

## 深耕家訪 探微解碼～找到助人過程的核心技術

臺北市立蘭州國民中學 董國光 彭瑋謙 陳韻琇 施台珠

### 【摘要】

現今社會許多家庭功能式微，無法發揮保護與教養子女職責。而大眾媒體與網路入侵家庭，導致家庭系統對少年的成長模式無法掌控。為尋求有效學生輔導策略，本校輔導室希望能在青少年成長的生態系統中找到與原生家庭更多的連結。

本研究以不同階段的行動策略，歷經三個學年完成。92 學年-開創與謀合期：以強化對於家庭訪問計畫的瞭解與共識，進入家庭與社區為主。93 學年-穩定與成長期：延續 92 年的模式，加重對於特殊需求學生及家長進行深入訪談的行動。94 學年-深耕與發展期：除全校性家訪、特殊個案家訪外，並在新生入學前召開全校學生的轉銜會議，以瞭解學生成長過程，期提供適當的輔導規劃。

透過找尋每位學生全方位成長與學習的良性關係，以家庭訪問行動策略作為強化輔導效能的重要關鍵！

【關鍵字】生態系統理論、策略規劃、SWOTS 分析

### 壹、研究背景與動機

#### 一、研究背景

管理大師彼得·杜拉克指出「效率是以正確的方法做事；而效用則是做正確的事」（吳幸宜，1997：33）。近年來，臺灣社會快速變遷的情況下，教育改革爭議四起、家庭組織結構多樣化等種種的現象，使得每個人心中的不確定感增加，特別是對從事青少年階段的教育工作者而言，所面臨的衝擊與挑戰：

#### （一）環境結構造成青少年需求變化，衍生的問題形式複雜而棘手：

現今社會中，許多家庭功能式微，無法承擔保護與教養子女職責，嚴重的還成為侵害子女的來源。而大眾媒體與網路全面入侵家庭與學校，令傳統的社會規範和價值體系受到很大的衝擊，導致家庭與學校系統對少年的教育無法掌控。現代的少年生長在五光十色的繁華社會，經濟優渥卻充滿誘惑的環境，少年接受多元的價值，但缺乏成熟的辨識能力去做判斷。

他們表現出來的行爲和想法，讓成人世界不解，被標籤成「新新人類」、「狂飆少年」，或批判為「怕苦、怕累、卻不怕死」的「草莓族」。

在少年成長過程中，相較於過去，政府應擴大社會現有家庭支持體系和強化學校教育體制功能，以提供少年成長上的需求（曾華源、郭靜晃，2003）。青少年的問題，反映出整個社會環境所應共同面對的挑戰，而非僅屬於青少年期特有的問題。而這些反映在青少年身、心發展階段的特質，令今日教育及輔導人員面對的問題形式更複雜、更棘手。

#### （二）青少年陷入人際壓力的困境，增加問題解決的難度：

青少年在面對壓力及解決問題上，也發展出其特有的模式。青少年問題解決模式來檢視生活壓力與青少年偏差行爲的關係，可清楚的瞭解到有偏差行爲之青少年在對問題的認知未必正確、解決問題的技巧與經驗上較為不足，且壓力來源的焦點大多集中在人際互動的問題，就是同儕關係發展成果更形重要；與以往青少年期對學業問題感到有壓力是明顯的不同。

有偏差行爲的青少年在面對複雜的個體—「人」所產生的困擾，其不可控制與變動過程中所交織出的複雜問題，將使偏差行爲青少年經常陷入人際壓力的困境當中。這常使得從事青少年階段的教育工作者，在協助學生學習適當的處事能力時困難重重！

#### （三）社會急速的變遷，造成學校人員內、外壓力的雙重束縛：

青少年需求的多樣化與複雜性，常使得青少年工作的成效不易呈現。再加上教育制度的改變、相關資源的連結有待加強，教育人員面臨高度的壓力而疲於奔命。但是許多問題都不能在短時間內完全解決，當這些問題沒有被完全解決之前，則重複不斷的回到家庭及學校，造成惡性循環。

青少年的問題，起源於家庭，影響到學校，在這樣的一個循環過程中，如何建構一個親師合作、充滿活力與希望的校園環境，以強化學生及家庭解決問題的能力，是一個釜底抽薪，刻不容緩的重要工作。

## 二、研究動機

#### （一）地理環境不佳的無力感：

本校位於臺北市大同區，由於開發較早，都市更新整合不易，學區內林立傳統老舊建築街巷與平宅，緊鄰夜市與市場，是屬於臺北市都會區資

源不足，相對弱勢的地區。學生的家庭社經地位較低落，弱勢家庭（含中、低收入、原住民、隔代教養、單親等）之孩子約佔全校學生總數百分之三十；這些家庭不但在經濟上較弱勢，親職功能也較無發揮；導致學生在成長過程中，因為沒有建立良好的生活態度與學習習慣，常表現出對人生沒有目標，對學習也不重視的人生價值。家長或許是受到生活的壓力，對於管教孩子也常抱持著得過且過的心態，再加上相同情況的學生不在少數，湊在一起很容易產生偏差行為，學習成就低落的現象更是屢見不鮮。

#### （二）學校制度環境理想為動力：

建立學校願景，秉持「以學生為主體」的經營理念，恪遵臺北市生命教育、完全學習、全人教育的三大主軸，以有教無類與因材施教的原則，實施適性教育。同時配合精教育理念，強調多元智慧發展，建構多元舞台，開發每個學生的潛能，提供平等之學習環境與機會，引導學生適性發展，打造蘭州成爲「希望、活力、進步」的校園。

#### （三）充滿活力的輔導團隊：

發揮「教、訓、輔三合一」的功能，形塑優質文化，強調夥伴關係，以團隊合作的模式，進行學生輔導工作。在教學方面以推動深耕閱讀為主軸，透過思想的啓發，培養主動學習的精神與能力。在生活教育方面，從整潔秩序和禮貌開始，以身作則循循善誘，建立良好的生活習慣，培養出健康活力的好少年。在輔導方面重視學生個別需求，並積極建立輔導網絡，形成卓越的團隊，落實輔導三級制。

#### （四）親師合作：

家庭因素影響本校學生學習與行為表現甚鉅，本校面臨所處地理位置、週邊社區特性與學生家庭環境條件等因素限制，家庭訪問就是老師們化被動爲主動的輔導機制。同仁們也經由「家庭訪問」的過程，深刻地體認到社會的變化與脈動，老師們開始思考，家庭對孩子的影響，同理這些孩子的困境，也尋求輔導的核心對策，結合教師、家長與駐校社工師，引進社會資源，陪伴學生踏穩青澀少年路，追求美好的人生。

## 貳、研究目的

杜威說：「教育即生活，學校即社會」。教育必須與實際生活相聯繫，才有意義。學校與社會環境必須成爲一體，才有價值。而要達到學校的發展目標，必須從學生問題的核心點—家庭出發，建立學校與家庭良性且密切的合作關係，喚醒家長的責任，共同努力爲孩子營造一個綿密有效的生態系統。本研究之目的如下：

- 一、透過家庭訪問計畫，發現學生需要，適時的引進社會資源，強化輔導機制，協助學生健全發展。
- 二、經由家庭訪問計畫，建立親、師、生良性互動模式，強化家庭與學校互信關係，同時改變外界因對本校不瞭解以訛傳訛的刻板印象。
- 三、執行家庭訪問計畫，學校全面深入瞭解社區環境與學生家庭生態；促進輔導團隊在協助學生面對問題的過程中，培養出更佳的合作默契。並彙集資料進行研究分析，爲未來發展指引出具體可行的途徑。
- 四、知己知彼、百戰百勝

學校教育需要家長提供正確的訊息及密切的配合才能成功，透過家庭訪問，學校充份瞭解學生的整體狀況，針對學生個別需求，結合家庭的力量，擬定教學與輔導策略，讓學生在健康、活力與快樂的環境中成長。而家庭訪問正可以提供這樣的效果，讓家長與學校互相瞭解學生及其成長的需要。

### 五、從基礎做起，尋求問題解決的新動力

隨著社會環境及生活方式的改變，人與人之間越來越疏離。家庭訪問看似教育工作中非常簡單或基本的做法，但電話與網路幾乎已經完全取代直接的溝通交流機會，使親師之間的距離增大，對於教育孩子的理念，也常因溝通不足而產生誤解。家庭訪問不但打破親師間的隔閡，同時因爲是由全體教職員共同參與，對於校內同仁及學校與家庭間都是一個相互接觸、瞭解、合作的好機會。故此方案對於校內團隊與校外關係的發展都有非常重要且實質的影響。

## 參、文獻探討

家庭影響學子至深，家庭問題也是最難處理的層面，雖然難為，但應為並有可為之處；既然應為可為，則吾人必全力以赴，創造卓越。在協助學生問題處理的過程中，常會發現從學生外顯的行為並無法瞭解其背後的真正原因。從回顧相的文獻中發現，許多學生外顯的問題及症狀的形成，大多與家庭有關。

### 一、尋找策略的立基點－生態學理論

青少年的問題與需求層面廣泛，與原生家庭及地理特性有很深的連結，本方案運用生態學理論作為策略規劃依據，透過生態學理論（Ecological Theory 又稱為生態區位學理論），強調的是學生生長環境的整體性（holistic），以及人與環境之間的交流關係，特別強調人在情境中和當前（here-and-now）現實狀況考量的實施原則（賴秀玉，2001）。

#### （一）生態學理論的主要觀點為：

- (1)視人與環境是不可分離的。
- (2)工作者在助人過程中，與學生或家庭的關係是平等的夥伴關係。
- (3)評估影響學生適應力的各個層面。
- (4)評估造成學生壓力的生活形態與生活轉換。
- (5)透過良好的關係與生活經驗，增進學生個人的能力。
- (6)干預影響學生與環境適應的各個層面。

#### （二）Bronfenbrenner(1979)的生態學理論，描述社會環境如何對個人產生影響。

強調生態觀的探討重點在於多重環境對人類行為與發展的影響，而將環境依人的空間與社會距離，分成一層套一層的數種系統，如圖二所示：個體被置於最中間層，而環繞他的是一層層愈來愈大的體系，從內到外分別為微系統、中間系統、外系統與鉅系統，以下詳細說明其概念

##### (1)微系統(microsystem)

微系統是指個體可直接接觸，對其有直接影響的系統。例如自出生起及很密切的家庭以及之後的學校、同儕關係。

##### (2)中間系統(mesosystem)

中間系統所指的是各微系統之間的互動關係，當兩個或數個微系統在價值觀念產生衝突時，通常會造成個體適應問題。

(3)外系統(exosystem)

外系統是由個體的外圍體制所構成，包括工作場所、社區組織與服務、家族親戚、大眾傳播媒體、法律服務等，個體居於其中，雖非扮演主導的角色，但此系統卻間接影響個體的適應。

(4)鉅系統(macrosystem)

鉅系統包含廣泛層面的意識型態、文化等，鉅系統為個體設立了行為標準，大致政策法令之制定，小至日常生活的態度言行，其背後都隱含這社會或個人的意識型態。

(三)生態系統的處遇：

是由心理學家 Plas' s (1981) 的社區工作轉換而來，強調案主的微視至鉅視系統及人與環境的轉換，處遇模式如下 (賴秀玉，2001)：

(1)進入系統 (entering the system)：

目的是預估案主生活所有重要的關係，並進入案主的世界確定重點。當協助學生處理問題時，須了解在他的世界中不同的次系統，同時也需了解造成學生不一致的來源和學生目前生態系統中的優勢有哪些。

(2)描繪生態 (mapping the ecology)：

當輔導人員進入學生的世界，並開始進行描繪生態的過程。在這個階段，生態系統理論有助於分析學生的社會環境，來了解其所面臨問題中的人與事件。

(3)評估生態 (assessing the ecology)：

這個階段重要的面向是描在案主生活中的關係及一再發生 (reoccurring) 的事件。可發現重要的人支持正向行為的情境及負向感受與行動。

(4)創造改變遠景 (creating a vision of change)：

這個階段著重增強案主需要改變的社會功能。輔導人員所需要做的是進入學生的生態系統並建立現有生態中的優勢。

(5)協調與溝通 (coordinating and communicating)：

在進入學生生態系統的過程中，學校輔導人員在溝通與協調上扮演重要的角色。另一方面要提供支持與協助持續改變的努力，如透過電訪、家訪、和其他支持的方式來進行。

(6)再預估 (reassessing)：

如果處遇的效果不如預期可透過面談的方式，針對生態系統中的相關人再次預估，以修正處遇的策略。

(7)評估 (evaluating)：

再預估的階段著重於成果，在最後的階段－評估，著重於評估整個處遇過程。針對整個介入過程的評估，有助於學校輔導人員改善對未來學生問題的處遇。

分析青少年的問題與需求層面廣泛，在生態系統之中，脫離不了與原生家庭的連結和生長區域環境特性的關連，故透過生態理論，也能夠為青少年問題找到一些可以解決的策略。

## 二、管理專業的運用－策略規劃

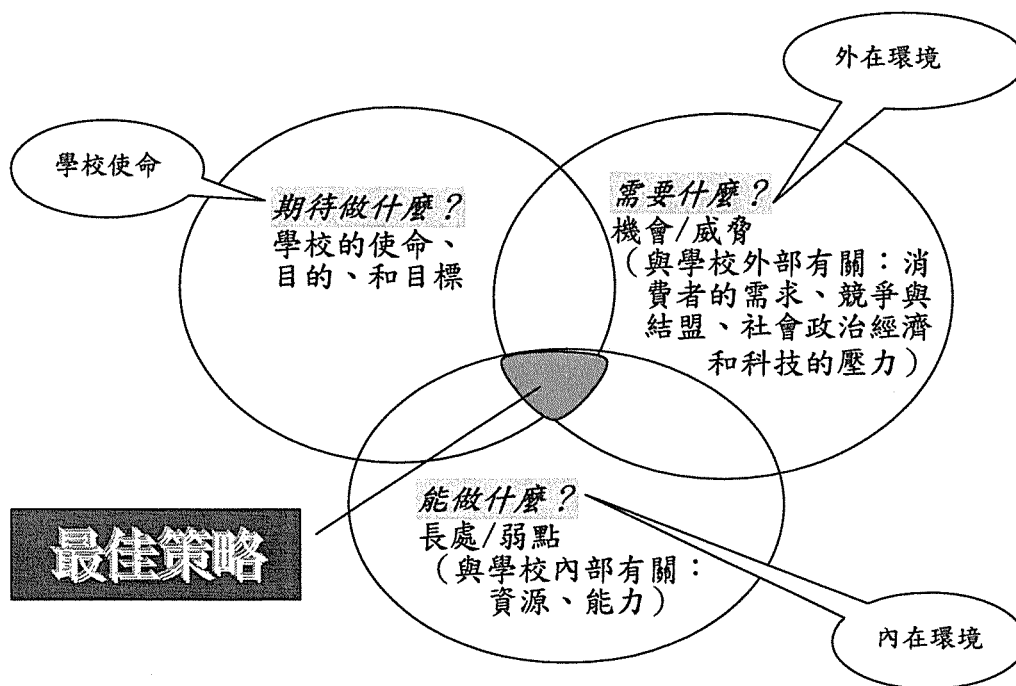
Pfeiffer, Goodstein, 和 Nolan (1986) 表示策略規劃乃是組織中主管人員對其未來發展的規劃過程，並且發展出達成理想的必要程序和執行方案 (NASW, 1997: 2321)。學生輔導工作亦需要由專業概念為基礎，發展出有效且長久的執行方案。重點在於長期性的觀點，並藉此確認機構現在的使命、全方位的檢視內、外環境的趨勢與狀態、決定機構未來的遠景、進而形成策略目標與行動策略，確保組織與變遷的環境維持積極性的平衡 (positive balance) (謝儒賢, 1996: 7; 張在山, 1991)。

在積極與主動的概念下，參考 Hornby(2000)在促進家長參與 (Improving Parental Involvement) 一書中，提出五種方式來促進家長的參與 (侯世昌, 2002, P76-77)

- 1.非正式聯繫 (informal contacts)
- 2.電話聯繫 (telephone contacts)
- 3.各種書信溝通 (various forms of written communication)
- 4.親師會議 (parent-teacher meeting)

## 5.家庭訪問 (home visits)

上述五種方式中，「親師會議」和「家庭訪問」都能提供老師和家長面對面交換意見的機會，但學校在學期初也都會邀請家長到校出席分班家長座談會；而家庭訪問，是老師踏出校門拜訪家庭，家長在自己熟悉的環境中接待老師，家長可以感受到老師的用心，見面的氣氛輕鬆，也較容易交流情感，建立互信的關係，符合積極、有效的原則。



圖一：策略規劃與學校使命和內、外環境的關係圖

資料來源：Bryan W. Barry (1997) „Strategic Planning Workbook for Nonprofit Organization Revised and Updated“, Amherst H. Wilder Foundation

以學校而言，策略規劃即是對於內、外在系統平衡的一個重要因素；其目的是要在此內、外在環境達到平衡的過程中，也獲得學校長遠的利益，也就是最適合組織發展的方向。而要找出這個方向，則必須要從以下三個面向來思考 (Barry, 1997: 7)。

1. 學校的使命：學校所期待去完成的組織整體目標，及達成此目標所堅持的理由。
2. 學校所面對的機會及威脅：與學校相關的人或資源如社會、經濟、政治、科技等，足以影響學校成敗的因素。
3. 學校本身的效能：學校本身所具有的或可能發展之能力及資源為何。



### 三、知己知彼－SWOT 分析

#### (一) SWOT 的內涵

基本上是探討對於「競爭環境的認知程度」。因此，依照組織內、外因素兩軸所形成的四組策略取向（如圖 2），其特質如下：（李翠華，1998：106-115）

##### 1. 結合優勢與機會之策略（SO 策略）

此策略即是積極地將外在環境與內部條件徹底結合，形成所謂的「利基」（niche）。亦即將優勢與機會達到最大化效果。

##### 2. 發揮優勢避免威脅之策略（ST 策略）

此策略是指當組織面臨外部各種威脅時，能夠利用本身的優勢來加以克服，亦即使優勢發揮到最大效果，將威脅降至最小的策略。

##### 3. 改善劣勢掌握機會之策略（WO 策略）

此策略是利用外部機會來改善本身的劣勢，正是所謂的「因勢利導」策略。

##### 4. 改善劣勢避免威脅之策略（WT 策略）

此策略是使得組織所面臨的威脅及劣勢達到最小，以達成組織發展之目標。

外部因素 \ 內部因素	優勢 (S)	劣勢 (W)
機會 (O)	SO 策略：Max-Max SO <sub>1</sub> SO <sub>2</sub> SO <sub>3</sub>	WO 策略：Min-Max WO <sub>1</sub> WO <sub>2</sub> WO <sub>3</sub>
威脅 (T)	ST 策略：Max-Min ST <sub>1</sub> ST <sub>2</sub> ST <sub>3</sub>	WT 策略：Min-Min WT <sub>1</sub> WT <sub>2</sub> WT <sub>3</sub>

圖 2 SWOT 矩陣圖

資料來源：Wehrich, Heinz (1982), "The TOWS Matrix-A tool for

Situational Analysis," Long Range Planning, Vol. 15, No. 2, p. 60.

## (二) 本校現況分析

透過相關會議與非正式的討論機會，反思學校與社區、老師和家長命運共同體的概念，凝聚共識，發揮家庭訪問功能。其目的在建立親師合作關係、增進學校對學生的瞭解，亦可做為處理學生問題策略。因此，決定以「家庭訪問」為結合親師生與社區為夥伴關係的主要策略，共同努力邁向美好的願景

臺北市立蘭州國中 SWOTS 分析

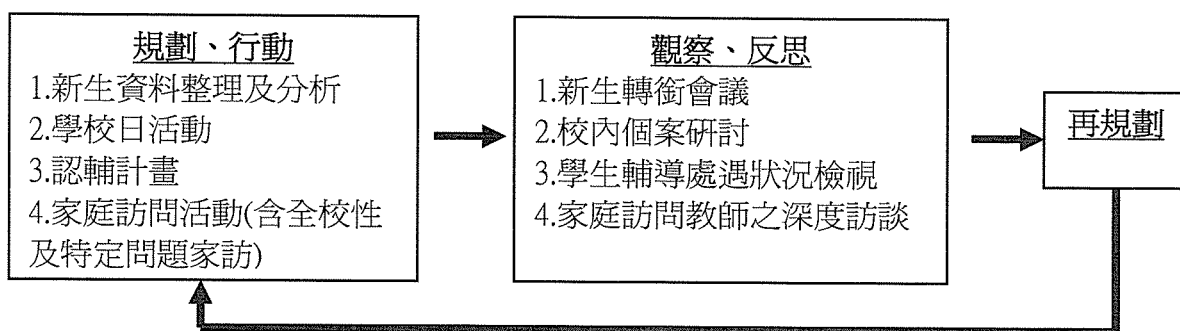
項目	優勢	劣勢	機會	威脅	目前因應方案
外在環境	1.多元入學 2.小班教學 3.臥虎藏龍計畫 4.多元開發教育 5.文化古蹟多 6.空間足夠 7.交通便捷	1.文化不利地區 2.不良刻板印象 3.家長親能不彰 4.家長資源少 5.飛機航道	1.引進社區資源 2.走進社區，改變刻板印象	1.老舊社區少子化情況嚴重 2.家庭經濟不穩定，學生未得到充分照顧 3.飛機噪音	1.企劃專案，爭取補助款經費資源。 2.協助發揮家長功能。 3.安排多元化課程，使每位學生都有表現的機會。
內在環境	1.教訓輔三合一 2.課程發展會 3.各領域教研會 4.老師認真教學 5.學生可塑性高	1.員額編制少，老師負擔重 2.學生生活與學習習慣不良 3.弱勢家庭比例高	1.多元發展 2.輔導室企劃專案爭取資源補助	1.建築老舊 2.設備欠佳 3.家長未對學生抱以厚望	4.成立學生讀書團體。 5.發展社區友好關係。

## 肆、研究過程

本研究採行動研究方法進行，Somekh (1995) 將行動研究的特徵歸納為五項：1.研究問題源自研究者所關切之自身情境。2.研究結果在改進現況。3.強調

質的研究取向與實際情境的適應。4.研究參與者之間的協同性與自我反省。5.強調釐清複雜的研究倫理問題（劉仲文，2004）。而本校在瞭解目前影響學生學習主要原因多與家庭有關時，期待能改善學生學習狀況，以全校教職員共同反省及參與行動，且透過質性的深度訪談瞭解具體的影響成效。

依照 Lewin 的行動研究循環模式進程：規劃、行動、觀察、反思、再規劃的動態循環過程（劉仲文，2004）。



### 一、三階段的規劃與行動

(一) 第一階段行動 92 學年度-開創與謀合期：強化本校全體教職員對於家庭訪問計畫的瞭解與共識，在上、下學期皆進行家庭訪問。經過第一次家訪的經驗後，在下學期的訪問執行，校內成員對於時間安排及執行方式更能適應。

(二) 第二階段行動 93 學年度-穩定與成長期：延續 92 年的模式進行，對於特殊需求學生及家長進行進一步的訪談行動。導師也會在訪談後主動與輔導室進行個別學生的問題討論；而在訪談行動中，老師不斷的反思與調整輔導與管教方式，在日後處理學生問題時，亦有更明確的目標及成效。

(三) 第三階段行動 94 學年度-深耕與發展期：

- 1.在目標方面，全校性的家庭訪問以「與家庭建立關係」為主，於上學期辦理一次為原則；後續特殊目的的家訪則不限次數依實際狀況安排。
- 2.透過訪談深入瞭解學生問題，發現本校學生的困難及協助的需求量大。因此在期初召開新生的轉銜會議，對每個升入蘭州的學生，進行了解，將國小與國中階段連結起來，提供老師和訓輔人員更多元的訊息，達到預防勝於處理的目標。

3.藉由行動研究的方法，有計畫的將家庭訪問相關資料及經驗做系統化整理，以達成優質卓越的目標，並將實務經驗分享有心耕耘青少年輔導工作的相關人員。

## 二、資源的取得與運用的規劃

(一) 執行全校性家訪前，輔導室以書面資料，提供老師家庭訪問時的注意事項及相關技巧。出訪特定家庭時，並預測情境，演練相關狀況之應對技巧。

(二) 家庭訪問後續協助學生或家庭與其所需要的資源，以輔導室作為校內對社會資源之聯繫窗口，引進各項資源。

(三) 參加校內各領域行動研究方案研習，針對家庭訪問行動研究計畫做詳細的討論。

## 三、行動執行人員

組別	成員	工作內容
召集人	校長	負責指導、監督、考核
規劃推動組	輔導主任、輔導組長、社工師	綜理家庭訪問相關事宜
行政組	教務主任、訓導主任、總務主任、人事主任、會計主任	負責家庭訪問宣導與配合事宜
資料組	資料組長、生教組長、註冊組長、幹事	負責家庭訪問資料記錄與資料彙整事宜
訪視組	社工師、全體導師、專任教師、行政人員	負責執行家庭訪問並製作紀錄
研究發展組	輔導主任、社工師、輔導組長	進行行動研究

## 四、行動的項目與內容

(一) 事前準備

◆家訪的目的：蒐集學生在家生活資料，和家長建立良好關係。

- ◆事前的聯絡：透過電話確認家訪當天家長時間、地點。若家長變卦；可詢問方便的時間、地點（如工作的地方）再另做安排。
- ◆先建立關係：和家長見面時，先給予正向的肯定，以減低家長的心理防衛（例如：家裏整理得很乾淨、平常上班又要照顧孩子很辛苦…等）。
- ◆會談之內容：瞭解學生家庭生活模式，例如：誰負責工作賺錢？誰負責管教小孩（可能是阿嬤、姐姐等）？家事如何分工？家庭生活作息（例如晚上工作，白天休息）？家中誰說的話最有影響力？家庭氣氛如何（是互看不順眼或是彼此幫忙）？誰主動招呼我們？誰態度冷淡？家中成員的精神及狀況如何？有些問題不一定要當面詢問，可以用觀察、感受的方式蒐集訊息。
- ◆環境之觀察：沿途觀察居家環境，例如：哪些網咖店、撞球場或公園…等，會吸引學生逗留的地方。
- ◆建立聯絡網：有時學生家附近的鄰居，也可以很自然的打個招呼，彼此認識，以後若有急事，可請學生或熱心的鄰居代為告知。
- ◆安全之確保：進入學生家中，若發覺氣氛詭異或某些家庭成員不友善，可以簡短訪談等理由，選擇站在門邊進行訪談。

## （二）實際執行

### 1.九十二學年

班級	導師	隨行老師	隨行實習老師	家訪人數
701	楊○○	許○○		18
702	李○○	高○○		4
703	楊○○	林○○		4
704	江○○	彭○○		15
705	張○○	江○○		4
801	趙○○	廖○○		7
802	陳○○	陳○○		3
803	劉○○	蕭○○		6
804	林○○	陳○○		17
805	林○○	陳○○	劉○○	8

806	謝○○	吳○○		13
901	陳○○	石○○		6
902	吳○○	李○○		8
903	謝○○	黃○○		21
904	許○○	林○○		18
905	劉○○	董○○	劉○○	10
906	黃○○	楊○○		14
907	王○○	黃○○		15

## 2.九十三學年

班級	導師	隨行老師	隨行實習老師	家訪人數
701	吳○○	黃○○		1
702	謝○○	陳○○		3
703	郭○○	江○○		3
704	許○○	王○○		13
705	陳○○	黃○○	邱○○	2
801	楊○○	許○○		12
802	李○○	陳○○	詹○○	2
803	楊○○	董○○	陳○○、陳○○	4
804	陳○○	江○○		1
805	張○○	石○○		3
901	趙○○	施○○		2
902	余 ○	林○○		2
903	劉○○	張○○	魏○○	2
904	蕭○○	李○○	劉○○	3
905	林○○	劉○○		3
906	謝○○	廖○○		3

### 3.九十四學年

班級	導師	隨行老師	隨行實習老師	家訪人數
701	余 ○	陳○○	吳○○	3
702	劉○○	彭○○	張○○	4
703	趙○○	陳○○		10
704	林○○	馮○○		5
801	吳○○	許○○	黃○○	6
802	謝○○	李○○	郭○○	11
803	郭○○	董○○	丁○○	8
804	王○○	林○○		4
805	陳○○	林○○	陳○○	4
901	施○○	彭○○	謝○○	3
902	李○○	楊○○		3
903	楊○○	陳○○	陳○○	3
904	陳○○	許○○		2
905	張○○	李○○		7

(三) 從生態系統觀點來看，家訪時可進行瞭解的問題如下：

1.問題發生的脈絡：

「問題行為常在什麼時間、什麼場合發生？」

「當時還有誰在場？」

「發生當時/稍後有誰來處理？怎樣處理？」

2.學校系統的處理：

「學校裡目前是哪些人/哪個科室正在或負責處理該學生問題？」

「該學生和哪一個/科老師比較親近，比較願意商量事情？」

3.家庭系統的關聯：

「學生家裡有哪些成員？」

「關於問題行為，家長知不知情？」

「當通知時，家長的反應是什麼？」

「當學校要求家長配合一些事項，家長的後續反應如何？」

「家人之間對於學生的情況有沒有不同的意見/立場？」

「最近學生/家庭有沒有什麼變化(壓力源)?(父母衝突/離婚、意外災害/家人重病/過世、搬家、父母失業、學生轉班/換老師、考試失常...)」

#### 4.問題行爲與處理的歷史：

「之前(小學)有沒有發生過類似的問題？」

「如果有，當時做了哪些處理？誰處理的？」

#### 5.其他系統的介入：

「目前有沒有兒福、醫療、法院系統的人員介入這個學生的問題?對學生家庭有沒有幫助?」

「這些其他系統的專業人員對該學生問題的觀察與評估是什麼？」

#### 6.評估介入家庭系統：

「家人接受邀請來學校商談的意願與可能性如何？」

「該邀請哪些家人來？」

「電話訪問的效果如何？」

「家訪的需要/可能性如何？」

「家人對尋求諮商專業協助的意願/可能性如何？」

### (四) 後續處理

◆建立聯繫管導：家訪結束之前，盡可能詢問到家長的聯絡方式，例如：手機、公司電話。（參考問句：今天很高興有機會和您聊這麼多，如果以後學校有事要聯繫時，和誰聯絡較方便？電話號碼是…？這隻電話白天也找得到您嗎？如果一時找不到您，我還可以和誰聯絡？）—儘可能問到家中兩個以上成員的聯絡方式，也可藉此過程瞭解家中其他成員的狀況。

◆填寫家訪紀錄：完成家庭訪問個別紀錄表。

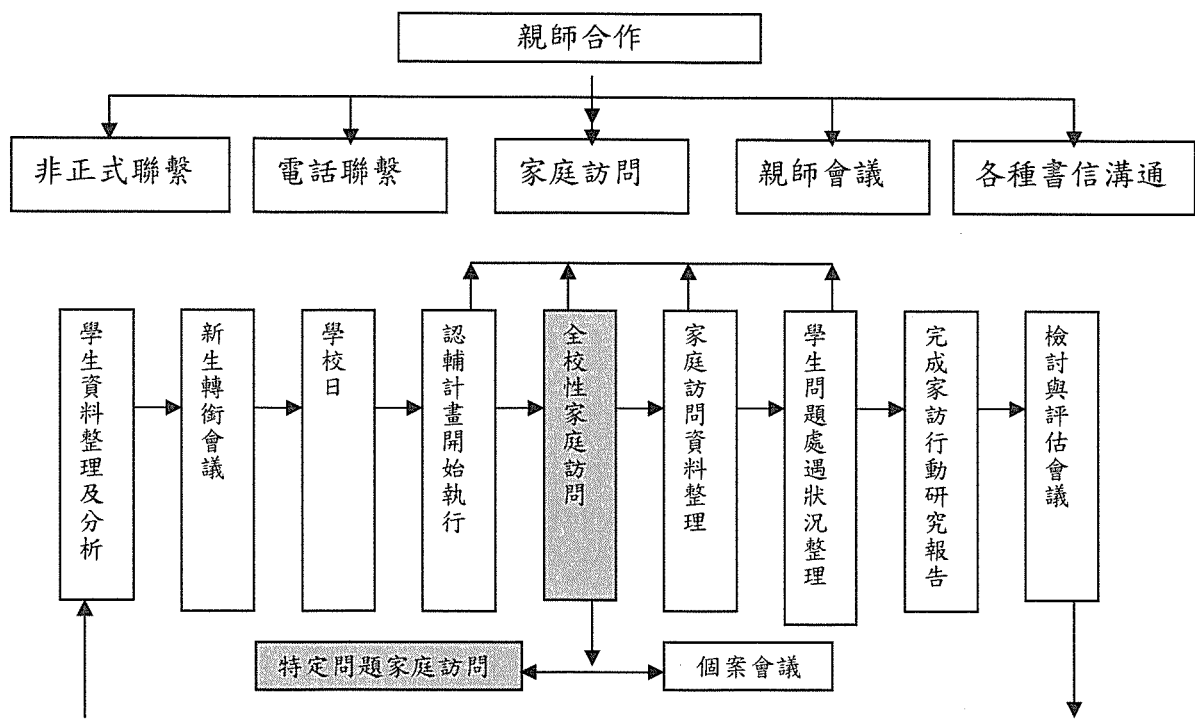
◆依實際需求召開個案會議。



### 五、家庭訪問及相關輔導工作時間表

工作項目	月 份												備註	
	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7		
學生資料整理及分析(含新生及舊生)	***													
新生轉銜會議(含特教生及一般生)	**													93年新增
學校日		*					*							
認輔計畫開始執行		*** *	*** *	*** *	*** *	*** *	*** *	*** *	*** *	*** *	*** *	*** *		
全校性家庭訪問		*												
家庭訪問資料整理			*** *	*** *	*** *	*** *	*** *	*** *	*** *	*** *	*** *	*** *		
特定問題家庭訪問	依實際需要進行													
學生問題處遇狀況整理			** *	*** *	*** *	*** *	* *	*** *	*** *	*** *				
個案會議	依實際需要召開													
完成家訪行動研究報告												*		94年新增
檢討與評估會議												*		

## 六、家庭訪問及相關輔導工作流程圖



## 七、進度控制及回饋機制的實施情形：

- (一) 將家訪工作正式納入校內行事曆，成為輔導機制的一環。
- (二) 透過輔導室進行的家庭訪問行動研究，以掌握時程、回饋機制及執行成效。
- (三) 藉由個案會議及非正式等機制，以檢討並修正各項處遇計畫。

## 伍、檢視行動研究結果

家庭訪問工作績效：透過家庭訪問，增進學校和家庭間的互動，為老師、家長及學生所帶來的影響，以深度訪談本校四位導師（A、B、C、D）的逐字稿呈現如下：

### 一、澄清彼此的價值觀，增進親師合作：

老師和家長對於問題的解決，目標雖然一致，但核心看法與期待經常有所不同，藉由家庭訪問直接溝通的機會，反覆釐清彼此的動機與做法，並瞭解問題產生的原因，使老師和家長在協助學生的過程中能夠合作無間。

其實從他們的談話裡面都可以知道，其實他們對小孩子其實期待很高。而且都覺得他的小孩子其實在家裡都表現得很好，所以他們覺得在學校應該沒有什麼問題，那有些小朋友會有在學校有一些行爲比較不好的，那老師提出來，家長通常都會比較驚訝（A）

他還是放由孩子關在自己的房間，那關在自己的房間做什麼事情其實家長並不清楚，那只有問了一句「功課寫了沒有？」「寫了寫了」就應付過去，但是他並沒有去了解孩子功課是不是真的做完，那甚至小考考不好他也不會去深究，世…是沒有唸書還是怎麼樣，那小考考不好大概就只是分數看一看，甚至孩子有時候回到學校才填了分數，前一天的聯絡簿家長事實上根本也沒有看到，往往都是這種情況。（B）

## 二、開發老師看待問題的角度，增進老師處理問題適切的彈性：

老師到學生家庭訪問，看到學生實際生活的空間，讀書或寫作業的環境及其家庭週遭的生態，往往能讓老師對學生有更深一層的瞭解，同理學生的處境，並願意給予個別化的對待彈性。

那其實一進去家裡就覺得這個家，家庭的氣氛就比較沈悶一點，那可能是因為媽媽的關係，因為媽媽視力上有點比較，恩…有問題，那所以她是等於是平常都不出門的，那小孩子也是跟在家裡照顧媽媽，所以小孩子的個性會比較內向（A）

放學回來冰箱一定會有一個他喜歡吃的，比如說珍珠奶茶，4點要放學，5點放學，5點要回到家了，那他阿公阿嬤就4點50就幫他回來放在冰箱裡面，是這種情況，就是說阿公阿嬤幫他日常生活就是他完全不用親手做，連那個水果放在那邊整顆他是不可能吃，一定要切一片一片拿到房間去給他吃，這樣他才有可能會吃那個水果（B）

比如說他父母親怎麼管教他，然後孩子每天在什麼樣的那個氣氛之下過生活，他是面對什麼樣的大人，就是大人是什麼樣的態度面對他，他在什麼樣的氛圍之下生活，那我覺得對小孩會有點同情，你會可憐他，那因為可憐他，所以我覺得你的包容度會變比較大，然後有時後就不會那麼那麼嚴格，然後那麼的沒有彈性，那我覺得給孩子比較大的空間，讓他慢慢去進步，我認為這樣其實是對老師，就親師老師跟學生的互動是有幫助，因為如果你都不了解，你會就是一視同仁，會覺得說你為什麼做不到、為什麼做不好，然後會很嚴格，那其實你了解孩子在那樣的<sub>家庭</sub>之下，它真的對孩子來講會有困難的 (C)

### 三、增進老師處理學生問題的能力，達成輔導成效：

老師在瞭解學生家人特質及家庭互動模式的實際情形後，不但增進親師合作關係，對學生的觀感及處理問題的方式上亦能正確反應，發展良好師生關係與輔導成效。

像去看家裡環境後看到他在家裡的反映在爸爸媽媽面前講的話跟做的反應，我覺得會比較在我再回來學校對這個學生的話會比較有幫助。因為在學校的話因為相處的時間也不是說比爸爸媽媽或是導師多，那這次家訪會比較幫助我怎麼去對待這小朋友比較好，對，比較可以避免說用錯誤的方式然後造成兩個之間會有誤會 (A)

我覺得其實家長不是說去了就好，就是其實你要有一些技巧一些方法，可是我覺得這個其實是非常困難的，因為不同的家長是不同的人，對，然後你面對不同的人你要說什麼話，哪些話該說哪些話不該說，甚至有時候你不能夠說實話，對，哪些是需要掩飾的，甚至你要幫孩子去說些好話什麼的，我覺得這個是老師需要學的 (C)

#### 四、引導家長改變管教子女的態度與方法，發揮親職功能：

老師可以藉著家庭訪問的機會，將平時觀察到的學生生活與學習狀況，反應給家長，並溝通對期望家長配合的事項，與孩子可能的發展機會，鼓勵家長改變管教模式。

*學生當然有他優先的順序，他在學校比較有問題的或家長關心度比較不足的，那就去了解學生的家庭環境，還有他的讀書習慣是怎麼樣，最主要是這樣子。(B)*

*家長他其實很希望孩子好好讀但是他可能沒有什麼方法，來約束孩子的生活習慣和學習習慣，所以縱使說我們提了很多建議，那家長其實他往往都是可能只是做到兩天、三天，後面有回來了，那就是不斷提醒其實家長其實他沒有很有那個力量去約束孩子(B)*

*我所選擇家訪的學生可能是他平常的行為表現，怎麼說…就是比較有些問題行為，或是我們覺得他適應不良，然後可能是家長態度的問題，需要跟家長溝通。對，就是大概我會覺得說他這個孩子其實還不錯，可是…感覺上他沒有把他那個潛力表現出來，對，或是說很明顯我們已經看到有一些問題，或是潛在的問題。(C)*

#### 五、建構家庭與學校間綿密的聯絡網，強化親師合作機制，效能倍增：

有別於電話、網路、聯絡簿或學校日等聯絡方式，透過家庭訪問所建立的關係，使家長更瞭解學校的教育目標。面對面的溝通往往能更清楚地表達意見，以減少家人因不夠瞭解而形成的阻力，化阻力為助力，使得學校與家庭間能更緊密地合作。

*家長說他有主動的意願，他告訴我他對孩子的管教是無力的，那他也希望老師這邊可以幫忙，對那我會告訴他我會幫到什麼程度，就是學校這邊我可以怎麼做，但是像有些其實都是家長的工作，比如*

說就是不要太晚睡覺、然後飲食要正常、然後還有像作業要寫啊

(C)

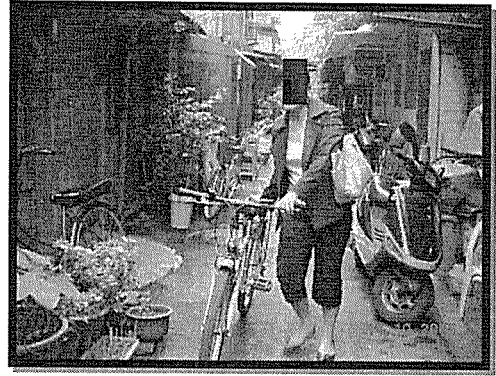
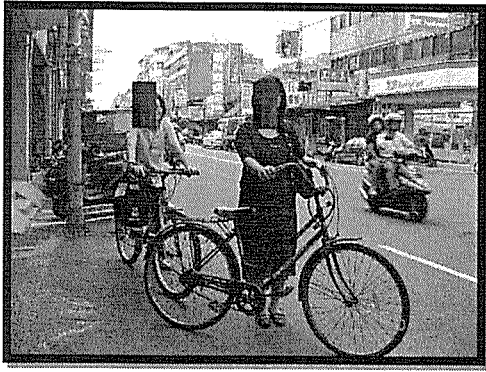
盡量找父母有空的時間就去訪問。那我認為說，既然家長願意我們去訪問，表示他還在乎這個孩子 (D)

我想因為現在家訪的其實也滿少的，有的學校有老師出去其實滿少的，應該還是會覺得說學校居然有這樣的一個措施，我覺得應該會有些被關心到的感覺吧！ (B)

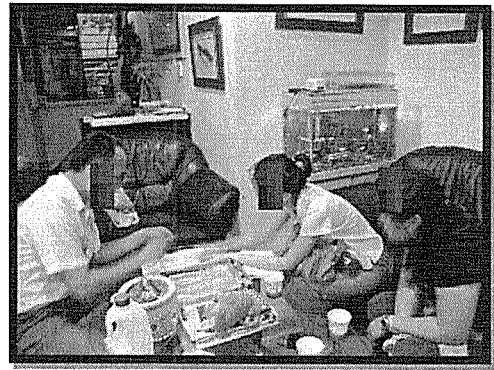
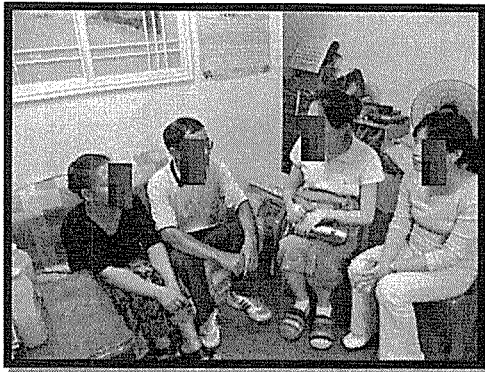
我覺得其實老師跟學生要建立關係，老師跟家長也要建立關係，就是說他要對老師沒有那麼強的防衛心，然後讓他知道說老師其實是在幫我的孩子，他不是要找孩子麻煩，他也不是要找我的麻煩，老師今天這樣做完全是爲了我的孩子好，我覺得首先要解除他的防衛心，因爲現在媒體太多這樣的東西，就是家長跟老師之間是對立是衝突的，那我是希望說我們跟家長的關係是合作的，我們是一起幫助孩子 (C)

爲什麼在電話裡面他那麼生氣？那我那一次很明顯的感覺到是見面三分情嗎？他看到你老師是怎麼樣，然後他清楚的了解，我覺得他就不會因爲誤會、然後不清楚，那個防衛心就變得很重。那我覺得其實你花多一些時間去那當然去真的很累啊，因爲其實工作負擔很重，那你去去了之後，那我覺得去了之後就會有感情，對，不管是怎樣的感情，至少我覺得最底限家長會感覺到說喔我的老師關心我的孩子的，然後他還到家裡來，然後了解，因爲我聽很多家長都很感謝，就說阿老師謝謝你阿什麼的，那當然我們也會謝謝家長

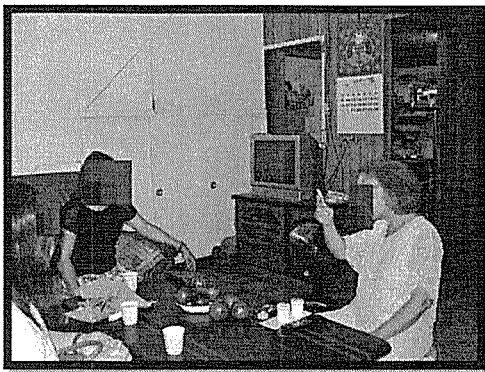
(C)



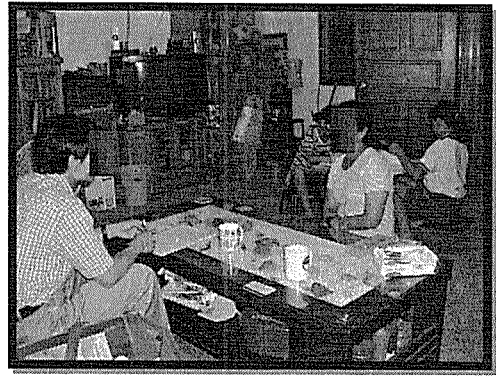
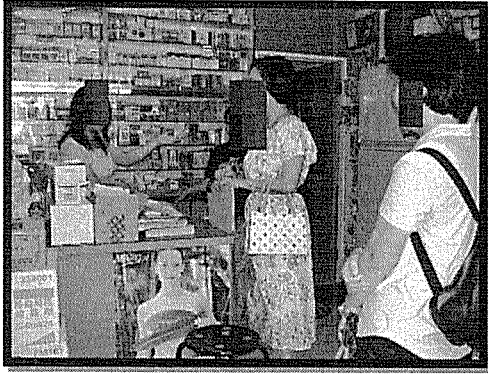
穿越大街小巷 串連每一顆愛孩子的心



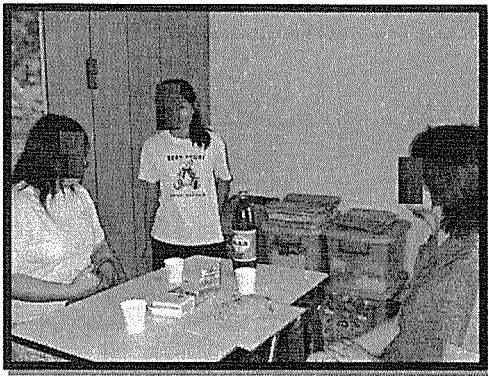
真誠關懷 同理家長的辛勞拉近親師間的距離



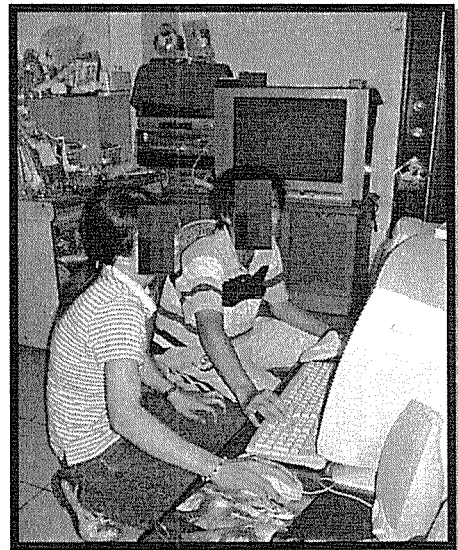
積極傾聽 瞭解家人的看法與期待



充份溝通 瞭解孩子的生活型態及親子關係



開心交流 建立最佳的伙伴關係



進入家庭 瞭解實際生活作息與環境





- (2) 針對學生問題個別性，由導師、認輔老師、駐校社工師，進行狀況瞭解，共同評估問題的類型，以擬定特別處遇計畫，提供的協助確實符合學生需要。
- (3) 輔導室提供全校教師、學生、家長或社區其他學校相關人員之諮詢、協助或轉介服務，或透過聯繫會報、個案討論等方式，提供專業諮詢。
- (4) 開設聯繫窗口，暢通相關資源訊息管道，建立學校與社會資源網絡，共同協助學生。

## 2.發展即時反應的輔導機制，深入問題核心的處遇策略

- (1) 透過陪同家庭訪視或進行親師會談，即時取得訊息瞭解狀況，使輔導團隊保持立即性的反應能力，也為許多困難、複雜的學生狀況，研擬新的輔導策略。
- (2) 輔導團隊除了輔導學生，也在增進家庭與學校人員的溝通著力，並以生態系統的觀點協助家庭與學校了解學生問題癥結。針對學生的狀況從新生入學前的轉銜會議、及適時的個案研討，並由駐校社工師擔任窗口與社區青少年福利資源聯繫合作，多管齊下從根本解決問題。

## 3.提昇家長親職能力，發揮親師合作教育成效

學校與家庭緊密結合，除辦理學校日校務溝通、家長座談會、宣導會與親職座談外，並規劃全校性的家庭訪問或透過家庭晤談，進一步了解家庭需求，與家庭共同規劃、擬定家庭服務計畫，以協助家庭問題的改善；並利用各項與家長接觸的機會，傳達相關親職教養、親師溝通、社會資源等資訊。若遇到緊急的狀況，則由駐校社工師配合導師或其他訓輔人員主動與家長會面，掌握即時狀況提供必要之協助。

## 4.主動出擊走入社區，建立學校與社區間的良好關係。

目前國中以地理區來劃分學區，學生及家長都是社區中的成員，家長與子女就讀同一所國中的情況極為普遍。所以家長正是學校與社區間的橋樑，可以即時反應社區對學校的意見；而老師們走出校園，關心家庭的行動，也讓社區有所感動；因此家庭訪問，拉近了學校與社區的距離，也為學校與社區間建立良好的互動關係。

(二) 對於家庭訪問的檢討與研究，依期持續修正與發展中。

1. 透過家訪訊息的提供，整合相關輔導機制的功能：辦理新生轉銜會議、特殊個案討論會、各類問題類型之教師輔導研習。
2. 結合整體學校內外資源，提供學生及家庭更多樣的服務：連續辦理社區（大同、士林）青少年福利資源整合會議與不定期社區拜訪，。
3. 依學生需求辦理多元性且符合本校學生需求的方案：品德教育活動、家庭減壓站、親職教育講座兼辦一般性的講座及個案性的討論……。
4. 建立與社區如里、鄰長等重要人士之良性互動。
5. 與相關青少年輔導資源合作的過程，無形擴展了對於學生的輔導及保護網，建立更適切的生態系統，協助學生的成長與學習。

## 二、建議

(一) 現有方案持續精進

1. 配合校內輔導知能研習及相關活動機制，持續學習並分享協助學生或家庭的成功經驗，發展出以學校為基礎的家庭服務方案。
2. 學校社工師無課務與行政工作的羈絆，能有充份彈性的時間與導師或訓輔人員配合，進行較長時間深入的訪談，達成蒐集資料與提供策略的功效。

(二) 成功經驗轉化與推廣之構想

1. 針對家庭功能不足比例較高之學校，本方案的執行策略及具體步驟可提供其參考。
2. 將個別問題處理的過程及技巧整理後成為個案彙編，可提供相關學校輔導工作人員及校內輔導知能研習的教材。

(三) 時間安排困難：

家長與老師共同的時間難求，倘若在討論未完成時中斷訪談，常常沒辦法達到有效的共識；特別是針對個案學生進行家訪時，因為所需要的時間較長，能夠安排的時段就更少。

(四) 人力需求量大：

學校老師到家庭內拜訪，為顧及安全通常二位老師結伴同行，以本校人員編制甚少的情況下，執行工作的負擔很大。

#### (五) 跨縣市越區就讀的影響：

本校是鄰近臺北縣的大學區國中，學期中都會有一些跨縣市或行政區的學生因被要求轉換環境而進入本校，需要透過家訪處理問題時，時間和距離都是執行家訪工作的困難。

### 柒、結語

#### 一、方案的成功經驗

##### (一) 建立全方位成長與學習的良性關係：

透過學校與家庭間多元化的溝通，讓老師及家長在面對學生的問題處理時，能跳脫僵化的模式，運用不同的處遇方法，突破現有的瓶頸，家長與學校間形成互信合作的機制，共同尋求適當地引導方法，協助學生成長與學習。

##### (二) 選擇對的策略是問題改善的關鍵：

學生的問題，種因於家庭，顯現於學校，惡化於社會；透過家庭訪談的制度，開啓學校與家庭溝通的管道，是解決學生問題釜底抽薪的做法，雖然看起來在人力及時間成本上付出很多，但卻是落實輔導工作重要的一環。

#### 二、值得引介的特別經驗

以最基礎的方法，並配合原有效內較導系統的整體機制，來解決目前學生及其家庭所面臨日益複雜的問題，是一個極有效的策略。且其中因著學校與家庭的連結更加密切，親師之間更加瞭解，讓學生及老師能找到個別化且有效的互動、學習方法，不論對老師、學生、甚至家長都是非常正向的增能（empowerment）。

此外，結合行動研究，探討本校家庭訪問的計畫與執行成果，彙整對於學生、家庭及學校的影響，將學生輔導實務具體呈現，也為學校輔導實務工作做有系統地整理，實為難得的成長與學習經驗。

參考書目：

- 1.張在山譯（1991）。非營利事業的策略性行銷。台北：授學出版社。
- 2.謝儒賢（1996）。策略性行銷在社會服務輸送應用之初探——以台北市殘障福利機構為例。東吳大學社會工作學系碩士班碩士論文。
- 3.賴秀玉（2001）。系統與生態觀點比較分析。小丑工作室（Stupid Boy-Social Worker Studio）[http://home.kimo.com.tw/socialwork\\_tw/socialwork/theory/theory-14.htm](http://home.kimo.com.tw/socialwork_tw/socialwork/theory/theory-14.htm)。
- 4.吳幸宜譯（1997）。變革大師：掌握企業繁榮之鑰的人。台北：實學社。
- 5.候世昌（2002）。國民小學家長教育期望、參與學校教育與學校效能之研究。國立臺灣師範大學教育研究所博士論文。
- 6.劉仲文（2004）。團隊學習在學校教師行動研究之應用——以台中縣大明國民小學為例。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。
- 7.Bryan W. Barry（1997）。Strategic Planning Workbook for Nonprofit Organizations Revised and Updated。Saint Paul, Minnesota：Amherst H. Wilder Foundation.
- 8.NASW（1997）。Encyclopedia of Social Work。USA:NASW.

評審意見：

本作品所呈現的是一個學校輔導室面對家庭系統對於少年成長無法著力的問題，所進行的一項深耕家訪行動研究。文中作了三階段的方案規劃與行動，作者能針對相關文獻作探討，並用於後續分析中，也能就行動方案產生的結果，提供質性資料輔助理解，這份願意以行動研究促進反思的嘗試之作，值得鼓勵。