

個案研討

余家珊、黃愷宜、陳燕君整理

個案研討是本次研習之演練階段，依據個案狀況，大家將之前研習所學及過去經驗結合在一起，共同診斷個案問題，並提出建議方案。本文則由負責之伙伴協助彙整。

個案一：在走廊上課的小女孩

一、個案基本資料

小芳是個9歲的女孩，讀小三。輔導員對小芳的形容是：個案白淨、瘦小、長髮、愛乾淨、學習能力強。小芳及家中姊姊弟弟幼年時期，皆由二姑姑代為24小時教養，2歲半才帶回家上托兒所。家中三個小孩剛回家時，皆不肯給家中其他親人抱。小芳除不給人抱之外，連叫人都肯，時間持續很久。

二、個案來源

早晨的八點鐘，晨間打掃的學生陸續回到教室中，參加由老師們精心安排的早自習活動。這原應是個寧靜祥和的時光，耳中卻傳進孩子哭鬧的聲音。隨著時間一分一秒的流逝，哭泣的聲音未見減少，反而越來越大聲、越來越激烈。循著聲音的來源前往，在樓梯旁發現了一個小小的身影。往前一看，映入眼簾的是位長髮披肩清秀可人的小女孩，細緻的臉龐上卻掛著兩串淚珠，著實令人感到心疼。不論周遭的老師們如何苦口婆心的哄她進教室，她就是死命著搖著頭，不願意踏入教室……。

三、問題行為描述

- (一)小芳一年級哭泣一整個學期不肯進教室，二年級哭泣不肯進教室兩個月；剛升上小三，拒學症狀就越來越激烈。初期狀況最嚴重的時程皆為週一。
- (二)小芳願意進教室的時間通常在下午，感覺上彷彿是要把所有的氣力用盡，已經沒有力量去抵抗的時候，才被勸服。
- (三)小芳的拒學狀況、抗拒行為與抗拒形式：流眼淚→哭→鬧→食量開始減少→開始做一些具危險性的動作。
- (四)小芳拒絕進教室時，老師關懷無效，系統減敏感法無效，立契約法無效，逐步養成無效。
- (五)有旁人時，小芳抗拒的形式會非常激烈。小芳自覺自己很糟糕，惹了很多麻煩。小芳清楚認知到應該進教室，但是就是不知道為什麼自己不要進教室。
- (六)家人情緒壓力大。

四、個案的背景資料

- (一)家庭狀況：

- 1.小芳有上有姊姊，下有弟弟。家中為大家族，奶奶為一家之主，在家中須規範個案時，亦須奶奶出面。
- 2.小芳的爸爸媽媽管教態度不一致；爸爸一遇到問題即以家法處理，態度上與奶奶一致，認為妹妹表現不好，姊姊和媽媽都有責任。媽媽則一切順應個案需求（包括個案的退化行為）；媽媽曾表示過，自己在原生家庭受到許多壓抑。

(二)個人狀況：

- 1.小芳曾至醫院看精神科門診。
- 2.小芳在家行為退化（據姊姊轉述，小芳彷彿是家中的老么，至今仍是媽媽替個案洗澡、穿衣）。
- 3.小芳很挑食，吃東西很慢，目前食量有越來越少的傾向。
- 4.小芳在家中喜歡當領導者；事情若不是由她帶頭或發號司令，她寧可當旁觀者或是退出。

(三)學校生活：

- 1.二年級時有要好的女同學，目前不同班。據低年級導師描述，小芳與同學互動良好。
- 2.學業表現在班上算是中等以上。

五、輔導策略

(一)班級導師的策略：

- 1.增進與個案的互動和信任感。
- 2.轉移個案注意力、讓個案有參與感。
- 3.注意個案的安全，但不勉強個案。
- 4.強化個案人際關係。
- 5.持續對個案給予關心。
- 6.請教同事，綜合討論。

(二)行政處理：

- 1.個別諮商。
- 2.約談家長。
- 3.家訪該生家庭。
- 4.調派實習老師協助維持該班的正常級務運作。
- 5.個案諮詢：向精神科醫師諮詢。
- 6.親職協談：向大學教授請益。
- 7.個案研討：邀請精神科醫師參與個案會議。
- 8.個案諮詢：由臺師大心輔系蔡順良教授指點個案處遇策略。

(三)行為形成解析：

- 1.小芳的情緒反應與面對事情的處理與因應，應屬環境適應困難。
- 2.小芳之環境適應困難，可能部分來自先天的氣質加上後天幼年時期的生長經驗。
- 3.每天上學小芳所經驗到的情緒，是幼年時期被拋棄的經驗，故出現依附分離的情

緒反應。

4.小芳目前所表現出來的是依附匱乏的情緒反應，須促進的是人格發展中情緒的分化與統整。

5.小芳的情緒反應是喪失依附時不自主強迫的連結。

(四)調整與實施：

1.建構出進教室以外的替代方案，替小芳創造出一個過渡性依附客體的可能性。

2.在小芳尋求過渡性客體的過程中，學校建立「托養」機制，分擔壓力，也讓小芳能夠在托養的處室，得到那個時段那位老師大部分的注意力（full attention）。

3.情緒的再造需要一個結構性環境，最好為小芳創造一個結構性環境。在個別治療方式上，受限於小芳的語言表達能力，可以使用表達性藝術治療，如繪畫、舞蹈、遊戲等，較容易讓小芳表達情緒及進行統整。

4.父母親親職效能的重新發揮，建議爸爸媽媽利用一天至兩天的時間只帶小芳外出旅遊，在小芳不斷拋擲出問題的情境下，不打罵，不做條件交換，不訴諸討好策略，在父母達成共識的情況下，以親職角色回應小芳的需求。

5.加強、補足爸爸媽媽與小芳的依附關係。

6.找出對小芳有效的增強物，做為學校處理的策略，以便鼓勵案主改變行為。

7.學校系統結合學校、家長會的力量，提供小芳做遊戲治療、藝術治療等的經費。

8.提供小芳參加或融入團體的機會，藉由同儕的力量，給予小芳在學校的快樂經驗。

9.與醫療機構保持聯繫，了解診斷結果、建議事項與用藥情形。

10.輔導室應在後續處理上保持距離，交由級任導師全權處理，以加強案主進教室上課的意願。

六、共同努力方向（研習伙伴討論後，提出可供參考的建議）：

(一)個案部分：

1.刺激個案上學：個案沒有去上學，請假在家休息，反而對自己的缺席非常介意，精神變得很不安定。父母或老師對於小芳不上學的反應，若是一味的斥責、生氣，或只憑旁人的判斷，就強制小芳去上學，這會形成她莫大的心理壓力。建議採用間接性的方式刺激小芳上學：轉交學校行事曆、聯絡本、習題是可加利用的時機，老師也可以關心的電話問候，而非直接催促個案一定要趕快到學校來報到，避免造成過度刺激。

2.協助人際關係的建立：鼓勵個案拓展人際社交關係，與同學保持聯繫，增加學習互動的經驗。

(二)家長部分：

1.不要對個案說有關上學的刺激性言語，例如：「一定要去上學」、「一定要唸書」等。即使父母覺得很辛苦，也一定要忍耐，停止刺激個案的言行，並能進一步明白，個案也是很努力想來學校的，只是做不到。

2.參加親職成長團體：鼓勵父母參加親職團體或是尋求諮商，夫妻之間的互動狀況、教育方針等都會和個案的情形相互影響。

- 3.增加親子互動機會：和個案一同閒聊、遊玩，加深彼此的親密度，製造親子活動的機會。
- 4.讓孩子成長：孩子有能力自己完成、解決的事情，就不要插手，讓她自己解決，協助她培養自己解決問題的能力。

(三)學校部分：

- 1.安撫焦慮的父母：父母看到孩子不願意上學時，都會感到相當不安。學校應避免攪入此一混亂的情境中，而要相信家長已盡了最大的努力，並從旁協助解決問題，撫平其焦慮與自責。
- 2.與家長保持密切聯繫：與媽媽安排的治療師保持密切聯繫；學校應透過合法程序，取得個案在醫院接受治療的資料；對於個案的狀況有合理的懷疑是應該的，可轉介至相關機構做進一步評估。
- 3.持續關心與支持：學校成立團隊，共同商討對孩子的一致作法，避免給予孩子完全掌控周圍環境的機會，隨時給予其所需要的關心和協助。
- 4.特殊編班的考量：在未來的編班過程中，優先提出考量，做為編班的標準，因應孩子的高敏感度，找尋最能契合孩子氣質的教師。

個案二、等待長大的小男孩

一、個案基本資料

小強今年11歲，念小五。輔導員對案主的形容是：長得瘦瘦小小，蠻可愛的，口語表達能力不是很好，講話的時候眼睛經常不看別人。很依賴別人，非常自我中心，很喜歡畫畫。

二、個案來源

(一)小強領有殘障手冊(智障)，且疑似患有自閉症，校方於學生入學時曾建議小強進入資源班就讀，家長不同意，後來也不承認小強有問題。

(二)小強的導師提出輔導需求，徵求家長同意後讓個案至諮商輔導中心接受輔導。

三、問題行為

- (一)表達能力弱，常無法控制自我的情緒。
- (二)生活自理能力差。衛生習慣不好。自己的東西都整理不好，座位附近很亂。
- (三)愛告狀，常常怪罪別人(不容易原諒別人)，不知如何與別人相處，不願意幫助別人。
- (四)感統失調：肢體動作不協調，手的靈巧度差。
- (五)焦慮行為，有時會不想上課。個案感到壓力很大，覺得學校同學不喜歡她/他，曾有從這個世界消失無蹤的念頭。
- (六)跟同學有爭執的時候，會拗在那裡，口中唸唸有詞，不管誰去排解都沒有用。

四、個案的背景資料

(一)家庭狀況：

- 1.小強的父親很忙碌，晚上通常不在家；父親對小強要求期許很高。
- 2.母親是孩子的主要照顧者，但是，母親每每談起小強時，就會顯得很不滿意、很失望、很擔心，覺得他很糟糕。
- 3.小強的父母親感情不很和睦，有觀念溝通上的問題。
- 4.小強與手足之間的感情也不好，常起衝突。

(二)個人狀況：

- 1.生長史：小強早期受到的撫育少，互動少，常常換保母。曾接受感覺統合治療、語言治療，直到上小學前才停止。
- 2.小強的挫折忍受力較低，遇到外在困難或自己做不好時，就會哭、鬧、叫。
- 3.依賴心很強，而生活自理能力不好，凡事都要別人幫他做，會依賴媽媽及輔導老師。
- 4.飲食習慣：小強不喜歡肉的味道，也很挑食，吃東西很慢。

(三)學校生活：

- 1.人際互動：小強的人際關係不是很好，朋友不多，與同學發生衝突時，會跑來找輔導老師。小強不知道為什麼同學不願意跟他玩；他覺得班上同學喜歡訴諸暴力，而他不喜歡這樣。同學覺得小強常常做錯事情不願意承認，還把錯推給別人。同學有時候覺得小強很煩，會一直想要跟著他們，很黏人。
- 2.學業表現在班上算是中等。

五、輔導策略（研習伙伴討論後，提出可供參考的建議）：

(一)導師、同儕與雙親：

- 1.給導師的建議：安排班上小天使來協助、指導個案，也製造機會讓小強與班上同學有多一點的互動，幫助個案建立信心，多給他鼓勵，同時也針對個案的優點好好加以表揚。
- 2.班級輔導：教導班上孩子如何與小強相處。
- 3.給母親的建議：建議母親真正接納孩子的特質，可以慢慢放手並相信小強有能力處理、解決自己的事情，改善小強的依賴心，提昇其生活的自理能力。
- 4.給父親的建議：請父親改變對孩子的教養方式，多鼓勵少責罰。

(二)遊戲治療目標：

- 1.接納孩子的情緒，使小強學會表達情感並恰當地去控制這些情感。
- 2.輔導小強去尊重自己、尊重別人。
- 3.輔導小強學會自我控制及自我指導。
- 4.輔導小強學會做選擇，並為自己的選擇負責。