此為止就結束對老師的幫助嗎？」

* 此題深究的重點問話：

※意思不夠清楚或訪問員不了解時：

您剛剛提到關於 _____，能請您更具體的再說明您的做法嗎？

An Exploratory Study on the Concept of Consultation: From the Perceptions of Elementary School Counselors

Meei-Ju Lin, Yu-Pin Tsai, and Li-Fei Wang

Abstract

The major purpose of this study was to explore the concept of consultation from the perceptions of 36 elementary school counselors. This study shows the following results:

1. The concept of consultation was related to problem solving, information providing, counseling, and expert helping.
2. The consultation process was conceptualized as 13 forms. Most of the subjects in this study expressed that they would basically provide suggestions to teachers. In some cases, they would intervene directly with students when the following situations occur: requested by teachers, ineffective treatment, severe problem, or no special treatment.
3. There was little consensus regarding to the consultation method, with two exceptions. More than 67% of the subjects expressed: "understand the problem, provide suggestions to teachers, or counsel with students directly" is the method of consultation they portrayed. More than 34% of subjects expressed: "collect data of students as well as teachers" is another method when consultation services were called by teachers.

Based on the results above, researchers of this study provide further discussions and suggestions to the following themes: reflections of current consultation work, advanced education for consultant training, and future research on consultation.

Key Words: Consultation, School Counselors