情緒／人際困擾議題之三級輔導策略與處遇

撰文者：廖祈幃、林淑華、陳瑩溶、陳瀅舟

**【議題說明】**

長久以來，臺灣的教育偏重智力、升學導向，因此學生所面臨的課業與考試壓力相當巨大，每天一試早已是家常便飯。一般焦慮可以促進學生讀書的效率，在學習上是有意義的；不過太過頻繁的焦慮反而會對學業引發負向的影響，甚至變成常態性的焦慮習慣。基本上，焦慮是對於恐懼和不安的一種主觀的狀態，以不同的型態和強度在生理、行為和心理層面呈現，如心跳加速、口乾舌燥、呼吸急促並且影響個體行動與自我表達的能力等(Edmund J . Bourne, 2008)。而「考試焦慮」則意指，個體在面臨測驗或考試的心理壓力情境下，所產生的一種暫時令人不適的情緒狀態，並伴隨某些生理及心理上的反應（余民寧，1987）。而由考試壓力引發的焦慮情緒，除了讓學生感到自我效能感減低，對自己的能力失去信心外，還可能影響學生上學的意願，甚至引發過度悲傷或沮喪情緒。因此建議教師依據考試壓力情境的特性教導學生選擇合適的因應策略，並適時提供學生相關的求助資源，讓他們可以找到協助的管道。

以下透過生態合作取向的WISER模式（王麗斐等人，2013），說明學校在協助學生因應考試焦慮之三級輔導體制運作。

**【輔導分工與處遇策略】**

1. **初級發展性輔導**

初級發展性輔導工作的目標是建構一個安全、尊重多元和正向支持的友善校園環境。由此看來，為使學校能更完善的促進及發展情緒教育，以預防隨後衍生學生考試焦慮等相關問題，茲將可進行之方向用下列幾點說明之。

* 1. 訂定計畫

由校長引導學校行政團隊，在全校層次方面，訂定學校輔導政策和工作計畫，讓輔導理念能化為有效管理和落實於每日的師生互動當中（王麗斐等人，2013）。此可配合教育部常年之相關計畫來制定，也可依照各校之需求訂定考試焦慮議題週，以求完整及系統性的發展策略。

* 1. 融入教學

可融入平常教學與常規學習，達到觀念宣導與問題預防（王麗斐等人，2013）。例如，就考試情境當下而言，若學生在作答時心底焦慮不安，可以提供相關技巧來安撫情緒，例如腹式呼吸、正向思考等。而在考前預備期時，能夠幫助高焦慮的學生在一般的應考策略之外，再針對身體、認知、情緒方面做準備，如放鬆身體、調整不合適的認知信念、正向看待考試焦慮的意義以及練習克服焦慮的方式。

* 1. 研習講座

輔導室(處)便是扮演支援性的角色，支援全校性和班級性正向環境營造時所需的輔導知能協助。可提供因應考試焦慮相關之導師知能研習，邀請此方面的專家學者，分享及帶領討論，協助教師更理解高焦慮的學生，並有更豐富的因應策略，以便協助學生在面對考試焦慮衍生出的身心問題。

1. **二級介入性輔導**

二級介入性輔導工作是針對發展性輔導仍無法有效滿足學生需求，或遭遇特定議題（如情緒困擾）之學生，依其個別化需求與系統合作，訂定輔導方案或計畫，以提供個別諮商、小團體輔導、班級輔導，及諮詢服務等介入措施。主要由輔導室負責，此層級的介入是服務超出導師輔導知能可協助之學生。二級介入性輔導於考試焦慮的內涵如下：

1. 個別差異化的輔導計畫

1.學習安撫焦慮情緒技巧

協助學生演練相關的放鬆技巧，如腹式呼吸能夠消除身體的緊張，帶來安定感，也能安撫交感神經。而輔導教師可以陪伴學生做練習，有時教師比學生還緊張也能順便放鬆自己。

2.表達同理與接納

針對焦慮的情緒反應，輔導教師可以在輔導室提供一個接納、支持的空間讓學生宣洩情緒，並協助其探索焦慮背後的擔心及需求為何。

3.協助學生調整不合適的認知信念

輔導教師幫助學生了解其不合理的想法(如一定會粗心大意、成績會很糟糕等)將會引發自身不舒服的情緒及不合宜的行為，並引導學生探索自己在考試壓力情境下所產生的非理性想法與內在語言(如自己是失敗者)為何。

4.教育學生以樂觀的心態看待挑戰

教導學生在面臨考試焦慮時，學習重新框架的方式，為焦慮貼上新標籤，透過正面的新觀點來強調好的意圖，了解適度的焦慮對於考試表現反而是有其助益的，同時也具保護的作用。

5.練習克服焦慮的具體方式

引導學生能在考試預備期就先預作克服焦慮的準備與練習，具體步驟如下(Tamar Chansky, 2012)：

步驟一，暫停並重貼標籤：當引發焦慮的想法出現時，不需強迫自己「正面思考」，只要腦中出現另一個念頭讓自己轉念，告訴自己事情沒有想像的怎麼糟，跟自己多說好的「或許…」。

步驟二，挑出真正的問題：在焦慮想法出現時，都會把事態嚴重性過於放大，所以這一步就是要先清楚事實，把想像中的嚴重度縮小，聚焦到具體的事實上。

步驟三，找到最佳作法：保持彈性，想想其他可能性，可以找老師或是有過經驗的同儕，然後把自己經過步驟二具體化的事實告訴他們，尋求最佳作法。

步驟四，展開行動：在經過前面三個步驟後，你先重新標籤了焦慮，然後具體知道問題沒想像中大，也找了有經驗的人協助，剩下就是去行動處理它。

1. 生態取向的系統合作工作

透過諮詢方式，輔導室需與家長以及校內輔導人力資源（包括校長、各處室、導師、認輔教師、特教教師和授課教師）共同合作協助有高焦慮學生在校生活適應。

1. **三級處遇性輔導**

三級處遇性輔導是針對校園內輔導資源無法有效處遇，或遭遇嚴重適應困難之學生，提供評估轉介機制，進行跨專業資源整合與生態系統介入之個案管理及延續性諮商與處遇措施。三級處遇性輔導於考試焦慮的內涵如下：

1. 個案研討會

在個別化處遇計畫中加入跨專業資源整合。透過個案研討會的方式，邀請社會網絡支持系統及資源加入，並透過網絡夥伴們提供相關訊息以理解個案處境及生活脈絡，進一步研擬後續分工及合作的方向。

1. 資源連結

個案經由輔導處連結社會網絡支持系統及資源加入協助團隊，共同合作協助個案。如：當個案因長期焦慮而延伸出不同自傷行為時，除經由輔導處連結各縣市教育局學生輔導諮商中心的心理師及社工師提供需求評估及服務輸送外，進一步連結家庭、特教、醫療、社政或民間單位等資源網絡，充權個案對自我的覺察及增加其對社會情境的理解，提升個案在社會生活的功能及角色。

**【參考文獻】**

王麗斐、杜淑芬、羅明華、楊國如、卓瑛、謝曜任（2013）。生態合作取向的學校三級輔導體制：WISER模式介紹。**輔導季刊，49**，1-8。

余民寧（1987）。**考試焦慮、成就動機、學習習慣與學業成就之研究**。未出版之 碩士論文，國立政治大學教育研究所，台北市。

劉鈺玲（譯） （2010）。**焦慮與恐懼自我療癒手冊**（原作者：Edmund J. Bourne）。臺北市：心理。（原著出版年： 2008）

吳書榆（譯）（2012）。**焦慮是戒得掉的：不再自己嚇自己的四個練習**（原作者：Tamar Chansky）臺北市：三采。